Gestion du service clientèle : Washington DC

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement.ªucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veuillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Traduction automatique

Siège social de la société
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
États-Unis
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Sommaire

Gestion du service clientèle.....7

Explorer Gestion du service clientèle..... 8

Gestion des données pour Gestion du service clientèle.....11

Libre-service pour Gestion du service clientèle.....12

Omni-channels pour la communication avec les clients.....15

Expérience de l'agent.....19

Gestion des tickets pour Gestion du service clientèle.....20

Gestion de la base d’installation..... 22

Intelligence.....23

Analyses et aperçus..... 26

Optimisation.....27

Contrats clients et autorisations.....29

Contrats et workflows d’autorisations.....29

Configurer Gestion du service clientèle.....30

Configurer votre environnement.....31

Organiser Agent Workspace.....377

Activer les canaux de communication..... 676

Implémenter Intelligence..... 752

Configurer le libre-service.....911

Étendre les options.....958

AdministrerGestion du service clientèle..... 982

Messagerie instantanée anonyme.....983

Actions Gestion du service clientèle Concepteur de flux..... 988

Séparation de domaine et Gestion du service clientèle.....989

Points d'extension dans Gestion du service clientèle.....992

Autorisations de produit de la base de connaissances..... 995

Limiter l'accès à la base de connaissances aux utilisateurs internes.....996

Tests de démarrage rapide pour Gestion du service clientèle.....997

Routage et affectation des tickets de service client..... 1009

Vue d'ensemble d'Assignment Workbench..... 1011

Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale..... 1018

Escalade de compte et de ticket..... 1021

Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket..... 1030

Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs..... 1035

Fermer automatiquement les tickets du service client..... 1047

AdministrerContrats clients et autorisations.....1048

Intégrer Gestion du service clientèleavec d'autres applications..... 1050

Intégration à IT Service Management.....1051

Intégration à Service Portfolio Management.....1077

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à Continual Improvement Management....1081
Intégration à Field Service Management.... 1082
[store-future: BEGIN review]
[End]
Intégration à IT Operations Management.... 1084
Intégration à Customer Project Management....1084
Intégration à Financial Management.... 1102
Intégration à Adobe Experience Manager....1105
Intégration au couplage téléphonie-informatique (CTI)....1126
Intégration à Microsoft Outlook....1138
Intégration aux Safe Workplace applications....1140
Intégration aux applications de messagerie des consommateurs.... 1143
Intégration à Exploration de processus.... 1151
Utiliser Gestion du service clientèle.... 1153
Gérer les tickets du service client.... 1155
Utiliser l’espace de travail configurable CSM dans Customer Service Management....1183
Utiliser des Playbooks pour Gestion du service clientèle....1220
Utiliser des playbooks pour portails....1229
Utiliser Task Intelligence for Customer Service....1234
Utiliser la gestion de l'accès client....1237
Utiliser Proactive Customer Service Operations....1246
Utiliser Walk-Up Experience.... 1252
Utilisation de la réponse automatique pour les déviations de tickets....1270
Utiliser un service client sous-traité....1272
Utiliser Chat Zoom Connector.... 1280
Utiliser Microsoft Outlook avec CSM.... 1285
Utiliser des modèles de données client pour B2B2C....1287
Activer le module d’extension Composants d’interface utilisateur pour les portails client.... 1291
Créer une page pour les widgets du portail configurables....1291
Widget Méga menu du portail....1292
Widget Taxonomie de navigation sur le portail....1293
Widget Bannière du portail.... 1295
Widget de carrousel de bannière du portail.... 1298
Widget Cartes de tickets du portail....1301
Widget Liens rapides du portail.... 1303
Widget Liens rapides de la base de connaissances du portail....1305
Widget Liens rapides du catalogue du portail....1306
Widget Liste des données du portail....1307
Widget de FAQ du portail....1312
Widget Pied de page du portail....1314
Widget d’objet du portail.... 1317
Widget Rubrique de taxonomie du portail....1319

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le Customer Service Portal....1321
Utiliser le Service Portal Business Location....1346
Utilisation de Business Location 360....1355
Utiliser le Consumer Service Portal....1365
Utiliser Prise de rendez-vous conversationnel....1376
Utiliser Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle....1385
Expérience mobile pour Gestion du service clientèle....1393
Enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle....1404
Gérer le calendrier d'agent....1410
Plans de travail de base d’installation....1422
Utiliser Contrats clients et autorisations....1426
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion du service clientèle....1431
Customer Service Solutions Analyse de la plateforme....1431
Solutions Analyse de la plateforme pour Analytique en libre-service pour service client....1455
Référence Gestion du service clientèle....1461
Liste de tickets du service client....1462
Référence Engagement Messenger....1464
Formulaire de configuration de la messagerie instantanée....1484
Bibliothèque de widgets du portail configurable....1485
Options d’instance de widgets du portail configurables....1486
Paramètres de script pour l’option de recherche dans le widget Bannière du portail....1505
Paramètres JSON du widget de bannière du portail....1505
Paramètres JSON du widget Liste de données du portail....1506
Paramètres JSON du widget Pied de page du portail....1509
Couleur de surlignage par défaut pour différents états de tickets....1510
Formulaires Service clientèle....1510
Règles de requête CSM....1546
Composants installés avec Gestion du service clientèle....1547
Composants installés avec les espaces de travail CSM....1589
Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle....1591
Composants installés avec Engagement Messenger....1601
Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger....1604
Engagement Messenger Tables de traduction....1607
Référence Contrats clients et autorisations....1607
Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle....1614
Explorer Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle....1616
Configuration de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle....1643
Utiliser Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle....1723
Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)....1780
Explorer Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)....1782
Configurer Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)....1786

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)....1793
Communities.... 1801
Activer les modules d’extension Communities....1802
Propriétés installées avec Communities.... 1803
Rôles de Communities....1815
Guide de configuration de la communauté pour les administrateurs.... 1816
Domain Separation et Communities....1818
Tests de démarrage rapide pour Communities....1818
Configurer une communauté.... 1820
Modérer une communauté.... 1862
Utiliser une communauté....1870
Ludification.... 1913

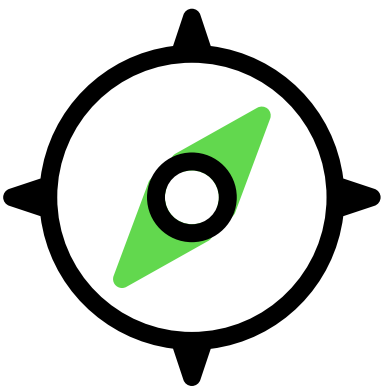
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle

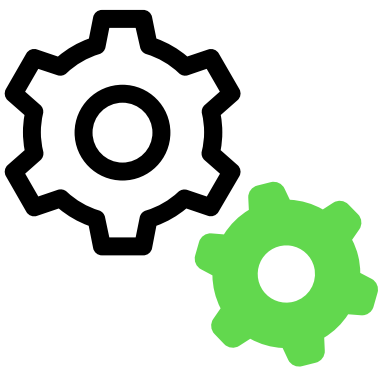
Le ServiceNow® Gestion du service clientèle produit vous permet de fournir le service et l'assistance dont vos clients externes ont besoin. Par exemple, vos clients peuvent communiquer et obtenir de l'aide via le Web, les e-mails, la messagerie instantanée, le téléphone et les médias sociaux.

Explorer



Découvrez comment Customer Service Management peut vous aider avec ses principales fonctionnalités et ses principaux avantages.

Configurer

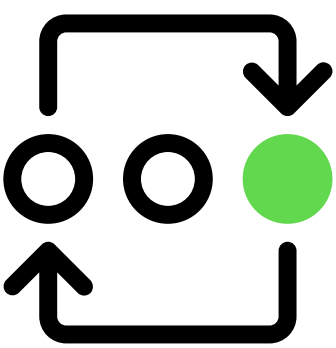


Planifiez et personnalisez Customer Service Management pour répondre à vos besoins spécifiques.

Administrer

Gérez et personnalisez vos applications Customer Service Management.

Intégrer

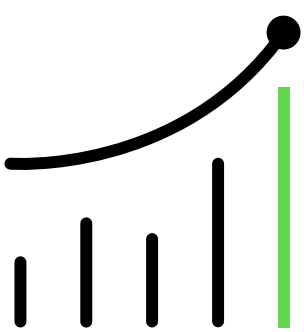


Étendez les options de Customer Service Management en les intégrant à d'autres applications.

Utiliser

Découvrez comment les agents et les gestionnaires peuvent utiliser Customer Service Management pour créer, acheminer et gérer des tickets.

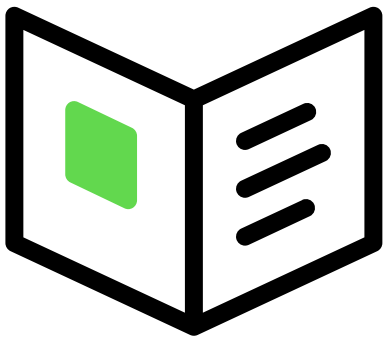
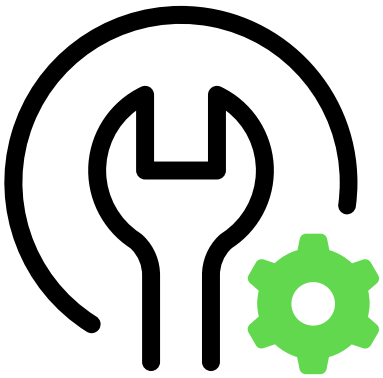
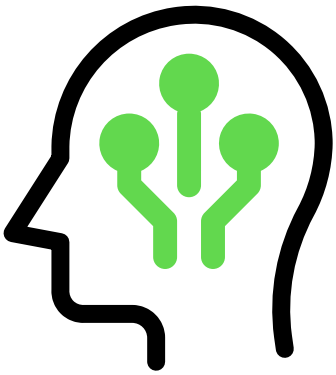
Analyser



Accédez à des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour surveiller et améliorer votre service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence	Allouer	Automatiser
		
Obtenez des renseignements supplémentaires sur les tickets Customer Service Management, notamment les listes, les formulaires, les règles, les composants, les paramètres, les rôles et les profils.	Utilisez l'optimisation des effectifs pour acheminer efficacement le travail à votre équipe, gérer les compétences et les calendriers de votre équipe et surveiller ses performances.	Utilisez Now Assist pour CSM afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à des conversations et des expériences proactives à l'aide de l'IA générative.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, consultez la Customer Service Management release notes section .
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Gestion du service clientèle fonctionnalités dans Now Create .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : ServiceNow University
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques dans le Customer Success Center .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion du service clientèle utilisateurs à Now Community .

Explorer Gestion du service clientèle

Découvrez comment l'application Gestion du service clientèle peut aider votre organisation à résoudre les problèmes et les demandes des clients. En adoptant une approche proactive du service à la clientèle, vous pouvez augmenter la satisfaction et la fidélisation de vos clients.

Vue d'ensemble

Grâce à l'application Gestion du service clientèle , vous pouvez automatiser vos processus et donner à vos agents de service une visibilité sur les systèmes et outils client dont ils ont besoin pour fournir des services proactifs à vos clients. Les principaux avantages de l'application sont les Gestion du service clientèle suivants :

Connecter vos équipes pour gagner en efficacité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez regrouper vos front-offices, middle et back-office afin de résoudre de manière proactive les problèmes des clients et d'activer davantage le libre-service grâce à l'automatisation.

Établir une visibilité en temps réel sur les produits et services de vos clients

Détectez et prévenez les problèmes de manière proactive en envoyant des alertes préventives à vos clients affectés. Vous pouvez identifier et prédire les tendances afin d'orienter les améliorations activables et automatiser la résolution des problèmes les plus récurrents.

Identification et affectation directe de vos problèmes :

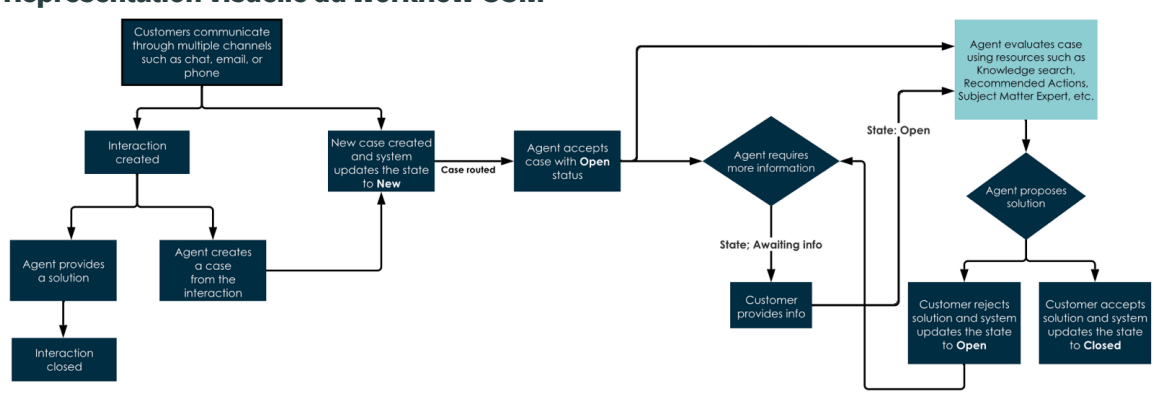
Vous pouvez connecter vos équipes pour suivre les problèmes jusqu'à leur résolution en contactant directement le département du client et en résolvant rapidement ces problèmes. Vous pouvez également conserver un enregistrement des problèmes connus afin que les futurs clients n'aient pas à rencontrer les mêmes problèmes.

Que vous débutiez ou développiez votre implémentation de , découvrez les fonctionnalités disponibles que vous pouvez utiliser pour améliorer votre expérience de Gestion du service clientèleservice client et pour suivre vos tickets du début à la fin.

Workflow Customer Service Management

L'infographie suivante montre un exemple de workflow Customer Service Management qui décrit les différentes étapes gérées par un agent, de la création d'un nouveau ticket à la conclusion du ticket.

Représentation visuelle du workflow CSM



Avantages

En utilisant CSM, vous pouvez rationaliser les opérations dans l'ensemble du front, du middle et du back-office, ce qui améliore l'efficacité. En outre, vous pouvez implémenter des fonctionnalités en libre-service sur plusieurs canaux et automatiser la résolution des problèmes. De plus, CSM fournit aux agents des informations en temps réel et des conseils intelligents, ce qui améliore leurs performances.

Avantages des fonctionnalités CSM

Avantages	Fonctionnalités principales	Rôle
Découvrez comment collecter, organiser, mettre à jour et analyser les données sur vos clients.	Gestion des données client	Responsable
Conduisez le libre-service à partir d'un portail intégré aux articles de la base de connaissances,	Libre-service	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages des fonctionnalités CSM (suite)

Avantages	Fonctionnalités principales	Rôle
aux catalogues de services, aux communautés et aux chatbots.		
Aidez vos clients par téléphone, messagerie, messagerie instantanée, Web, e-mail, en personne et sur les réseaux sociaux.	Omnicanal	Agent
Améliorez l'efficacité de vos agents pour une résolution plus rapide et une meilleure expérience client.	Expérience de l'agent	Responsable
Gérez les interactions et les accords sur les niveaux de service (SLA), les relations de comptes modèles et le service externalisé.	Gestion des tickets	Administrateur
Identifiez rapidement l'assistance dont un client a besoin, ainsi que les opportunités d'adoption et de vente d'autres modules complémentaires.	Installer Base Management	Agent
Augmentez votre productivité grâce à la création, au triage et à l'investigation automatisés des tâches, afin que les clients obtiennent des réponses rapidement. Apprenez également à acheminer les problèmes, à recommander des solutions et à identifier des tendances.	Intelligence	Responsable
Bénéficiez d'une visibilité immédiate et d'une compréhension approfondie des données, et identifiez les domaines qui ont un impact sur vos processus.	Analyses et aperçus	Responsable
Surveillez et analysez instantanément vos processus, vos équipes et vos performances. Vérifiez également votre conformité aux normes et découvrez comment vous pouvez optimiser et améliorer constamment vos processus.	Optimisation	Responsable
Intégrez une fenêtre contextuelle de type messagerie dans n'importe quel site Web pour interagir avec les fonctionnalités ServiceNow, telles que la navigation dans la	Engagement Messenger pour Gestion du service clientèle	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages des fonctionnalités CSM (suite)

Avantages	Fonctionnalités principales	Rôle
base de connaissances, la création d'un ticket et l'interaction avec Virtual Agent, et gérez la façon dont vos clients utilisent vos applications et services Web à partir d'un emplacement central. Vous pouvez également configurer le comportement et le style de la messagerie et déployer la configuration sur les sites Web ou les sites mobiles de votre choix.		

Gestion des données pour Gestion du service clientèle

Organisez et gérez les données de vos utilisateurs internes et de vos clients externes à l'aide de l'application Gestion du service clientèle . Vous pouvez fournir à vos gestionnaires et agents une vue des données client, y compris les informations de compte et de contact ou de consommateur, les produits et services, les actifs, les contrats et les autorisations.

Modèle économique Customer Service

Différents modèles économiques sont disponibles pour prendre en charge vos objectifs et besoins professionnels dans l'application Gestion du service clientèle . Les modèles économiques varient en fonction des produits, des services et de l'assistance que vous fournissez à vos clients. Avec le bon modèle pour votre entreprise, vous pouvez répondre aux requêtes, résoudre les problèmes et fournir un service cohérent et de haute qualité axé sur l'augmentation de la satisfaction de vos clients.

Pour en savoir plus sur le modèle économique de service client, reportez-vous à Modèles économiques Customer Service.

Données client

Les données client incluent des informations sur les clients externes à votre organisation, telles que les noms et adresses, les numéros de téléphone et les adresses e-mail. Dans le modèle économique B2B, les données client incluent des détails sur les comptes et les contacts. Dans le modèle économique B2C (business-to-consumer), elle inclut des détails sur les consommateurs et les ménages. Conserver des données client précises permet à vos agents de communiquer avec les clients rapidement et facilement.

Pour en savoir plus sur les données client, reportez-vous à Données client.

Données produit

Les données produit incluent des informations sur les produits et services qu'une organisation fournit à ses clients. Ces données peuvent inclure des informations sur les produits et modèles de produits, les actifs, les produits vendus, les éléments de base d'installation et les produits installés. Lorsque vous aidez les clients, vos agents peuvent rapidement sélectionner les données produit correctes, ajouter les détails aux enregistrements de tickets et afficher des informations liées aux données produit, telles que les articles de la base de connaissances et les tickets résolus.

Pour en savoir plus sur les données du produit, reportez-vous à Données produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs contributeurs

Les utilisateurs contributeurs vous permettent d'engager des utilisateurs internes et externes pour aider à résoudre les problèmes et les demandes des clients.

Pour en savoir plus sur les utilisateurs contributeurs, reportez-vous à Utilisateurs contributeurs.

Base du modèle de service

Base du modèle de service Fait référence à un ensemble de cadres de données commerciales et techniques préconçus qui répondent aux besoins commerciaux d'un secteur particulier. Base du modèle de service fournit le cadre de travail, la sécurité et les conseils de base aux entités du modèle dans la chaîne de valeur du service client dans tous les secteurs verticaux du secteur. En utilisant ces modèles, vous pouvez offrir des expériences positives à vos clients, agents et employés du middle office lorsqu'ils exécutent les processus de service client.

Pour en savoir plus sur , Base du modèle de servicereportez-vous à Vue d'ensemble de Base du modèle de service.

Données d'utilisateur interne

Les données d'utilisateur interne comprennent les informations sur les personnes au sein de votre organisation, telles que les gestionnaires, les agents et d'autres employés. Les utilisateurs internes peuvent appartenir à différents groupes d'utilisateurs et peuvent se voir affecter des rôles d'agents et de gestionnaires de service client et consommateur.

Pour en savoir plus sur les données utilisateur internes, reportez-vous à Données d'utilisateur interne.

Parties prenantes de l'entreprise pour Gestion du service clientèle

Les parties prenantes de l'entreprise sont des utilisateurs qui sont directement impliqués dans vos processus de service client. Ils peuvent créer, visualiser et approuver des tickets et des demandes dans l'ensemble de votre organisation.

Pour en savoir plus sur les personnes concernées de l'entreprise, reportez-vous à Parties prenantes de l'entreprise pour Customer Service Management.

Gestion des accès client

La gestion de l'accès client prend en charge plusieurs parties associées (contacts, consommateurs et utilisateurs internes) dans la gestion des tickets, des produits vendus et des bases d'installation en leur fournissant différents niveaux d'accès. En outre, il facilite le suivi et la collaboration sur des tickets et des produits spécifiques pour les parties associées, ce qui permet de nommer les relations. Les parties connexes associées à un produit peuvent non seulement consulter le produit, mais également suivre tous ses tickets.

Pour en savoir plus sur la gestion de l'accès client, reportez-vous aux sections Configurer la gestion de l'accès client et Utiliser la gestion de l'accès client.

Libre-service pour Gestion du service clientèle

Avec l'application Gestion du service clientèle , vous pouvez fournir un service à vos clients via des portails en libre-service qui sont intégrés aux articles de la base de connaissances, aux forums de la communauté, aux catalogues de services et aux chatbots.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portails en libre-service client et consommateur

À l'aide de l'application Portail de services , vous pouvez créer des portails qui permettent à vos clients de résoudre les problèmes et de soumettre eux-mêmes des tickets et des demandes. Pour diriger plus facilement les clients vers les ressources de portail appropriées, vous pouvez également activer l'application Agent virtuel pour Gestion du service clientèle.

Types de portails

Vous pouvez configurer deux types de portails pour prendre en charge vos clients et consommateurs :

- Customer Service Portal : prend en charge vos clients B2B (Business-to-Business)
- Consumer Service Portal : prend en charge vos clients B2C (Business-to-Consumer)

Les deux portails offrent les mêmes fonctionnalités de libre-service et Agent virtuel d'assistance.

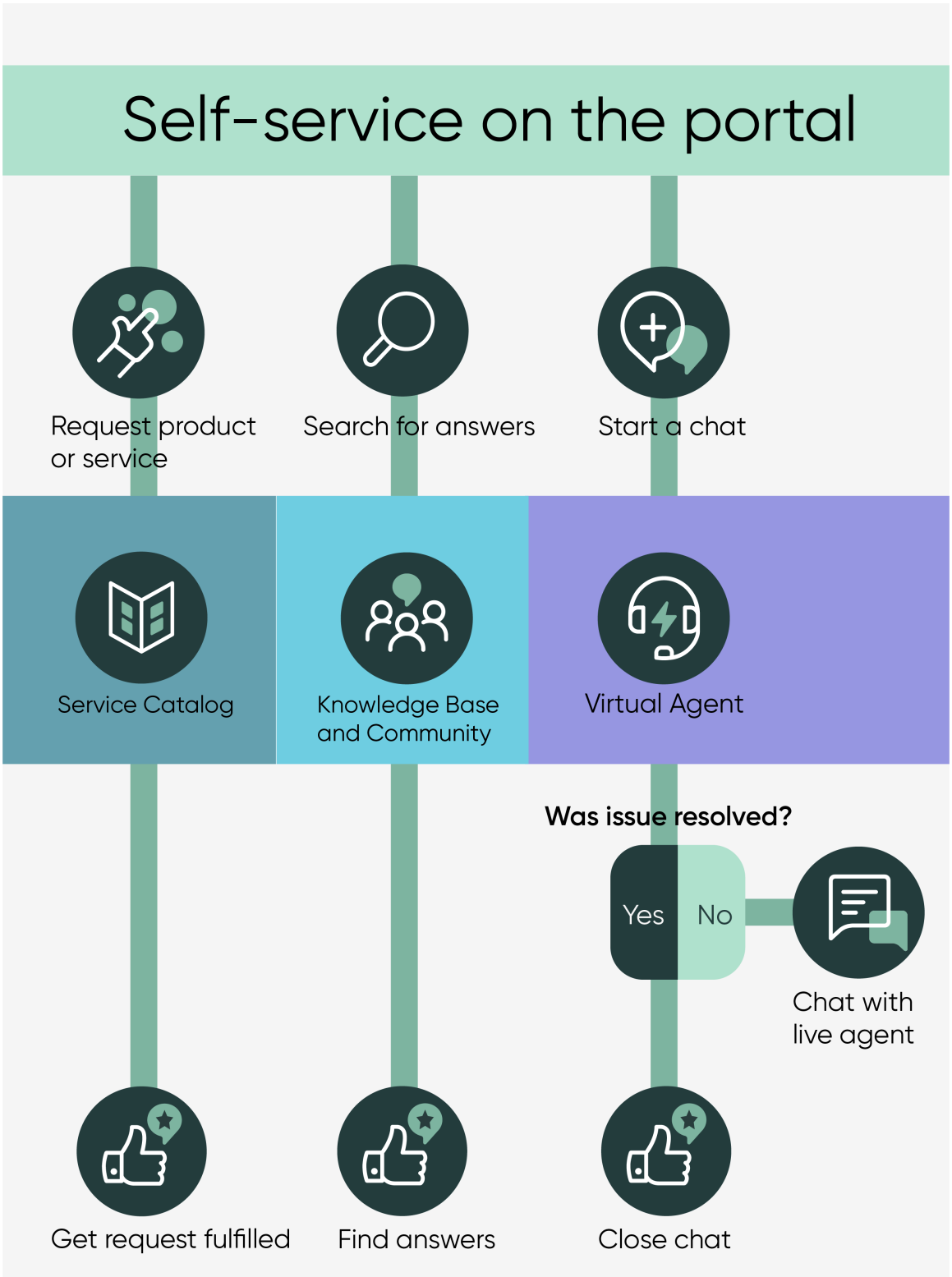
Libre-service via les portails

Vous pouvez configurer votre Customer Service Portal ou Consumer Service Portal avec les fonctionnalités en libre-service suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail en libre-service



Traduction automatique

Catalogue de services

Avec l’application Catalogue de services , vous pouvez créer des catalogues de services dans lesquels les clients peuvent demander des éléments, tels que des offres de services et de produits. Vous pouvez permettre aux clients de demander des éléments à partir du portail en associant un ou plusieurs catalogues de services au portail. Les clients peuvent également suivre l'état des demandes ouvertes à partir du portail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur Service Catalog, consultez Intégration de Service Catalog aux Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Base de connaissances

Avec l'application Gestion des connaissances , vous pouvez créer des bases de connaissances avec des articles pour partager des informations avec des clients sur le portail. Les clients peuvent rechercher des informations dans les bases de connaissances, telles que le dépannage ou la résolution de tâches, afin de résoudre les problèmes et de répondre aux questions.

Pour en savoir plus sur les recherches dans la base de connaissances, consultez Rechercher dans la base de connaissances

Communauté

Avec l'application Communities , vous pouvez créer des forums pour que les agents et les clients se connectent, s'engagent et collaborent les uns avec les autres. Sur le portail, les clients peuvent rechercher du contenu Community susceptible d'apporter les solutions et les réponses dont ils ont besoin.

Pour en savoir plus sur les communautés, consultez Communities

Messagerie instantanée

Grâce à la Agent virtuel plateforme, vous pouvez concevoir et créer des conversations automatisées qui aident vos clients à obtenir l'aide dont ils ont besoin.

Au fur et à mesure que les clients répondent aux questions et sélectionnent les options présentées par Agent virtuel, ils sont dirigés vers une ressource en libre-service.

Si les clients souhaitent chatter avec un agent, Agent virtuel redirigez-les vers un agent réel. Pour fournir cette ressource, utilisez la Support de Connexion fonctionnalité.

Pour en savoir plus sur la messagerie instantanée, consultez Configuration du canal de messagerie instantanée

Engagement Messenger

Avec l'option Engagement Messenger, vos clients peuvent facilement accéder aux informations ou aux services dont ils ont besoin à partir de vos applications Web tierces, même si elles sont situées en dehors de l'environnement ServiceNow .

Pour commencer avec les portails, consultez Configurer les Customer Service Portal et Consumer Service Portal.

Omni-channels pour la communication avec les clients

Rencontrez les clients là où ils se sentent le plus à l'aise en leur fournissant une assistance omnicanale. Les clients peuvent utiliser la messagerie instantanée sur le portail, la messagerie instantanée via des Gestion du service clientèle applications de messagerie grand public, utiliser un e-mail ou passer un appel téléphonique.

Fournit un aperçu des options omni-channel incluses dans la Now Platform.

Les clients peuvent utiliser les applications de messagerie de consommateur suivantes pour vous envoyer un message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

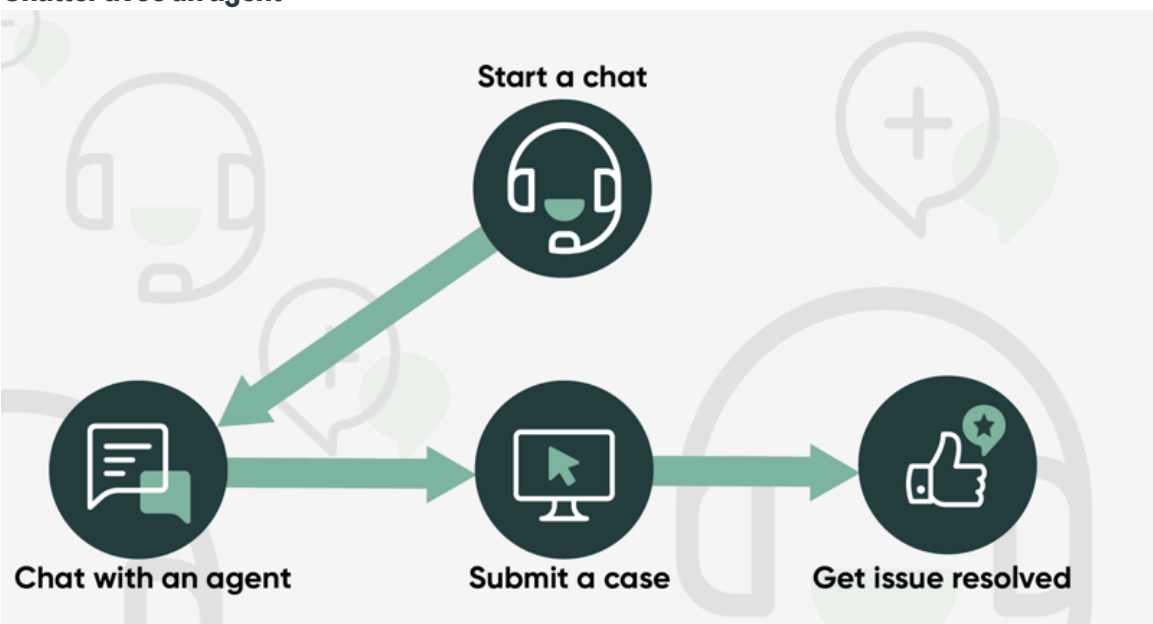
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messager
- Google Messages d’entreprise
- Apple Messages pour les entreprises

Pour en savoir plus, consultez Intégration aux applications de messagerie des consommateurs.

Canal de messagerie instantanée

Depuis le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal, les clients peuvent démarrer une discussion instantanée avec un agent virtuel ou humain pour obtenir de l'aide.

Chatter avec un agent



Le canal de communication par messagerie instantanée utilise la fonctionnalité ServiceNow® Support de Connexion pour fournir la capacité de messagerie instantanée. Vous pouvez également activer l'application ServiceNow® Agent virtuel afin de créer ou d'utiliser des rubriques de chatbot prédéfinies (conversations) pour vos utilisateurs.

La demande de messagerie instantanée du client est acheminée soit vers un agent virtuel, soit vers un agent disponible possédant les compétences requises. L'agent peut répondre au client et, si nécessaire, créer un nouveau ticket ou lier la discussion à un ticket existant.

Un agent peut également initier une réunion Zoom à partir d'une messagerie instantanée pour résoudre les problèmes plus rapidement. Pour plus d'informations, voir Chat Zoom Connector.

Si un ticket est créé à la suite d'une discussion instantanée, le client peut rechercher et afficher ultérieurement le ticket à partir du portail afin d'obtenir des mises à jour. L'agent du service client peut également lier une discussion de messagerie instantanée à un ticket existant. Les détails de la discussion instantanée sont copiés dans le formulaire de ticket.

Pour en savoir plus, consultez Support de Connect et Configuration du canal de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un agent d'assistance du groupe d'affectation associé à la file d'attente de messagerie instantanée met fin à une discussion par messagerie instantanée avec un utilisateur, une enquête à destination des utilisateurs devient disponible dans la fenêtre de discussion. Les utilisateurs peuvent répondre à l'enquête pour faire des commentaires sur leur interaction avec l'agent. L'enquête n'est pas capturée dans la transcription de la page des interactions de l'agent.

Canal d'e-mail

Le canal d'e-mail permet aux clients d'envoyer des e-mails pour créer des tickets et mettre à jour les tickets actuels. Ils peuvent également recevoir des mises à jour par e-mail de la part des agents du service client au fur et à mesure de la progression des tickets.

Créer, visualiser et mettre à jour des tickets

Les clients peuvent créer un nouveau ticket en envoyant un e-mail à une adresse désignée. Ils peuvent également créer un nouveau ticket pour un produit spécifique en envoyant un e-mail à une adresse désignée et en incluant le nom du produit dans la ligne d'objet. Si une configuration de canal a été créée, les clients peuvent également envoyer un e-mail à une adresse désignée indépendamment des informations incluses dans la ligne d'objet.

Après avoir soumis un ticket, le client reçoit un e-mail de confirmation contenant le numéro de ticket affecté et un lien vers le formulaire de ticket. Lorsqu'un agent met à jour un ticket, le client reçoit un e-mail en contenant les détails.

Les clients peuvent mettre à jour un ticket existant de la manière suivante :

- En répondant directement à l'e-mail d'un agent du service client.
- En créant un e-mail et en incluant le préfixe Ticket : suivi du numéro de ticket dans la ligne d'objet. Par exemple, Ticket : CS0000011.

Remarque :
Remarque : si le numéro de ticket dans la ligne d'objet est incorrect, un ticket est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accepter et rejeter des solutions

Lorsqu'un agent propose une solution à un ticket, le client reçoit un e-mail contenant les instructions pour accepter ou rejeter la solution. Le client peut répondre et inclure **Accepter** ou **Rejeter** dans la première ligne de l'e-mail, ou cliquer sur le lien **Accepter** ou **Rejeter** contenu dans l'e-mail.

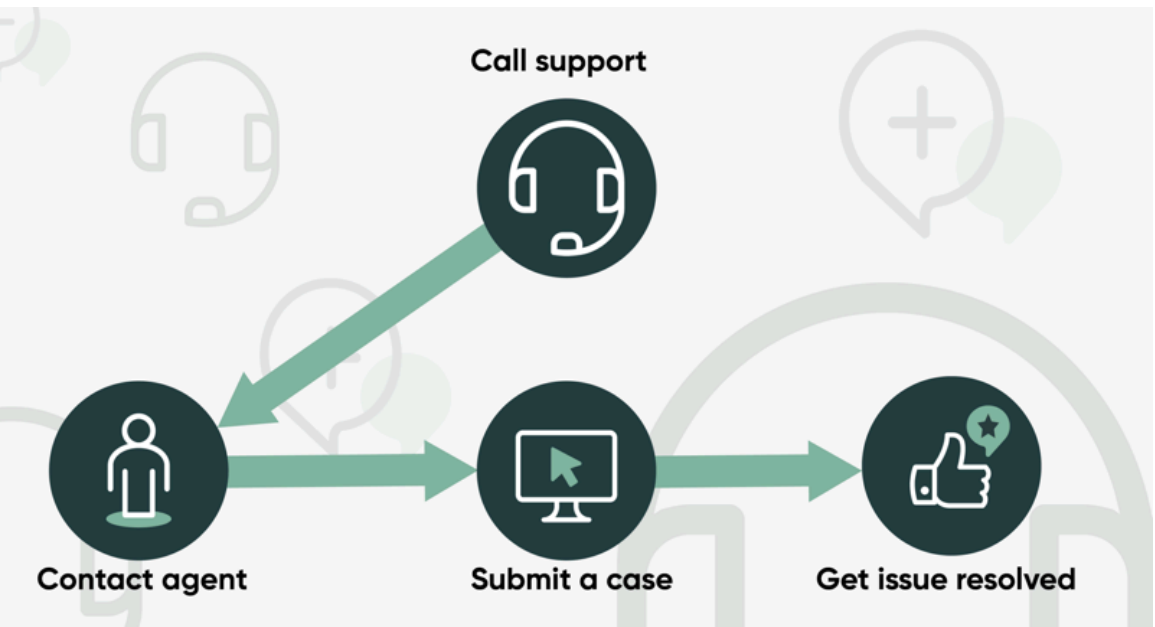
Lorsqu'un agent ferme un ticket, deux e-mails sont envoyés au client. Le premier indique que le ticket a été fermé et le second fournit un lien vers une enquête de satisfaction des clients.

Remarque :
si un client accepte une solution ou ferme un ticket à partir du Customer Service Portal, il est automatiquement acheminé vers l'enquête. Il ne reçoit pas l'e-mail concernant l'enquête.

Pour commencer avec le canal d'e-mail, consultez Configuration du canal d'e-mail.

Canal téléphonique

Les clients externes peuvent contacter les agents du service client par téléphone. L'application Gestion du service clientèle utilise à la fois le couplage téléphonie-informatique (CTI) et OpenFrame pour fournir une assistance téléphonique aux clients.



Couplage téléphonie-informatique (CTI)

Le CTI permet d'intégrer la Now Platform aux fournisseurs de téléphonie pour prendre en charge les appels entrants et sortants. Grâce à cette intégration, les agents du service client peuvent appeler et accepter les appels des clients, identifier rapidement les clients et les informations de compte, et capturer les informations liées aux tickets.

Remarque :
l'intégration du CTI au produit Twilio Voice nécessite l'activation du module d'extension Notify.

OpenFrame

OpenFrame est un outil qui active le CTI pour les fournisseurs de services de téléphonie. OpenFrame fournit un cadre de communication que les agents utilisent pour appeler et accepter les appels des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour commencer avec le canal téléphonique, consultez Configurer le canal téléphonique.

Expérience de l'agent

Vos agents peuvent aider les clients par le biais de divers canaux d'interaction pour résoudre leurs problèmes et gérer leurs tickets, en fournissant un service client efficace et de haute qualité avec Gestion du service clientèle l'application.

Espace de travail configurable CSM

Vos agents disposent d'un bureau unique pour toutes leurs interactions : téléphone, messagerie instantanée, messagerie, formulaires Web, etc. Plusieurs onglets permettent aux agents de gérer efficacement plusieurs tickets à la fois. Les agents bénéficient d'une visibilité continue sur l'état des problèmes affectés aux équipes de middle et de back-office pour la résolution. L'espace de travail affiche de façon dynamique les informations contextuelles connexes en fonction de l'état actuel. Les agents peuvent également définir le mode compact et le mode sombre pour optimiser leur expérience et leur productivité.

Pour en savoir plus sur l'espace de travail configurable CSM, reportez-vous à Explorer Espace de travail configurable de CSM.

Affectation de travail avancée

Définissez des critères et des conditions d'acheminement pour affecter automatiquement des éléments de travail (tels que des messageries instantanées ou des tickets) à des agents en fonction de leur disponibilité, de leur capacité, de leurs compétences, de leur historique de travail, des tâches connexes ou de l'équipe de leur compte.

Pour en savoir plus sur Affectation de travail avancée, reportez-vous à Configurer un canal de service Advanced Work Assignment pour l'affectation de tâches de ticket.

Centre clientèle

Vos agents obtiennent une vue centralisée prête à l'emploi des informations spécifiques au client. Le centre client combine l'historique des activités en libre-service (telles que les vues d'articles de la base de connaissances et les interactions avec Virtual Agent) ainsi que les interactions en direct (telles que la messagerie instantanée et les SMS). Il peut être personnalisé davantage pour intégrer des données provenant de différentes sources et utiliser des composants personnalisés pour inclure les scores de santé des clients, le risque de désabonnement, les transactions récentes, etc.

Pour en savoir plus sur Centre client, reportez-vous à Centre client.

Assistant d'agent

Avec l'assistant d'agent, vos agents peuvent traiter les tickets dans l'espace de travail, effectuer une recherche automatique qui montre les solutions possibles dans d'autres tickets, les articles de la base de connaissances et d'autres sources d'information.

Playbooks

Vos agents peuvent utiliser des playbooks pour fournir à vos clients les instructions étape par étape dont ils ont besoin pour résoudre des types spécifiques de tickets de service client. Par exemple, vos agents peuvent utiliser ces playbooks pour aider vos clients à résoudre les problèmes d'intégration, de réclamation et de prise en charge des produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un playbook permet à vos agents de gérer le cycle de vie d'un ticket. Les workflows associés à un type de ticket et les étapes qui doivent être suivies pour résoudre les tickets de ce type sont détaillés dans le playbook. Les playbooks aident également vos agents à visualiser l'ensemble du cycle de vie d'un workflow.

Pour en savoir plus sur les playbooks, consultez Playbooks pour Customer Service Management.

Mobile

Vos agents peuvent gérer leurs tickets du service client depuis un équipement mobile doté de l'application Gestion du service clientèle Mobile. Vos agents peuvent rester connectés et accéder aux informations en temps réel pour accomplir leurs tâches rapidement.

Vos agents et responsables du service client peuvent utiliser l'application Gestion du service clientèle mobile pour examiner rapidement les détails du ticket afin de pouvoir effectuer leurs tâches de ticket. En utilisant un téléphone mobile avec l'application Gestion du service clientèle , vos agents et responsables du service client peuvent effectuer des actions de routine et des approbations à tout moment et de n'importe où.

Pour en savoir plus sur l'application Gestion du service clientèle mobile, consultez Expérience mobile pour Customer Service Management.

Gestion des tickets pour Gestion du service clientèle

Gérez les demandes et les problèmes des clients en créant des tickets, en les acheminant vers des agents et des groupes, et en travaillant à la résolution. Avec la gestion des tickets, vous pouvez fournir à vos agents les outils dont ils ont besoin pour évaluer les tickets, communiquer avec les clients, répondre aux questions et résoudre les problèmes.

Apprendre à connaître le processus de gestion des cas

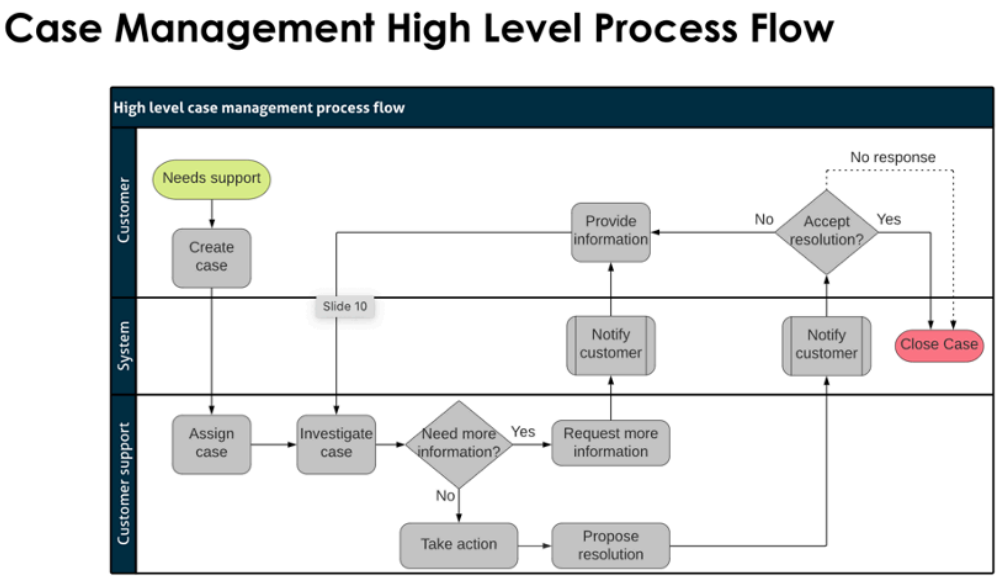
La gestion de cas fait référence aux processus et activités opérationnels conçus pour évaluer et traiter les problèmes et les demandes des clients tout en gérant l'expérience client globale grâce à une communication efficace. Case Management vous permet d'interagir avec les clients, de classer et d'acheminer les tickets, d'affecter le travail aux agents et de gérer les tickets par le biais de la résolution et de la génération de rapports. La gestion des tickets commence par la création des tickets, car les clients communiquent via différents canaux de communication, notamment les e-mails, le téléphone et la messagerie instantanée.

Le diagramme suivant illustre le processus de gestion des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus de haut niveau pour le processus de gestion des tickets



Utilisez les fonctionnalités suivantes avec l'application Gestion du service clientèle pour gérer les tickets de vos clients :

- Workflows de tickets
- Types de ticket
- Définitions du service
- Playbooks
- Major Issue Management
- Gestion de projet client

Workflows de tickets

Un workflow de ticket est une série d'étapes et de tâches impliquées dans la fermeture d'un ticket. En utilisant un workflow de ticket, vous pouvez automatiser les systèmes pour simplifier vos processus, suivre l'achèvement des tâches et accélérer la résolution des tickets.

Pour en savoir plus sur les workflows de tickets, consultez Configurer les flux de tickets proactifs.

Types de ticket

Un type de ticket est une collection de données et de processus nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème. Par exemple, les types de tickets sont nécessaires lorsqu'une société a différents processus pour prendre en charge les clients dans plusieurs départements, unités business ou produits. En utilisant un type de ticket, vous pouvez séparer ces processus par le biais d'applications de tickets qui prennent en charge chaque processus.

Pour en savoir plus sur les types de tickets, consultez Types de tickets du service client.

Définitions du service

Une définition de service fait référence à un type spécifique de demande de service que vos agents peuvent proposer aux clients pour un type de ticket. Les définitions de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

établissent un lien entre les produits, les services et les types de ticket afin que les agents et les clients puissent accéder rapidement aux types de tickets pertinents par client ou par produit.

Pour en savoir plus sur les définitions de service, consultez Définitions de service.

Playbooks

Les playbooks fournissent aux agents un guide visuel, comprenant des instructions étape par étape pour les différentes tâches que les agents peuvent utiliser pour résoudre le type spécifique de tickets de service client. Un playbook permet d'améliorer la productivité des agents et votre expérience client en digitalisant et en automatisant les processus complexes de service client.

Pour en savoir plus sur les playbooks, consultez Playbooks pour Customer Service Management.

Major Issue Management

Avec Major Issue Management, vous pouvez gérer efficacement votre processus de communication avec les clients et de résolution pour un problème majeur qui affecte plusieurs clients. En identifiant les autres clients affectés qui n'ont pas signalé le problème, vous pouvez créer des tickets de manière proactive, notifier les clients touchés et gérer tous les problèmes jusqu'à leur résolution.

Pour en savoir plus sur la gestion des problèmes majeurs, consultez Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs.

Gestion de projet client

Grâce à Customer Project Management, votre entreprise peut suivre et gérer des projets complexes à long terme, résoudre les problèmes et suivre le coût du service aux clients sur des projets complexes. Customer Project Management aide votre entreprise à améliorer l'expérience client, à réduire les appels entrants et à réduire les coûts.

Pour en savoir plus sur Customer Project Management, consultez Intégration à Customer Project Management.

Gestion de la base d'installation

Utilisez la gestion de la base d'installation pour capturer l'utilisation ou l'achat d'un produit par un client dans n'importe quel secteur avec l'application Gestion du service clientèle . Vous pouvez suivre les produits et services installés aux différents emplacements des clients. Par exemple, vous pouvez savoir combien de produits se trouvent dans un emplacement, qui possède le produit et comment il est utilisé.

La base d'installation prend en charge tous les secteurs verticaux de l'industrie des biens tangibles et immatériels, offrant ainsi des opportunités d'expansion dans le domaine de l'assistance après-vente pour tous les secteurs verticaux. Par exemple, dans le secteur bancaire, la base d'installation pourrait être un distributeur automatique de billets (DAB). Disons qu'un guichet automatique à l'intérieur d'une épicerie ne fonctionne pas. Cela signifie qu'une demande de réparation devrait être créée pour le réparer.

Avantages

Les principaux avantages de l'utilisation de la gestion de la base d'installation sont les suivants :

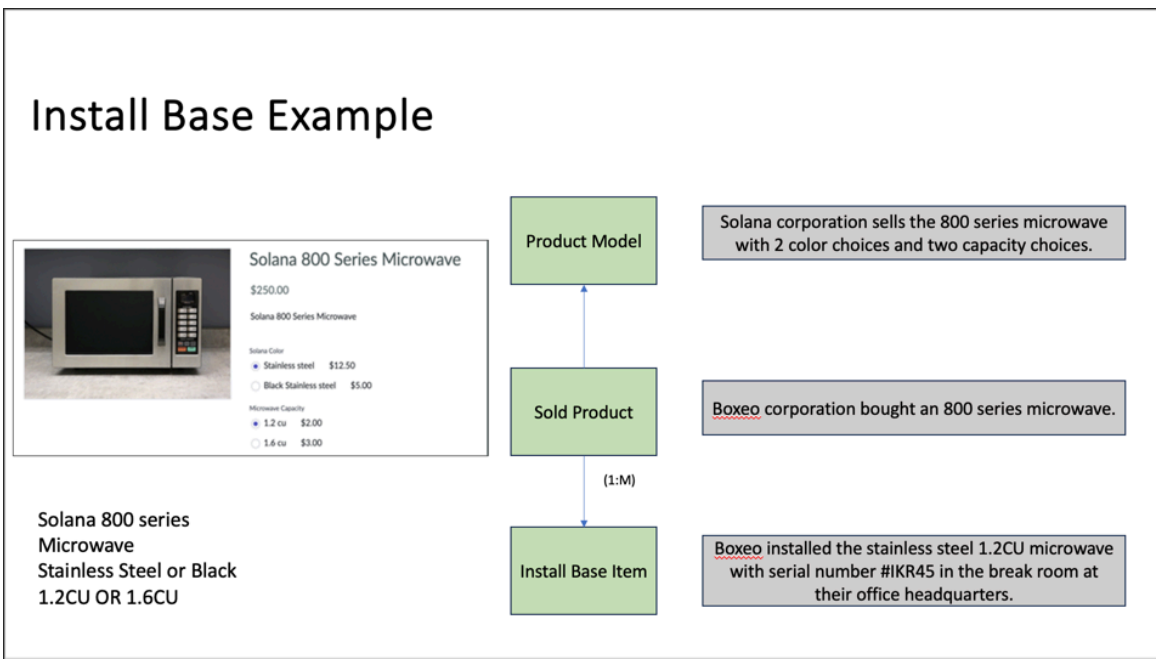
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Suivi des produits et services qui ont été achetés par un client.
- Vente incitative et vente croisée d'autres produits de votre catalogue de produits. Le fait de savoir quels produits le client a déjà installés facilite la vente incitative et la vente croisée d'autres produits.
- Savoir comment le produit est utilisé facilite l'entretien du produit par le technicien sur le terrain.
- En résolvant les problèmes plus rapidement, vous bénéficierez d'une excellente expérience client.
- Conserver un enregistrement des éléments de base installés vous permet de gérer et de remplacer les éléments plus rapidement.

Utiliser la gestion de la base d'installation

Cet exemple montre le récapitulatif de l'achat du client sur le micro-ondes Solana.



Information associée

Suivi des pannes pour la base d'installation

Afficher la base d'installation dans Gestion du service clientèle les espaces de travail

Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal

Intelligence

Utilisez les solutions Intelligence pour l'application afin d'accéder Gestion du service clientèle à un ensemble de cadres de travail d'apprentissage machine, de fonctions de recherche et d'automatisation et de traitement du langage naturel afin d'automatiser et d'améliorer les expériences de vos agents et clients.

Solutions d'intelligence

Les solutions d'intelligence utilisent l'intelligence artificielle (IA) pour prendre en charge les fonctionnalités d'apprentissage machine et de compréhension du langage naturel (NLU).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence artificielle

Plusieurs Gestion du service clientèle applications utilisent une couche d'intelligence artificielle comme cadre de travail pour les modèles d'apprentissage automatique afin d'interpréter le langage et de prédire la meilleure résolution pour les cas. Par exemple, , Intelligence prédictiveIntelligence des tâches, et Intelligence documentaire. L'intelligence artificielle est à la base des cadres d'apprentissage automatique et de compréhension du langage naturel.

Apprentissage machine

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion du service clientèle Aide à la création, à l'affectation et à la résolution des tickets.

Compréhension du langage naturel

Natural Language Understanding aide avec des fonctionnalités telles que l'analyse des sentiments, qui analyse les interactions avec les clients pour trouver un ton positif, négatif ou neutre. La NLU peut également interpréter l'intention du client lors de l'interaction avec un agent virtuel pour répondre automatiquement aux demandes. Par exemple : un client demande « J'ai besoin d'accéder à l'environnement XYZ » et NLU interprète « Accorder l'accès » comme l'intention et « Environnement XYZ » comme l'entité.

Task Intelligence pour Service clientèle

Task Intelligence pour Service clientèle l'application vous offre plusieurs options d'IA. Vous pouvez utiliser la détection de la langue, la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments et Document Intelligence pour automatiser vos tâches de routine tout au long du cycle de vie d'un ticket. Ces options permettent également à vos agents de se concentrer sur la résolution des tickets complexes.

Pour en savoir plus sur Task Intelligence, consultez Task Intelligence for Customer Service.

Application Recommended Actions pour Gestion du service clientèle

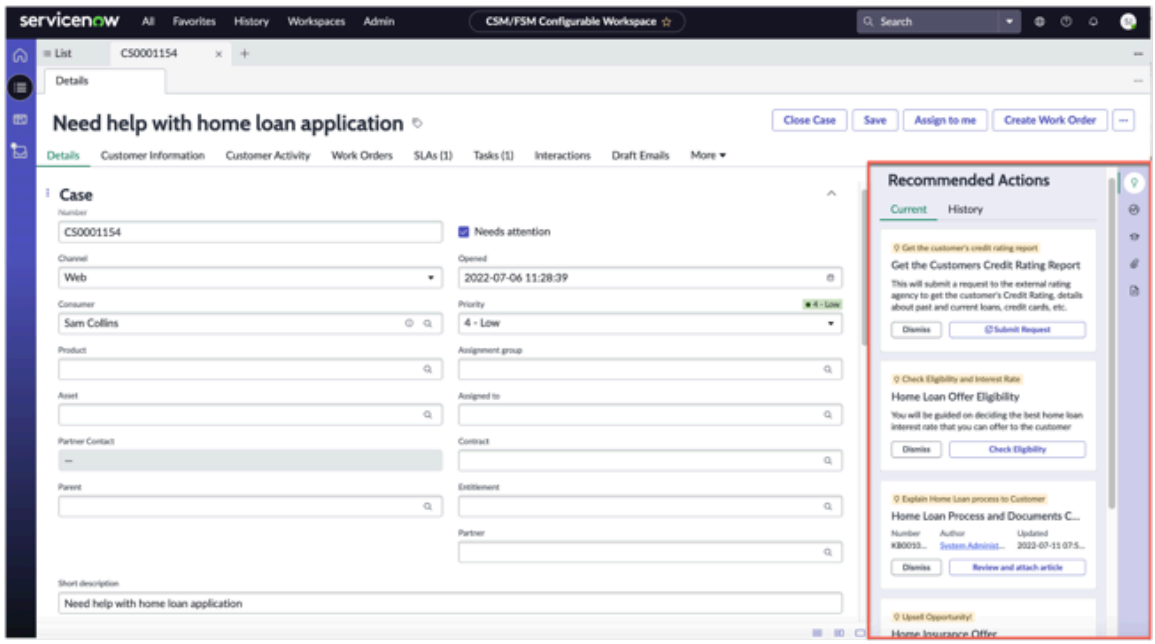
En utilisant l'application Recommended Actions pour Gestion du service clientèle, vous pouvez configurer et afficher les actions recommandées pertinentes pour vos agents. Ces actions sont basées sur le contexte de l'enregistrement. Vos agents peuvent rapidement suivre ces actions recommandées afin d'aider les clients et de résoudre les problèmes.

L'exemple suivant montre les actions recommandées sur l'enregistrement de ticket. Le panneau donne à l'agent des options pour aider le client avec une demande de prêt immobilier, telles que l'obtention d'un rapport de crédit, la détermination de l'éligibilité et la collecte de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau latéral contextuel Recommended Actions



Pour en savoir plus sur Recommended Actions, consultez l'application Recommended Actions.

Predictive Intelligence pour la gestion des tickets

Vous pouvez aider vos agents lorsqu'ils créent des tickets en limitant la quantité d'informations qu'ils doivent saisir. Par exemple, un agent n'a qu'à entrer une brève description du ticket. En fonction des informations qu'un agent saisit dans le champ Brève description, Predictive Intelligence prédit la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation, puis achemine le ticket vers la file d'attente appropriée.

Pour en savoir plus sur Predictive Intelligence, consultez Predictive Intelligence pour la gestion des tickets.

Guided Decisions pour Gestion du service clientèle

Vous pouvez résoudre les tickets complexes plus rapidement et plus efficacement en guidant vos agents via un processus de dépannage structuré.

Guided Decisions est une aptitude de création et d'exécution d'arborescence de décision dans l'application Gestion du service clientèle . Utilisez cette propriété Guided Decisions pour guider les agents dans les processus de dépannage basés sur le contexte du ticket. Ces processus posent une série de questions et les agents fournissent des réponses. En fonction de ces réponses, les agents reçoivent des conseils sur les prochaines étapes à suivre dans le processus de résolution.

Guided Decisions peut aider les agents du service client en leur fournissant des conseils dynamiques étape par étape à mesure qu'ils résolvent les problèmes des clients. Cette aide à la résolution des tickets peut améliorer la productivité des agents et la satisfaction des clients, et aider les entreprises à atteindre leurs résultats commerciaux. Les principaux avantages sont les suivants :

- Réduisez les erreurs manuelles en configurant des processus standard en tant qu'arborescences de décision.
- Améliorez la productivité des agents en intégrant des arborescences de décision dans les actions recommandées et dans les playbooks, et en faisant apparaître les actions pertinentes en fonction de la situation d'un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Augmentez la satisfaction des clients grâce à des processus et des réponses d'agent cohérents.
- Améliorez la résolution au premier contact en guidant les agents vers une résolution optimale des tickets complexes.

Pour en savoir plus sur Guided Decisions, reportez-vous à Configurer Guided Decisions.

Analyses et aperçus

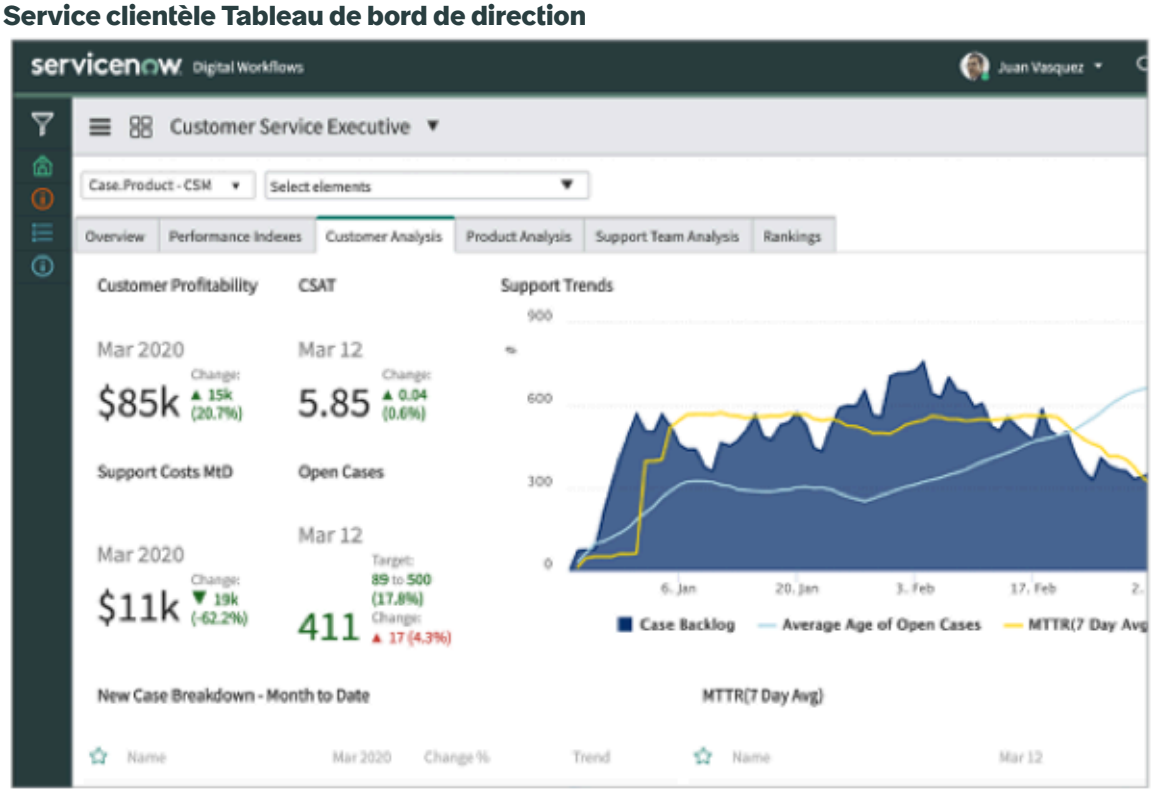
Utilisez les applications pour Gestion du service clientèle générer des rapports sur la Analyse des performances performance et l'efficacité de votre service client. Vous pouvez utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) prédéfinis et les tableaux de bord basés sur les rôles préconfigurés pour surveiller vos processus de service client. Ces analyses vous permettent d'aligner vos objectifs organisationnels sur tous les rôles, de cadre à gestionnaire en passant par agent.

Tableaux de bord Performance Analytics

En utilisant les tableaux de bord préconfigurés Analyse des performances , vous pouvez fournir à vos gestionnaires du service client des informations approfondies sur la façon dont ils peuvent visualiser les données au fil du temps, analyser les processus business et identifier des domaines d'amélioration.

L'exemple suivant montre un Analyse des performances tableau de bord avec les tendances de rentabilité et de support pour le mois.

Service clientèle Tableau de bord de direction



Pour en savoir plus sur les solutions, reportez-vous à Customer Service Solutions Analyse de la plateforme.Analyse des performances

Pour en savoir plus sur les différents Analyse des performances modules d'extension et ce qu'ils fournissent, reportez-vous à Modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisation

Optimisez vos processus à l'aide de l'application Gestion du service clientèle . Vous pouvez analyser quels processus sont pertinents pour vos indicateurs clés de performance (KPI), identifier les goulots d'étranglement pour vos tickets de service client, apprendre à optimiser vos effectifs et gérer vos équipes plus efficacement.

Exploration de processus

En explorant vos processus, vous pouvez rapidement analyser et améliorer la cause première des inefficacités. Un pack de contenu d'exploration de processus a été créé exclusivement pour l'application Gestion du service clientèle . Ce pack de contenu vous aide à analyser vos tickets et à créer des cartes de processus. Avec une carte de processus, vous pouvez examiner les enregistrements de tickets et identifier les problèmes de performances. Après avoir trouvé des possibilités d'amélioration, vous pouvez créer des initiatives pour suivre la progression et éviter qu'un problème ne se reproduise. Vous pouvez également analyser vos cartes de processus à l'aide de variables telles que l'emplacement, le produit, la priorité, la catégorie, le code de résolution et le groupe d'affectation.

L'exploration de processus vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Visualisez l'exécution de votre processus et résolvez les problèmes sous-jacents.
- Détectez et créez automatiquement des cartes de processus pour vos KPI et effectuez une analyse de la cause première.
- Utilisez les cartes de processus créées à l'aide des données du journal d'audit pour identifier vos goulots d'étranglement, les redondances et les opportunités d'automatisation.
- Remplacez les analyses manuelles fastidieuses et les consultants coûteux par des cartes de processus automatisées basées sur les données.

Le diagramme suivant montre les avantages de , notamment la création de cartes de Exploration de processusprocessus, l'analyse des goulots d'étranglement et la recherche de nouveaux domaines d'amélioration et d'automatisation.

Étapes d'exploration du processus

Les principales fonctionnalités de l'exploration de processus sont les suivantes :

Tableau de bord et aperçus

Vous pouvez analyser en détail les KPI de processus les plus importants pour votre entreprise. Vous pouvez obtenir des informations sur les inefficacités des processus qui sont détectées par le modèle de processus. Les principales inefficacités de tickets identifiées dans toutes les organisations sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Temps d'inactivité : temps nécessaire pour que les tickets affectés passent à l'état Travail en cours.
- Résolution rejetée : tickets dans lesquels une solution a été proposée par l'agent, mais pour une raison quelconque, elle est rejetée par le client.
- Réaffectations : cas où le changement de groupe d'affectation se produit au moins deux fois.
- Efficacité de la résolution : tickets pour lesquels il existe un écart de temps important entre le travail en cours et les tickets résolus.
- Efficacité de l'affectation : tickets pour lesquels le délai d'affectation d'un ticket est plus long que d'habitude.
- Transition indésirable : tickets qui passent de Travail en cours à Travail en cours - En attente d'infos.

Analyse de la cause première et mise en grappe automatisées

Vous pouvez rechercher où et pourquoi les inefficacités se produisent au cours du processus. Vous pouvez obtenir des informations sur les principaux influenceurs pour les étapes de processus analysées et découvrir les connexions cachées et les facteurs d'influence dans les données de processus.

Exploitation minière multidimensionnelle

Vous pouvez lier les différents processus connexes à visualiser dans un seul graphique.

Création de flux de processus business

Vous pouvez utiliser les données de ticket dans les pistes d'audit pour effectuer une analyse approfondie et découvrir les aperçus de processus susceptibles d'améliorer vos résultats commerciaux.

Pour plus d'informations sur l'activation du pack de Exploration de processus contenu, consultez les rubriques suivantes :

- Activez les packs de contenu d'exploration de processus .
- Intégration à Exploration de processus.

Optimisation de la main d'œuvre

L'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle gère et maintient la productivité de vos effectifs. Grâce à l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle , acheminez efficacement le travail à votre équipe, gérez les compétences et les calendriers de votre équipe et surveillez les performances de votre équipe.

L'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle est configurable et peut être personnalisée pour s'adapter à vos objectifs de service.

Les avantages sont les Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle suivants :

- Améliorez la qualité, l'efficacité et la satisfaction de vos équipes.
- Favorisez le développement des compétences et la planification intelligente de votre équipe.
- Obtenez des instantanés en temps réel et historiques des performances de votre équipe.
- Intégrez, coachez et formez des workflows pour développer et développer les membres de votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Concentrez-vous sur tous les canaux d'engagement et fournissez une aide en temps réel aux membres de votre équipe afin qu'ils puissent offrir une meilleure expérience client.
- Capturez toutes les données pertinentes et appliquez ces informations et conseils à votre équipe.

Pour en savoir plus sur l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle , reportez-vous à Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Contrats clients et autorisations

L'application Contrats clients et autorisations de Gestion du service clientèle (CSM) fournit une solution pour standardiser, organiser, gérer et utiliser les contrats de service et les autorisations.

Vous pouvez utiliser l'application Contrats clients et autorisations pour gérer les contrats depuis l'offre initiale jusqu'à la finalisation du contrat, directement dans l'espace de travail configurable CSM. Vous pouvez également gérer les contrats de service et les autorisations accordées en vertu de ces contrats, y compris la création, l'organisation et le suivi des contrats de service. L'application permet de s'assurer que les conditions de service convenues dans les contrats sont correctement documentées et respectées.

Un contrat de service agit comme un accord entre le client et l'organisation. Un contrat comprend les détails du consommateur ou du compte, les produits couverts et la période d'activation du contrat. Les lignes de contrat de service stockent des informations relatives à une offre de service ou de contrat qui est achetée ou détenue.

Au sein de chaque contrat, des autorisations peuvent être définies pour détailler les engagements spécifiques liés au contrat. Vous pouvez également créer des autorisations indépendantes qui définissent le type et le niveau de support qu'un client reçoit après l'achat d'un produit. Les produits vendus pouvant être réparés dans le cadre d'un contrat de service ou d'une autorisation peuvent être ajoutés en tant que produits couverts.

Fonctionnalités principales de Contrats clients et autorisations

Contrats clients et autorisations s'appuie sur ces caractéristiques clés qui permettent de maintenir les services après-vente fournis aux clients.

- Créez des contrats manuellement ou importez et synchronisez les contrats existants pour conserver les données mises à jour.
- Affichez, utilisez et gérez les contrats et les autorisations dans ServiceNow Agent Workspace.
- Gérez le cycle de vie des contrats et des autorisations de service client, de la création de l'offre à la génération du contrat.
- Établissez des relations avec les données client existantes, telles que les produits vendus et les éléments de base d'installation, en ajoutant les données de contrat et d'autorisation au modèle de données commun.
- Répondez aux besoins des clients en mettant en œuvre des options allant des autorisations d'assistance basées sur les comptes aux contrats qui incluent des plans de service avec une couverture d'autorisation complexe.

Contrats et workflows d'autorisations

Gérez le cycle de vie des contrats et des autorisations de service client, de la création de l'offre à la génération du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les contrats et les workflows d'autorisation aident à gérer efficacement le cycle de vie complet des contrats et autorisations de service client, de la création de l'offre à la génération du contrat. Une fois que le client a spécifié ses éléments de catalogue pour les contrats de service et les autorisations, ces workflows facilitent la création de commandes pour ces éléments grâce à l'orchestration des commandes et à la génération de contrats clients transactionnels.

Les workflows de cette application vous permettent de modifier des contrats, des lignes de contrat et des autorisations. Les offres de contrat sont des plans de service détaillant les services précis auxquels un client a droit, tels que spécifiés dans un contrat. Ces offres comprennent des détails tels que l'étendue des services, les délais, les prix et d'autres conditions spéciales. Les offres contractuelles peuvent être proposées indépendamment ou combinées avec d'autres services ou produits. Les offres d'autorisation sont des conditions et des niveaux de service spécifiques auxquels les clients ont droit en vertu d'un contrat.

Fonctionnalités principales

- Génération de nouveaux contrats et autorisations clients : active le processus complet de gestion des ventes et des commandes de bout en bout pour générer de nouveaux contrats et autorisations clients.
- Intégration aux modules Customer Service Management : intègre la gestion du catalogue de produits, la gestion des commandes et la gestion des contrats afin de fournir une option transparente pour prendre en charge la vente de contrats de service et d'autorisations.
- Workflows personnalisables : offre la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux modifications apportées au modèle de données, telles que l'ajout de champs personnalisés.
- Modification de contrats et d'autorisations : gérez les changements apportés aux contrats et aux autorisations. Si le client souhaite apporter des modifications aux contrats de service à la clientèle, telles que des changements de couverture ou d'autres conditions spécifiques, ces modifications peuvent être gérées à l'aide de la gestion des commandes.

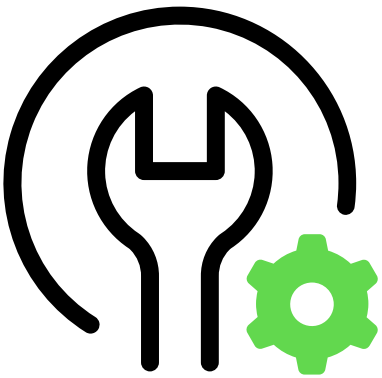
Configurer Gestion du service clientèle

Configurez les fonctionnalités, composants et intégrations dont vous avez besoin pour fournir un service et une assistance à vos clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer votre environnement



Planifiez et configurez votre environnement CSM, importez vos données de base, configurez la gestion des accès et des tickets.

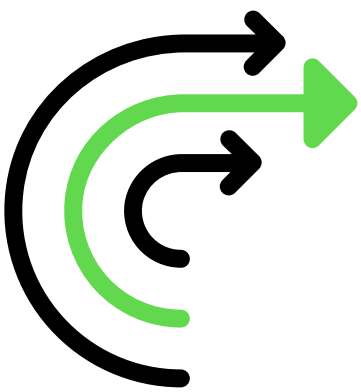
Organiser Agent Workspace

Configurez vos espaces de travail d'agent, y compris les interfaces, l'acheminement des tickets et les fonctionnalités avancées de gestion des tickets.

Activer les canaux de communication

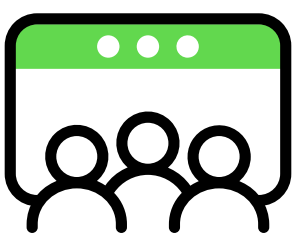
Configurez les canaux de communication, y compris la voix, les e-mails, le Web et la messagerie.

Implémenter Intelligence



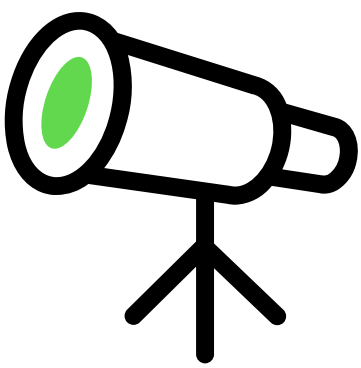
Configurez des fonctionnalités d'intelligence pour automatiser les tâches courantes et fournir du contenu recommandé aux agents.

Configurer le libre-service



Créez des portails en libre-service pour les clients qui sont intégrés à la base de connaissances, aux communautés, aux catalogues de services et aux chatbots.

Étendre les options



Configurez des fonctionnalités CSM supplémentaires pour étendre les options de votre environnement.

Traduction automatique

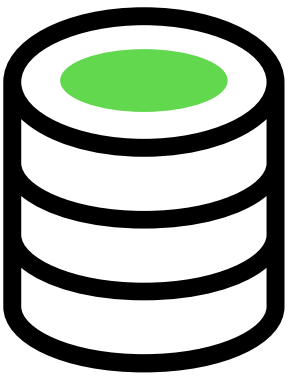
Configurer votre environnement

Commencez votre parcours client en préparant votre Gestion du service clientèle environnement avec des modèles de données, des données client, des données produit, des outils de gestion des utilisateurs et de gestion des tickets pour la mise en service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Mise en route

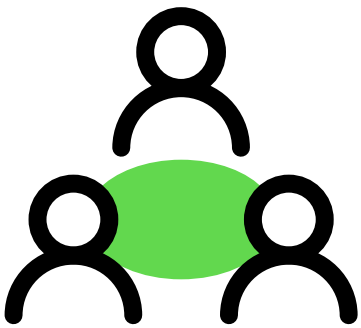


Activez Gestion du service clientèle et importez vos données de base.

Données client

Configurez les données client, telles que les comptes, les contacts et les consommateurs.

Gestion des utilisateurs

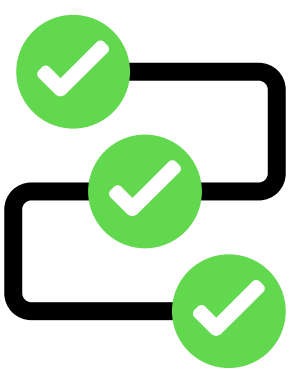


Créez et gérez des données pour les utilisateurs internes, tels que les gestionnaires, les agents et les groupes de support.

Données produit

Configurez des données de produit, notamment les modèles de produits, les produits vendus, les éléments de base d'installation et les produits installés.

Modèles de données



Créez et gérez des modèles de données pour Customer Service Management.

Gestion des tickets

Configurez les outils permettant aux agents de gérer efficacement les tickets.

Traduction automatique

Mise en route de Gestion du service clientèle

Activez le module d'extension Customer Service et planifiez votre Gestion du service clientèle implémentation en installant des modules d'extension supplémentaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activation des modules d'extension et des données de base

Tâche	Description
Activer Customer Service Management	En tant qu'administrateur, activez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice). Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes.
Modules d'extension activés avec Gestion du service clientèle	Consultez la liste des modules d'extension CSM connexes qui sont activés après l'activation du module d'extension Customer Service.
Modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle	Consultez la liste des modules d'extension CSM supplémentaires que vous pouvez activer après l'activation du module d'extension Customer Service.
Propriétés de Customer Service	Personnalisez les paramètres pour différentes fonctionnalités, y compris la communication par e-mail, les relations de contact d'actifs et le Consumer Service Portal.
Configurer les données de base	Importer des informations sur les clients, y compris les noms, adresses et numéros de téléphone ; les comptes, les contacts, les consommateurs, les utilisateurs, les groupes, les membres du groupe, les modèles de produits et les actifs. Affectez des rôles aux groupes ou aux utilisateurs individuels. Créez les autorisations et les contrats de service. Créez des relations clients, des relations de ressources et des équipes de compte.

Activer Customer Service Management

Vous pouvez activer le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) si vous avez le rôle admin. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Gestion du service clientèle module d'extension active plusieurs modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension activés avec Customer Service Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Que faire ensuite

Vous pouvez activer plusieurs modules d'extension connexes après l'activation du module d'extension Gestion du service clientèle (com.sn_customerservice). Pour en savoir plus, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Customer Service Management.

Modules d'extension activés avec Gestion du service clientèle

Le Gestion du service clientèle module d'extension active plusieurs modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension activés automatiquement avec Gestion du service clientèle

Module d'extension	Description
Évaluation [com.snc_assessment_core]	Vous permet de créer des enquêtes, d'envoyer des enquêtes, de collecter des réponses, ainsi que d'analyser et de partager les résultats d'enquêtes.
Gestion des actifs [com.snc.asset_management]	Gérez vos actifs, consommables et licences logicielles.
Console d'affectation [com.snc.assignment_workbench]	Les gestionnaires du service client peuvent utiliser la console pour évaluer les agents en fonction de critères configurables tels que les compétences et la disponibilité, puis affecter des tâches aux agents de leur choix.
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_base]	Ce module d'extension fournit un contrôle d'accès granulaire via des relations, des attributs de profil utilisateur et des rôles.
Portail de service clientèle [com.glide.service-portal.customer-portal]	Ce module d'extension active le Customer Service Portal, une version du portail Web basée sur l'application Service Portal.
Customer Service Social Integration [com.sn_cs_social]	Ajoute les changements de schéma de données appropriés pour les scénarios d'intégration sociale.
Customer Service Spoke [com.snc.customer_service.spoke]	Fournit des actions que les concepteurs de flux peuvent utiliser lors de la création de processus de gestion Customer Service Management.
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Active les clients Web de Virtual Agent, le support de Connect, les paramètres de marque de conversation et les paramètres de conversation Live Agent.
OpenFrame	Une interface utilisée pour intégrer les systèmes de communication externes à la Now Platform. Ce module

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension activés automatiquement avec Gestion du service clientèle (suite)

Module d'extension	Description
[com.sn_openframe]	d'extension fournit un cadre d'interface utilisateur accessible et disponible depuis tous les écrans d'application ServiceNow. L'application Customer Service Management utilise une combinaison de couplage téléphonie-informatique (CTI) et d'OpenFrame pour fournir une assistance téléphonique aux clients.
Process Flow Formatter [com.snc.process_flow_formatter]	Affiche un diagramme du flux de processus pour un formulaire.
Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule]	Un moteur de correspondance basé sur des règles générales pour faire correspondre un enregistrement d'entrée à un enregistrement de sortie à l'aide d'un créateur de condition et/ou d'un script pour les utilisateurs avancés.
Gestion des compétences [com.snc.skills_management]	Vous permet d'organiser les données de compétences des agents de service et des employés dans un emplacement centralisé. Vous pouvez utiliser ces données pour affecter des tâches en fonction des compétences, analyser les écarts de compétences pour identifier les besoins de coaching et de formation, optimiser vos effectifs, créer des plans de croissance de carrière et effectuer des embauches basées sur les compétences.
Notes de gestion spéciale [com.sn_shn]	Active l'application Special Handling Notes, qui permet aux utilisateurs d'afficher rapidement de brefs messages sur les enregistrements. Ces notes peuvent être affichées dans une liste incorporée ou une liste connexe sur un formulaire d'enregistrement ou dans une fenêtre contextuelle. Ce module d'extension est installé avec les applications Gestion du service clientèle et Gestion des services sur site. Pour utiliser les notes de gestion spéciale avec d'autres tables : • Configurez la table et tous les champs connexes de manière à utiliser les notes de gestion spéciale. • Configurez le formulaire pour afficher les notes de gestion spéciale.
Flux d'états [com.snc.state_flows]	Personnalisez les transitions d'un état à l'autre dans des tables dérivées de la table Tâche [task] et configurez le système pour effectuer des travaux lors de la transition vers des états spécifiques.
Subscriptions and Activity Feed Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Fournit un ensemble générique d'artefacts pour gérer les abonnements pour tout objet à abonnement possible. Toute entité peut être définie comme un objet à abonnement possible et un ensemble d'abonnés peut s'abonner aux objets. Lorsqu'un événement relatif à l'objet à abonnement possible se produit, il est possible de suivre les activités et de notifier les abonnés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension activés automatiquement avec Gestion du service clientèle (suite)

Module d'extension	Description
Activités de la tâche [com.snc.task_activity]	Active l'assistance pour les activités dans les tables Tâche.
Relations de tâches [com.snc.task_relations]	Active la définition des relations entre différentes tâches.
Virtual Agent Service Portal Widgets [com.glide.va.sp_widgets]	Active Service Portal pour une utilisation en tant que client Web Virtual Agent.

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle

Après avoir activé Gestion du service clientèle, vous pouvez activer des modules d'extension supplémentaires qui fournissent des données de démonstration et activent diverses fonctionnalités.

Vous devez avoir le rôle admin pour activer ces modules d'extension supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez Activer un module d'extension .

Remarque :
À partir de Tokyo, Order Management ne sera plus disponible. Ce module sera masqué et ne pourra plus être activé, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions

Module d'extension	Description
Programme de l'agent [com.snc.agent_schedule]	Permet aux agents du service client et aux techniciens de service sur site de consulter les calendriers de travail et les affectations, et d'ajouter des événements personnels comme des réunions ou des rendez-vous.
Case Assignment Workbench Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Fournit des données de démonstration, comme des exemples de tickets et d'utilisateurs, de manière à pouvoir tester les fonctionnalités du produit Assignment Workbench sur une instance de non-production.
Synthèses de tickets [com.sn_csm_case_digest]	Permet aux utilisateurs d'envoyer des mises à jour de statut pour les tickets et l'analyse de la cause première aux clients et aux principales personnes concernées internes.
Portail de service consommateur [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Ce module d'extension active le Consumer Service Portal, un portail Web basé sur l'application Service Portal que vous pouvez utiliser pour fournir des informations et une assistance aux consommateurs.
Espace de travail configurable CSM [sn_csm_wrkspc]	Active CSM Configurable Workspace, la version UI Builder de l'application Service Desk configurable, qui offre aux agents une expérience utilisateur intégrée et intuitive.
Utilisateur contributeur CSM	Avec le module d'extension CSM Contributor User, vous pouvez permettre aux contributeurs de signaler et de collaborer sur les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.csm_contributor_user]	tickets créés pour les clients, les organisations de services ou eux-mêmes.
CSM Extension for Proxy Contacts [com.snc.csm_proxy_contacts]	Permet aux utilisateurs internes d'une organisation d'être le contact de ticket proxy au nom des clients.
CTI Softphone [com.snc.cti]	Ce module d'extension est une application de démonstration qui active l'intégration de Twilio à l'aide de l'application Notify et d'OpenFrame afin de fournir des fonctions de logiciel téléphonique et des options de centre d'appel. L'application comprend les options suivantes : passer, recevoir, transférer, mettre en attente et désactiver le son des appels. Les applications Customer Service Management et Incident Management fournissent des workflows de démonstration de couplage téléphonie-informatique (CTI). Activez les applications concernées pour exécuter les workflows. Le module d'extension CTI Softphone active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés. • **Resource Matching Engine (com.snc.matching_rule)** : fournit un outil pour associer des tâches à des ressources en fonction de règles. • **Notify (com.snc.notify)** : fournit des fonctionnalités de plateforme pour les appels vocaux, les téléconférences et les messages SMS générés par les workflows. • **Notify - Twilio Driver (com.snc.notify.twilio)** : fournit une assistance Notify pour le produit Twilio. Nécessite un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Vocal. • **Openframe (com.sn_openframe)** : fournit une interface permettant d'intégrer les systèmes de communication externe à la Now Platform.
Centre client [com. sn_csm_customer_central]	Permet aux agents du service client d'accéder à toutes les informations et activités du client dans une vue unique et centralisée sur Agent Workspace.
Customer Communities [com.sn_customer_communities]	Permet aux utilisateurs de se connecter, de communiquer et de collaborer avec les employés, les clients, les partenaires et les prospects. Disponible pour les clients possédant une licence Gestion du service clientèle.
Gestion des projets clientèle [com.snc.csm_ppm]	Offre la possibilité de créer et de gérer des projets pour un compte client et donne aux utilisateurs finaux une visibilité sur leurs projets via le portail. Ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
	module d'extension nécessite les modules d'extension Customer Service et PPM Standard.
Statut de l'action Tickets du service clientèle [com.snc.csm_action_status]	Fournit une application spécifique à Customer Service de la fonctionnalité Automatisation de l'état de l'action. Utilisez ce module d'extension pour afficher et suivre les tâches bloquantes pour les tickets du service client.
Types de tickets du service client [com.snc.csm_case_types]	Permet aux clients de gérer les processus de tickets complexes en définissant de nouveaux types de tickets. Un type de ticket représente un processus business individuel et est une collection d'entrées et de tâches diverses qu'un agent effectue pour résoudre les demandes des clients.
Customer Service CTI Demo Data [com.snc.customerservice_cti_demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application CTI Softphone.
Customer Service Document Template [com.sn_csm_doc_template]	Vous permet de configurer les champs d'un enregistrement de table qui sont inclus dans un document de sortie.
Customer Service Household [com.snc.household]	Active la gestion du service client pour les consommateurs appartenant au même ménage. Fournit la possibilité de définir les membres d'un ménage et les relations entre eux.
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de la base d'installation d'un client et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement.
Données de démonstration Gestion du service clientèle [com.snc.customerservice.demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application Gestion du service clientèle.
Service clientèle Mobile [com.sn_csm_mobile]	Active l'interface utilisateur mobile pour Gestion du service clientèle.
Modèle NLU Customer Service pour les conversations Virtual Agent [com.sn_csm.nlu]	Ce module d'extension contient des modèles NLU utilisés dans les rubriques VA pour les cas d'utilisation associés à Customer Service.
Customer Service Virtual Agent Conversations [com.sn_csm.virtualagent]	Ce module d'extension contient des rubriques de conversation de modèle prédéfinies pour les cas d'utilisation associés à CSM. Ils sont destinés à être copiés et configurés.
Customer Service avec Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Ce module d'extension assure une intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Field Service Management. Les clients et les consommateurs peuvent consulter les commandes de travaux liées aux tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Dans l'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
	Field Service Management, les utilisateurs peuvent consulter les informations et contacts d'un compte dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.
Customer Service avec Request Management [com.sn_cs_sm_request]	Assure l'intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Request Management. Permet aux utilisateurs de créer des enregistrements de demande à partir d'un ticket Customer Service.
Customer Service avec Service Management [com.sn_cs_sm]	Assure l'intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Incident, Problem et Change Management. Permet aux utilisateurs de créer des enregistrements d'incident, de problème et de changement à partir d'un ticket Customer Service.
Customer Service avec Service Portfolio Management [sn_csm_spm]	Assure l'intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Gestion des portefeuilles de services (SPM). Cette intégration permet aux responsables et aux agents du service client, ainsi qu'aux propriétaires de service, d'avoir une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de services.
Incident Assignment Workbench Demo (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	Recommandation intelligente d'agent par le biais de règles/ critères de correspondance dynamiques.
Guided Decisions [com.snc.guided_decisions]	Active le cadre de travail et le moteur d'exécution pour la création de décisions guidées.
Guided Decisions - Conseils [com.snc.guided_decisions_guidance]	Active le cadre de travail pour la création de conseils pour les décisions guidées.
Guided Decisions pour Playbook dans Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Active les types d'activités, les définitions et les composants d'interface utilisateur pour l'affichage de décisions guidées dans un playbook de l'espace de travail.
Autorisations de produit de la base de connaissances [com.snc.kb_product_entitlements]	Ce module d'extension permet aux administrateurs du service client de restreindre l'accès des clients à des bases de connaissances et des articles de connaissances spécifiques sur le portail en libre-service des consommateurs. Ce module d'extension ajoute le menu Autorisations de produit de la base de connaissances au navigateur d'application.
Gestion des problèmes majeurs [com.sn_majorissue_mgt]	Un ensemble d'options utilisées pour gérer les communications et les processus de résolution des clients pour les problèmes courants.
service client externalisé (com.snc.csm_ocs)	Permet aux organisations d'externaliser le service client à des fournisseurs de services externes.
Performance Analytics - Content Pack - Customer Service	Pack de contenu Performance Analytics comprenant les KPI du système de base de Customer Service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.pa.customer_service]	
Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Met à jour le tableau de bord Customer Service et intègre des indicateurs pour les modules d'extension suivants : • Gestion des problèmes majeurs • Statut de l'action Tickets du service clientèle • Service clientèle avec Gestion des requêtes • Service clientèle avec Gestion des services • Messagerie instantanée d'agent • Affectation de travail avancée pour CSM • Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée Activez ces modules d'extension pour afficher les indicateurs connexes. Sans ces modules d'extension, les indicateurs peuvent ne pas s'afficher correctement.
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Customer Service [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	Ce module d'extension vous permet d'ouvrir des tableaux de bord contextuels dans les formulaires de service client en fonction des actions d'interface utilisateur. **Remarque :** Vous pouvez activer les solutions Performances Analytics sur des instances qui ne disposent pas de Performance Analytics pour évaluer leur fonctionnalité. Toutefois, pour collecter les scores des indicateurs, vous devez posséder une licence Performance Analytics.
Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	L'installation de ce module d'extension supprime les limites de la version Performance Analytics prête à l'emploi.
Manuels pour Customer Service Management [sn_csm_playbook]	Fournit des instructions étape par étape pour les tickets du service client.
Intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle [com.snc.csm_ml]	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour la recherche des tickets associés dans Gestion du service clientèle. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Pour en savoir plus, contactez ServiceNow. Le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
	• Module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) • Module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) • Module d'extension Email Notification Script for Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script)
Analytique en libre-service pour service client [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Suit les mesures de réduction de ticket (déviation) et les KPI en libre-service à l'aide des tableaux de bord d'analyse des performances. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Performance Analytics distincte. Pour en savoir plus, contactez ServiceNow. Le module d'extension Analytique en libre-service pour service client active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs : • Module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) • Module d'extension Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core) • Module d'extension Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
Self Service Password Reset [com.snc.password_reset]	Ce module d'extension permet aux utilisateurs authentifiés localement de demander un mot de passe temporaire s'ils oublient leur mot de passe actuel. Les contacts des clients peuvent demander un nouveau mot de passe à partir du portail en libre-service des clients. Le module d'extension Self Service Password Reset active le module d'extension (com.glideapp.password_reset) s'il n'est pas déjà activé.
Special Handling Notes Demo Data [com.snc.shn_demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application Special Handling Notes.
Communications ciblées [com.sn_publications]	Fournit un outil pour la publication et la distribution de contenu et d'articles aux clients internes et externes.
Targeted Communications Demo Data [com.snc.publications_demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application Targeted Communications.
Time Recording for Customer Service	Étend la fonctionnalité des applications Time Card Management et Cost Management à Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Modules d'extension et descriptions (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.csm_time_recording]	
Walk-Up pour CSM [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-Up Experience pour Customer Service permet à l'assistance en magasin d'aider les enregistrements sur site, la gestion des files d'attente et les interactions avec les clients.
Composants d'interface utilisateur pour les portails clients [sn_ciwf_ui_cmpnt]	Ce module d'extension vous permet de configurer le comportement, le contenu et la mise en page d'un portail à l'aide de widgets de portail configurables.

Propriétés de Customer Service

Utilisez les propriétés système pour personnaliser l'application Gestion du service clientèle.

Ces propriétés contrôlent les paramètres pour différentes fonctionnalités, y compris la communication par e-mail, les relations de contact d'actifs et le Consumer Service Portal.

Pour afficher ces propriétés, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.

Vous pouvez également accéder aux Gestion du service clientèle propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] en saisissant **sys_properties.list** dans le navigateur d'application et en appuyant sur Entrée. Ensuite, vous pouvez filtrer la liste des propriétés par application.

Information associée

Propriétés installées avec Gestion du service clientèle

Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle

Configurer les données de base

Avec Gestion du service clientèle, vous pouvez importer ou créer des informations sur le client : noms, adresses, numéros de téléphone, détails de compte, produits, actifs et contrats de service. Vous pouvez également affecter des rôles aux utilisateurs et créer des relations client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données de base incluent toutes les données que vous devez configurer afin de prendre en charge vos clients. Il s'agit des informations sur :

- Les clients (utilisateurs externes)
- Relations avec les clients
- Les utilisateurs (utilisateurs internes tels que les agents et les employés)
- Les rôles des clients et des utilisateurs
- Les produits et actifs
- Les autorisations et les contrats de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez importer et configurer la plupart de ces données de base à l'aide de la configuration guidée de Gestion du service clientèle. Cette fonctionnalité vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Pour créer des données, par exemple en ajoutant de nouveaux comptes et contacts, vous pouvez utiliser l'application Gestion du service clientèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.

   La configuration guidée s'ouvre à nouveau sur une page contenant différentes catégories des fonctionnalités de Gestion du service clientèle que vous pouvez configurer.
3. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**.

   La page Données de base s'ouvre sur une liste de tâches permettant de configurer les différents types d'informations sur les clients.
4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

Tâches de configuration des données de base

Tâche	Description
Importer des comptes	Dans le modèle b2b, un compte est un client externe pris en charge. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de compte existantes. Pour plus d'informations, consultez Importer des comptes et des contacts avec la configuration guidée. **Remarque :** Après avoir importé des données de compte client, vous devez également définir la propriété système du code de compte.
Importer des contacts (B2B)	Un contact est un utilisateur qui est un employé d'un compte. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de contact existantes. Pour plus d'informations, consultez Importer des comptes et des contacts avec la configuration guidée.
Importer des consommateurs (B2C)	Un consommateur est un client dans le modèle économique B2C. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de consommateur existantes. Pour plus d'informations, consultez Importer des consommateurs avec la configuration guidée.
Importer des utilisateurs	Un utilisateur est une personne qui peut accéder à votre instance. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données utilisateur existantes. Pour plus d'informations, consultez Configurer des utilisateurs et des groupes.
Importer des groupes	Un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de groupe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	existantes. Pour plus d'informations, consultez Configurer des utilisateurs et des groupes.
Importer des membres de groupe	Les utilisateurs associés à un groupe sont répertoriés comme membres de groupe. Cette tâche permet d'importer et de vérifier les données de membre de groupe existantes.
Affecter des rôles	Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options. L'application Gestion du service clientèle fournit deux types de rôles : ○ Rôles internes pour les agents et les responsables ○ Rôles externes pour les clients, les partenaires clients et les consommateurs Cette tâche permet d'affecter les rôles nécessaires aux utilisateurs internes et externes. Pour plus d'informations, consultez Affecter des rôles à des utilisateurs de CSM.
Créer des relations client	Créez des relations entre les partenaires, les contacts et les clients pour faciliter la gestion des comptes et des actifs et la rendre flexible. Pour plus d'informations, consultez Créer des relations client. Vous pouvez créer les types de relations suivants : ○ Relations de compte bidirectionnelles ○ Hiérarchie des comptes ○ Relations de contact
Importer des modèles de produits	Un produit est un type de bien ou de service que votre société vend et prend en charge. Les modèles de produits identifient différents types de produits, tels que les services, le matériel, les logiciels ou les consommables. Pour plus d'informations, consultez Importer des modèles de produits avec la configuration guidée.
Importer des produits vendus	Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. L'importation de produits vendus fournit une vue d'ensemble du produit complet vendu à un compte ou à un consommateur. Pour plus d'informations, consultez Importer des produits vendus avec la configuration guidée.
Créer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue	Permet d'activer le libre-service pour que les clients demandent des services sur les produits en créant des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue. Pour plus d'informations,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	consultez Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue.
Importer les éléments de base d'installation	Les éléments de base d'installation représentent les instances qui ont été configurées pour un client. Chaque élément de base d'installation fait référence à l'enregistrement de l'élément de configuration du client. Pour plus d'informations, consultez Importer des éléments de base d'installation avec la configuration guidée.
Importer des produits installés	Les produits installés créent une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation. Les produits installés fournissent également des informations sur les produits vendus et sur la façon dont ils sont déployés ou installés. Pour plus d'informations, consultez Importer des produits installés avec la configuration guidée.
Importer des ressources	Un actif est une instance ou un produit spécifique pour un client. Il existe différents types d'actifs, et les informations de chaque type d'actif sont stockées dans une table différente. Pour plus d'informations, consultez Importer des actifs avec la configuration guidée.
Créer des relations de contact de ressource	Cette tâche permet d'affecter des actifs aux contacts client chargés de leur gestion. Si vous le souhaitez, activez une propriété limitant l'accès aux informations sur les actifs aux seuls contacts affectés. Pour plus d'informations, consultez Créer des relations de contact d'actif.
Créer des contrats de service	Un contrat de service contient des informations sur le type d'assistance proposé à un client et peut inclure la couverture d'actifs spécifiques. Il peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA. Pour plus d'informations, consultez Créer des contrats de service.
Créer des autorisations	Une autorisation définit le type d'assistance qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge. Les autorisations sont comptées et suivies à l'aide de deux types d'unités : tickets et heures. Pour plus d'informations, consultez Configurer les autorisations.
Créer des équipes de compte	Les équipes de compte sont composées d'employés qui assurent des tâches ou des rôles spécifiques pour un compte particulier. Créez ces rôles ou définitions de responsabilités, puis affectez-les à des employés et contacts. Pour plus d'informations, consultez Création d’une équipe de compte.

Données client

Les données client incluent Gestion du service clientèle (CSM) des informations sur le client et les comptes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de données de compte, de contact et de consommateur

Tâche	Description
Configurer des comptes et des contacts	Les comptes et les contacts sont des clients dans le modèle économique B2B. Créez des comptes clients, des comptes partenaires et des contacts employés de ces comptes.
Configurer des consommateurs	Les consommateurs sont des clients dans le modèle économique B2C.
Utiliser le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes	Les entreprises partagent souvent des adresses entre plusieurs comptes, au sein d'une hiérarchie de comptes ou entre hiérarchies. L'utilisation d'un modèle de données d'adresses amélioré permet de lier un emplacement à plusieurs comptes.

Configurer des comptes et des contacts

Un compte est un client externe dont l'assistance est prise en charge, et un contact est un utilisateur employé d'un compte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux types de comptes : comptes clients et comptes partenaires. Les champs **Client** et **Partenaire** du formulaire de compte désignent le type de compte. Un compte peut être un compte client, un compte partenaire, ou les deux.

Un partenaire est un client externe dont l'assistance est prise en charge, qui vend des produits à d'autres clients et en assurent l'assistance. Un partenaire peut signaler et gérer des tickets au nom des clients. Un partenaire peut également être un client.

Remarque :
après avoir importé des données de compte client, vous devez également définir la propriété système du code de compte.

Un compte peut avoir plusieurs contacts, mais un contact ne peut être associé qu'à un seul compte. Un contact peut avoir un ou plusieurs actifs et contrats de service connexes. Un contact peut également avoir un identifiant d'utilisateur et peut se connecter au portail des clients.

Remarque :
Un contact est un utilisateur dans le système. Si vous créez un contact, cette personne est également ajoutée à la table des utilisateurs (sys_user).

Procédure

- Vous pouvez importer des comptes et des contacts existants à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez créer des comptes et des contacts à l'aide de l'application Gestion du service clientèle.

Importer des comptes et des contacts avec la configuration guidée

Utilisez la configuration guidée de Gestion du service clientèle pour importer des comptes et des contacts existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir importé des données de compte client, vous devez également définir la propriété système du code de compte.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Cliquez sur l'un des éléments suivants :
   - **Importer des comptes**
   - **Importer des contacts**
4. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
5. Créez une carte de transformation.
6. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
7. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Codes de compte et chemins d’accès au compte

Un code de compte est un identificateur unique pour un compte, tandis qu’un chemin d’accès au compte établit la hiérarchie des comptes.

Codes de compte

Un code de compte est une clé unique qui identifie un compte dans une instance ServiceNow. Ce code est stocké dans le champ **Code de compte** du formulaire de compte.

Un code de compte doit être unique. Si vous tentez d’insérer un nouvel enregistrement avec un code de compte qui existe déjà dans la table Compte [customer_account], la valeur du code entraîne l’erreur suivante :

```
java.sql.BatchUpdateException : entrée en double pour la valeur account_path clé
```

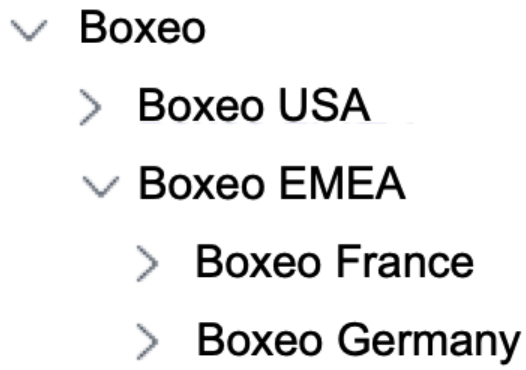
Chemins d’accès aux comptes

Un chemin d’accès au compte établit la hiérarchie entre les différents comptes. Ce chemin d’accès est stocké dans le **chemin d’accès du compte** sur le formulaire de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un chemin d’accès au compte est une combinaison des codes de compte de chaque compte de la hiérarchie. Par exemple, utilisons les comptes suivants pour illustrer les



chemins d’accès aux comptes.

Exemple de comptes pour illustrer les chemins d’accès aux comptes

Compte	Code de compte	Chemin d'accès au compte
Boxeo	~~~~1	~~~~1 Boxeo est la société mère. Le chemin d’accès au compte pour Boxeo est le même que le code du compte, ce qui indique qu’il s’agit du premier élément de la hiérarchie.
Boxeo États-Unis	~~~~2	~~~~1/~~~~~2 Boxeo USA est une filiale de Boxeo. La structure du chemin d’accès au compte est interprétée comme suit : Boxeo/Boxeo USA.
Boxeo EMEA	~~~~3	~~~~1/~~~~~3 Boxeo EMEA est également une société enfant de Boxeo et la structure du chemin d’accès au compte est interprétée comme Boxeo/Boxeo EMEA.
Boxeo France	~~~~5	~~~~1/~~~~~3/~~~~5 Boxeo France est une filiale de Boxeo EMEA. La structure de ce chemin d’accès au compte est interprétée comme suit : Boxeo/Boxeo EMEA/Boxeo France.

Importation d’enregistrements de compte

Si vous créez vos enregistrements de compte en important les données d’un système source via une carte de transformation, assurez-vous d’exécuter les règles métier. Le chemin d’accès au compte est ajouté, mis à jour et supprimé en fonction de l’insertion,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la mise à jour et de la suppression des enregistrements dans la table Compte [customer_account] via les règles métier. Si les règles métier ne sont pas exécutées, les chemins d'accès au compte peuvent être vides, ce qui peut entraîner des problèmes d'accès aux données.

Remarque :
Si vous n'exécutez pas les règles métier lors de l'importation, exécutez le script dans la règle métier **Mettre à jour le chemin d'accès au compte** pour les enregistrements nouvellement importés afin de définir correctement les chemins d'accès au compte.

Définir la propriété de code de compte

Après avoir importé des informations sur le compte client, mettez à jour la propriété *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* avec la valeur correcte du code de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La propriété système *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* stocke la valeur **Code de compte** du dernier compte client créé dans la table Compte (customer_account).

Lorsque vous créez un nouvel enregistrement de compte client, le système utilise cette propriété pour déterminer une valeur de code de compte unique pour le compte. La propriété est ensuite mise à jour avec cette dernière valeur affectée afin que la valeur du code de compte suivante puisse être définie comme une valeur unique pour la prochaine insertion d'enregistrement de compte.

La valeur de la propriété *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* doit correspondre à la valeur du champ Code de compte pour le dernier enregistrement de compte client inséré. Lorsque vous créez des enregistrements de compte client en important des données provenant d'autres sources ou instances, ces valeurs peuvent devenir désynchronisées. Si ces valeurs ne correspondent pas, le système génère une erreur lors de la création du nouvel enregistrement suivant dans la table Compte :

java.sql.BatchUpdateException : entrée en double pour la valeur account_path clé

Pour corriger cette erreur, procédez comme suit.

Procédure

1. Déterminez le code de compte du dernier compte créé.
2. Accédez à la table Propriétés système [sys_properties].
3. Définissez la propriété *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* sur la valeur déterminée à l'étape 1.

Créer des comptes clients

Un compte est un client externe dont l'assistance est assurée. Utilisez l'application Gestion du service clientèle pour créer des enregistrements de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux types de comptes : comptes clients et comptes partenaires. Les champs **Client** et **Partenaire** du formulaire de compte désignent le type de compte. Un compte peut être un compte client, un compte partenaire, ou les deux.

Un partenaire est un client externe dont l'assistance est prise en charge, qui vend des produits à d'autres clients et en assurent l'assistance. Un partenaire peut signaler et gérer des tickets au nom des clients. Un partenaire peut également être un client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** et cliquez sur l'une des actions suivantes :
   - Pour créer un compte client, cliquez sur **Comptes**.
   - Pour créer un compte partenaire, cliquez sur **Partenaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire de compte.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des adresses de compte supplémentaires

Un compte peut avoir plusieurs adresses (par exemple, une adresse principale ainsi que des adresses d'expédition et de facturation).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'adresse principale d'un compte est stockée dans les champs du formulaire de compte. Les adresses d'expédition et de facturation d'un compte sont créées et stockées dans la liste connexe **Adresses**. Un compte peut avoir plusieurs adresses d'expédition et de facturation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes**.
2. Cliquez sur le numéro du compte souhaité.
3. Dans la liste connexe **Adresses**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire d'emplacement.
5. Sélectionnez un type d'adresse : **Facturation** ou **Expédition**.
6. **Facultatif :** Activez le champ **Principale**.
   Si vous avez plusieurs adresses de facturation ou d'expédition, utilisez ce champ pour en désigner une comme adresse principale.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des contacts de client

Un contact est un utilisateur qui est un employé d'un compte. Utilisez l'application Gestion du service clientèle pour créer des enregistrements de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un compte peut avoir plusieurs contacts, mais un contact ne peut être associé qu'à un seul compte. Un contact peut avoir un ou plusieurs actifs et contrats de service connexes. Un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contact peut également avoir un identifiant d'utilisateur et peut se connecter au portail des clients.

Remarque :
Un contact est un utilisateur dans le système. Si vous créez un contact, cette personne est également ajoutée à la table des utilisateurs (sys_user).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Contact.
3. Saisissez les informations de contact, comme le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone.
4. Saisissez le nom de la société du contact dans le champ **Compte**.
5. Sélectionnez le **fuseau horaire**.
6. Sélectionnez une **langue**.
7. Sélectionnez un paramètre de **notification**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une fois qu'une demande d'inscription est approuvée, le contact client reçoit un e-mail contenant un ID d'utilisateur et un mot de passe temporaire. Lors de la première connexion, le contact est invité à changer le mot de passe.

Configurer des consommateurs

Un consommateur est un client dans le modèle économique B2C.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, dont l'une est l'adresse principale.

Procédure

- Vous pouvez importer des consommateurs existants à l’aide d’une configuration guidée.
- Vous pouvez créer des consommateurs à l’aide de l’application Gestion du service clientèle .

Importer des consommateurs avec la configuration guidée

Utilisez la configuration guidée de Gestion du service clientèle pour importer des consommateurs existants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, dont l'une est l'adresse principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des consommateurs (B2C)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer des consommateurs

Un consommateur est un client dans le modèle économique B2C. Utilisez l'application Gestion du service clientèle pour créer des enregistrements de consommateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, dont l'une est l'adresse principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Consommateur.
3. Saisissez les informations de consommateur, comme le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone.
4. Renseignez les champs de l'onglet Adresse principale.
   Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, mais une seule adresse principale. L'adresse principale est stockée dans l'onglet Adresse principale du formulaire de consommateur et dans la liste connexe **Adresses**.
5. **Facultatif :** Définissez les champs souhaités dans l'onglet Préférences.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'enregistrement est ajouté à la table Consommateurs (csm_consumer). L'adresse principale est ajoutée à la liste connexe **Adresses** et le champ **Principale** est défini sur **vrai**.

Créer des adresses de consommateur supplémentaires

Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, y compris une adresse principale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'adresse principale est stockée dans l'onglet Adresse principale du formulaire de consommateur et dans la liste connexe **Adresses**. Lorsque vous renseignez les champs de l'onglet Adresse principale et que vous cliquez sur **Envoyer**, ces informations sont ajoutées à la liste connexe **Adresses** comme adresse principale, et le champ **Principale** est défini sur vrai. Les changements apportés aux champs **Adresse principale** sont également répercutés dans la liste connexe. un consommateur ne peut avoir qu'une seule adresse principale.

Les autres adresses, comme les adresses d'expédition et de facturation, sont créées et stockées dans la liste connexe **Adresses**. Pour ces autres adresses, le champ **Principale** est défini sur **faux**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Cliquez sur le numéro du consommateur souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe **Adresses**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire d'emplacement.
5. Pour désigner cette adresse comme étant l'adresse principale du consommateur, activez la case à cocher **Principale**.
   Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, mais une seule adresse principale.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes

Définissez des adresses une fois et réutilisez-les au sein d'une hiérarchie de comptes, ou d'une hiérarchie de comptes à une autre.

Les entreprises doivent souvent partager des adresses entre les comptes, au sein d'une hiérarchie de comptes ou entre hiérarchies. Un modèle de données d'adresses amélioré permet de lier un emplacement à plusieurs comptes sans créer plusieurs enregistrements d'emplacements.

Le modèle de données d'adresses amélioré maintient la relation entre les comptes et les adresses dans une nouvelle table. Par défaut, cette fonctionnalité est activée pour les nouveaux clients Customer Service Management (CSM). Toutefois, elle est facultative pour les clients de mise à niveau.

Information associée

Table Adresse de compte

Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes

Associer une adresse à un compte

Réutiliser des adresses entre plusieurs comptes

Table Adresse de compte

Évitez la duplication des enregistrements d'adresses à l'aide de la table Adresse de compte.

La table Adresse de compte [account_address_relationship] maintient la relation entre une adresse et les comptes qui utilisent cette adresse.

La table Adresse de compte élimine la nécessité de dupliquer les enregistrements d'adresses devant être réutilisés sur plusieurs comptes. La table Adresse de compte fournit des détails tels que le nom et l'emplacement du compte. La table fournit également des informations sur le type d'adresse de compte et indique si le compte est primaire ou non.

La table Adresse de compte est disponible à l'utilisation lorsque le modèle de données d'adresses amélioré pour la fonctionnalité de comptes est activé. Pour plus d'informations sur l'activation de la fonctionnalité et la configuration de la table Adresse de compte, consultez Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes. Lorsque le partage d'adresses est activé, la liste connexe Adresse de compte est visible sur les formulaires de compte et d'emplacement.

Table Adresse de compte

Champ	Description
Emplacement	Emplacement ou adresse associé au compte.

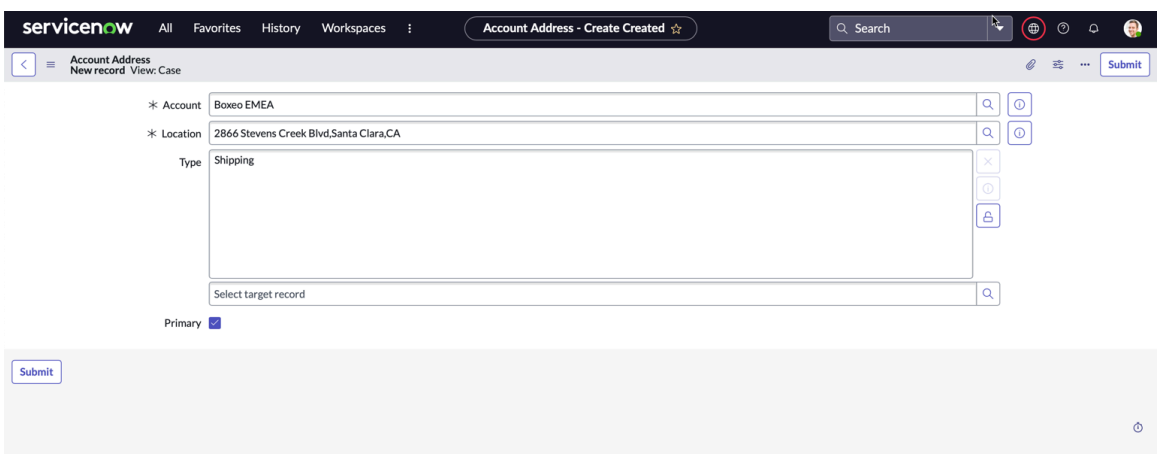
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table Adresse de compte (suite)

Champ	Description
	Remarque : À partir de la version Tokyo, le formulaire d'emplacement correspond à une mise en page à deux colonnes, par opposition à la mise en page selon une colonne unique dans les versions précédentes.
Compte	Nom associé au compte.
Primaire	Un compte ne peut avoir qu'une seule adresse primaire.
Type	Type d'adresse de compte, qui peut être Facturation, Expédition ou Envoi postal.

Formulaire Adresse de compte



Information associée

Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes

Associer une adresse à un compte

Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes

Utilisez la table Adresse de compte dans la fonctionnalité de modèle de données d'adresses amélioré pour lier un emplacement à plusieurs comptes sans créer d'enregistrements d'emplacements en double.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Effectuez une copie de sauvegarde des données d'emplacement associées aux comptes à partir de la table Emplacement [cmn_location].
2. Créez les champs de relation personnalisés dans la table Adresse de compte [account_address_relationship] s'ils ont déjà été créés dans la table Emplacement.
   Les champs nouvellement créés dans la table Adresse de compte doivent avoir le même nom et le même type que les champs de la table Emplacement. Le système de base fournit deux champs de relation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Type**
- **primaire**

Ces champs de relation sont créés dans la table Adresse de compte [account_address_relationship]. Pour plus d'informations sur la création de nouveaux champs dans une table, consultez Ajouter et personnaliser un champ dans une table .

3. Mettez à jour le code personnalisé qui fait référence à la table Adresse de compte.
   Le code personnalisé peut inclure des éléments qui récupèrent l'adresse des comptes dans la table Adresse de compte. Ces éléments peuvent être des qualificatifs de référence, des scripts includes, des règles métier et des ACL pointant vers la table Emplacement.
4. Déplacez les données relatives au compte de la table Emplacement vers la table Adresse de compte.
5. Exécutez le script de migration suivant.

```
var customRelationshipFields = []; //Add custom relationship fields (if any).
var account = ""; //You must specify the sys_id of the account if you wish to migrate location data for that account (mostly to be used during re-run).
var migrateChildAccountLocations = false; // This value must be set to true if you wish to migrate the locations of the child accounts associated with the specified account (mostly to be used during re-run).
new sn_cs_base.CSDataFix().migrateLocationDataToAccountAddress(customRelationshipFields, account, migrateChildAccountLocations);
```

   Exécutez à nouveau le script s'il existe une différence entre le nombre d'enregistrements qui doivent être migrés et le nombre d'enregistrements déjà migrés. Dans le cas d'une nouvelle exécution, les emplacements déjà migrés ne seront pas migrés à nouveau. Pour exécuter à nouveau la migration pour les emplacements déjà migrés, supprimez les enregistrements correspondants dans la table Adresse de compte.

6. Empêchez toute saisie de données accidentelle en désactivant les champs Compte et Relation personnalisée de la table Emplacement.

   Remarque :
   Vous ne devez pas désactiver les attributs Type et Primaire.

   Cette désactivation supprimera les champs Compte et Relation personnalisée des formulaires, listes et listes connexes liés à l'emplacement.

7. Définissez la propriété système `enable_account_address_sharing` sur true.
   Cette propriété permet l'utilisation de modèles de données d'adresses améliorés pour les comptes. La liste connexe Adresses de compte s'affiche sur le formulaire de compte et d'emplacement.

Associer une adresse à un compte

Les utilisateurs peuvent associer des adresses à un compte à l'aide de la liste connexe Adresse de compte sur le formulaire de compte ou le formulaire d'emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Associez une adresse à un compte à partir du formulaire de compte ou du formulaire d'emplacement.
   - Pour associer une adresse à un compte à partir du formulaire de compte, accédez à **Tous** > **Service clientèle** > **Comptes**.
   - Pour associer une adresse à un compte à partir du formulaire d'emplacement, sélectionnez **Tous** > **Service clientèle** > **Emplacements**.
2. Sélectionnez un compte depuis la liste des comptes existants.
3. Accédez à la **Liste connexe** > **Adresses des comptes** et cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les détails dans le formulaire d'adresse du compte et sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus d'informations sur les champs de table, consultez Table Adresse de compte.

Réutiliser des adresses entre plusieurs comptes

Les utilisateurs peuvent réutiliser les mêmes adresses entre plusieurs enregistrements de compte.

Les utilisateurs peuvent réutiliser la même adresse entre plusieurs comptes au sein de la hiérarchie des comptes ou entre des comptes non liés. Utilisez la fonctionnalité de hiérarchie des comptes pour créer une relation parent-enfant entre des comptes.

Pour autoriser le partage d'adresses entre des comptes de la hiérarchie des comptes, consultez Partage d'adresses via la hiérarchie des comptes.

Pour partager des adresses entre des comptes non liés, consultez Partager une adresse via des comptes non liés.

Partage d'adresses via la hiérarchie des comptes

Les utilisateurs peuvent réutiliser la même adresse entre plusieurs comptes au sein de la hiérarchie des comptes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

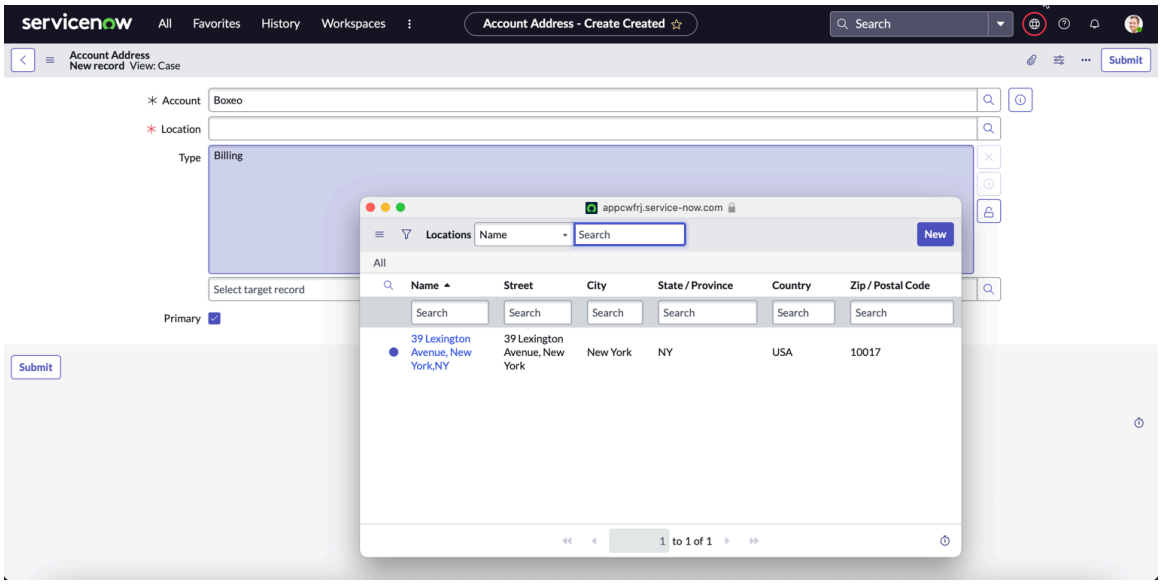
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte et accédez à **Liste connexe**> **Adresses de compte**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Affichez tous les emplacements associés au compte sélectionné dans la hiérarchie des comptes en sélectionnant l'icône de recherche en regard du champ **Emplacement**.

   Remarque :
   Le champ **Compte** est déjà renseigné avec le nom du compte.

5. Dans la fenêtre contextuelle Emplacements, sélectionnez l'emplacement que vous souhaitez réutiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Réutiliser des adresses entre plusieurs comptes

Partager une adresse via des comptes non liés

Partager une adresse via des comptes non liés

Permettez aux utilisateurs de réutiliser la même adresse entre plusieurs comptes non liés. Les utilisateurs peuvent partager une adresse entre plusieurs comptes à l'aide du champ **Emplacement** du formulaire Adresse de compte.

Avant de commencer

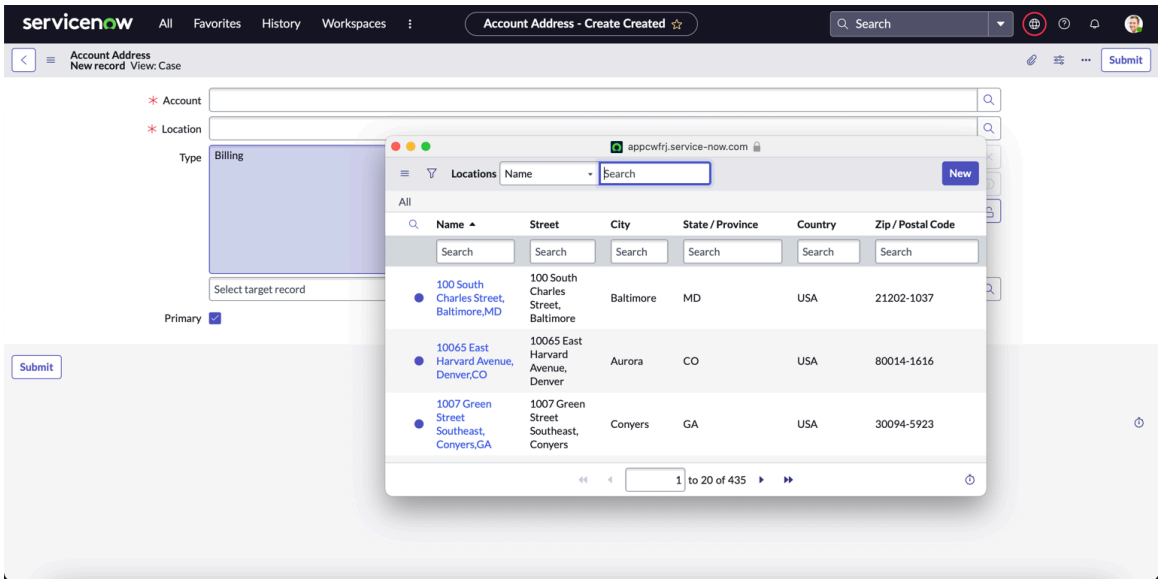
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte et accédez à **Liste connexe**> **Adresses de compte**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'icône de recherche en regard du champ **Emplacement**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez un emplacement que vous souhaitez réutiliser.

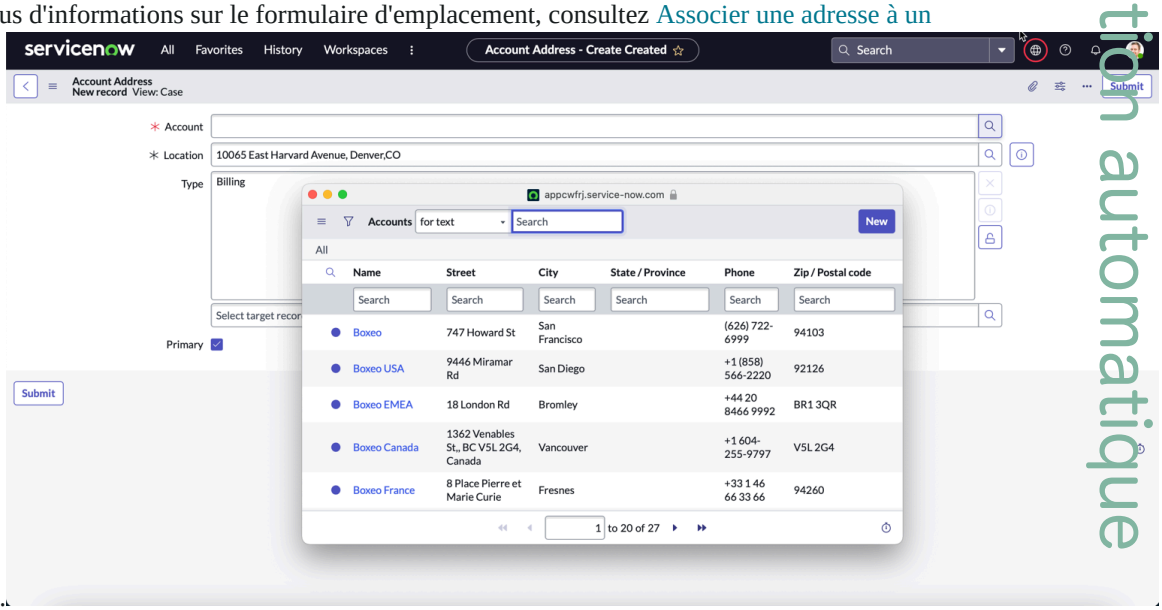
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur l'icône de recherche en regard du champ **Compte**.
7. Choisissez le compte pour lequel vous souhaitez réutiliser l'adresse.

> **Remarque :**
> Vous pouvez réutiliser des adresses via des comptes non liés à partir du formulaire d'emplacement. Pour plus d'informations sur le formulaire d'emplacement, consultez Associer une adresse à un compte.



Information associée

- Réutiliser des adresses entre plusieurs comptes
- Partage d'adresses via la hiérarchie des comptes

Supprimer ou modifier une adresse sur le formulaire d'emplacement

En tant qu'utilisateur, vous pouvez modifier ou supprimer un enregistrement existant dans la table d'adresse de compte sans affecter le moindre autre enregistrement associé.

Supposons qu'un utilisateur essaie de modifier les champs de l'emplacement ou de supprimer un enregistrement d'emplacement. Si l'enregistrement d'emplacement est partagé avec plusieurs comptes, une fenêtre contextuelle de confirmation s'affiche. La fenêtre contextuelle permet à l'utilisateur de poursuivre l'action ou de l'ignorer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour supprimer une adresse dans la table d'emplacement, sélectionnez **Supprimer** du formulaire d'emplacement ou de la liste des emplacements.

Pour modifier un formulaire d'emplacement, sélectionnez **Modifier**.

Migrer des données de la table Emplacement vers la table Adresse de compte

Les utilisateurs peuvent migrer leurs données de la table Emplacement vers la table Adresse de compte.

Migrez les données en suivant les étapes fournies dans la Guided Setup de Customer Service.

Pour accéder à la configuration guidée, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** > **Données de base** > **Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes**.

Passez en revue l'étape 4 de la section Activer le modèle de données d'adresses amélioré pour les comptes afin d'obtenir des détails sur la migration des données.

Domain Separation pour la table Adresse de compte

Domain separation vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Tous les enregistrements de table d'adresse de compte sont présents dans le domaine du compte associé.

Remarque :
Tout enregistrement d'emplacement est créé à l'origine dans le domaine global. Toutefois, lorsque l'enregistrement d'emplacement est associé à un compte, il est automatiquement ajouté au domaine du compte. L'association du même emplacement à plusieurs comptes ne modifie pas le domaine de l'emplacement.

Gestion des utilisateurs

Configurez les utilisateurs internes et externes pour Customer Service Management afin de fournir l'accès adéquat aux fonctionnalités, aux options et aux données de ticket. Créez des relations qui facilitent la gestion des tickets et remplissez les rôles d'assistance pour des comptes spécifiques.

Configuration des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des relations client

Tâche	Description
Configurer des utilisateurs et des groupes	Configurez les utilisateurs individuels et les groupes d'utilisateurs qui peuvent accéder à votre instance.
Affecter des rôles à des utilisateurs de CSM	Affectez des rôles à des utilisateurs individuels et à des groupes d'utilisateurs pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données.
Créer plusieurs profils de consommateur pour un utilisateur	Les consommateurs individuels peuvent avoir plusieurs profils pour différents besoins. Vous pouvez créer ces profils pour identifier et différencier les données spécifiques au profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des relations client (suite)

Tâche	Description
Configurer un utilisateur unifié	Permettez aux utilisateurs de gérer plusieurs profils dans l'application Customer Service Management (CSM) et d'autres applications ServiceNow avec une seule connexion.
Créer des relations client	Établissez différents types de relations entre les partenaires, les clients et les contacts, afin de rendre la gestion des tickets et des comptes simple et flexible : • Relations de compte bidirectionnelles • Relations de contact • Hiérarchies des comptes
Créer des équipes de compte	Créez des équipes composées d'employés et de contacts de clients qui remplissent les rôles et les fonctions nécessaires pour prendre en charge des comptes spécifiques.
Configurer les utilisateurs contributeurs	Configurez les utilisateurs contributeurs pour engager les équipes du middle office dans la résolution des problèmes et la réponse aux demandes des clients.
Configurer la gestion de l'accès client	Configurez la gestion de l'accès client pour prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur des tickets et des produits vendus, en leur fournissant différents niveaux d'accès au ticket.
Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe	Corrigez le problème avec les utilisateurs externes affectés à des rôles d'utilisateur internes.

Configurer des utilisateurs et des groupes

Un utilisateur est une personne qui peut accéder à votre instance, et un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les utilisateurs associés à un groupe sont répertoriés comme membres de groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations sur le groupe sont utilisées dans la plupart des processus de *Now Platform* pour affecter le travail aux équipes et demander des approbations.

Toute règle appliquée à un groupe est automatiquement affectée aux membres du groupe. Il s'agit par exemple des rôles et des règles d'affectation.

Procédure

- Vous pouvez importer des utilisateurs et des groupes existants à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez créer des utilisateurs et des groupes à l'aide de la fonctionnalité d'administration des utilisateurs de *Now Platform*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer un utilisateur
- Créer un groupe d'utilisateurs
- Add a user to a group

Affecter des rôles à des utilisateurs de CSM

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Gestion du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Avant de pouvoir affecter des rôles à vos utilisateurs, assurez-vous que ces utilisateurs ont déjà été configurés.

- Configurer des utilisateurs et des groupes
- Configurer des comptes et des contacts
- Configurer des consommateurs

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

L'application Gestion du service clientèle fournit deux types de rôles : rôles internes pour les agents et les responsables, et rôles externes pour les clients, les partenaires clients et les consommateurs.

Rôles internes et externes pour Gestion du service clientèle

Rôles internes	Rôles externes
Business-to-business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Client b2b** • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Entreprise-à-consommateur (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Partenaire b2b** • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	Entreprise-à-consommateur (B2C) sn_customerservice.consumer

Procédure

- Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez également affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la fonctionnalité d'administration *Now Platform* des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affecter un rôle à un utilisateur
- Affecter un rôle à un groupe

Information associée

Rôles installés avec Gestion du service clientèle

Création de plusieurs profils de consommateurs pour un utilisateur

Le concept de profils de consommateurs fait référence à l'idée qu'un individu peut avoir plusieurs profils qui lui sont associés. Par exemple, un consommateur peut avoir un profil de patient dans Healthcare and Life Sciences et avoir simultanément un profil de membre dans Public Sector Digital Services.

À partir de cette Utah version, Gestion du service clientèle (CSM) la table Profil de consommateur (sn_csm_consumer_profile) a été introduite avec une référence à la table de consommateur (csm_consumer) pour définir et prendre en charge les profils de consommateur. Lors de la création de plusieurs profils pour un utilisateur dans Gestion du service clientèle (CSM), chaque profil peut avoir son propre ensemble de champs et de données relationnelles telles que les produits vendus, les tickets, les interactions et les bases installées. En créant et en définissant des profils de consommateurs, vous pouvez identifier et différencier les données spécifiques au profil.

Les secteurs doivent utiliser la colonne consumer_profile sur les tables de ticket (sn_customerservice_case), de produit vendu (sn_install_base_sold_product), d'élément de base d'installation (sn_install_base_item), d'interaction (interaction) ou enfant pour toutes les données transactionnelles. Les secteurs peuvent étendre la table Profil de consommateur (sn_csm_consumer_profile) pour n'importe quel cas d'utilisation spécifique au secteur.

Tables utilisées par les profils de consommateurs

Gestion du service clientèle (CSM) a introduit la colonne Profil du consommateur (sn_csm_consumer_profile) dans les tables Ticket, Produit vendu, Élément de base d'installation et Interaction afin d'identifier et de différencier les données spécifiques au profil à utiliser par les industries pour différents cas d'utilisation.

Tables et modules d'extension

Module d'extension	Tables	Colonne ajoutée
Entités de base du service clientèle [com.snc.cs_base]	Ticket [sn_customerservice_case]	Profil de consommateur [consumer_profile]
	Produit vendu [sn_install_base_sold_product]	Profil de consommateur [consumer_profile]
	Élément de base d'installation [sn_install_base_item]	Profil de consommateur [consumer_profile]
	Interaction [Interaction]	Profil de consommateur [consumer_profile]
	Tâche	Profil de consommateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables et modules d'extension (suite)

Module d'extension	Tables	Colonne ajoutée
	[sn_customerservice_task]	[consumer_profile]

Remarque :
La table Profil de consommateur (sn_csm_consumer_profile) est une table d'extension uniquement à utiliser pour prendre en charge plusieurs profils de consommateurs au sein de différents secteurs et entre différents secteurs.

Table Emplacement du profil de consommateur

La table Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location] stocke la relation entre les profils de consommateurs et les emplacements.

À partir de la Vancouver version, la table Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location] a été introduite. En utilisant cette table, vous pouvez améliorer vos profils de consommateurs pour prendre en charge plusieurs adresses. L'ajout de cette fonctionnalité active la relation entre les profils de consommateurs et les emplacements, ce qui permet à divers secteurs de gérer plusieurs adresses pour les profils individuels.

Champs de la table Emplacement du profil de consommateur

Champ	Type de données	Description
Profil de consommateur	Référence	Profil associé à un consommateur.
Emplacement	Référence	Détails d'emplacement associés au consommateur.
Type d'emplacement	Liste	Type d'emplacement que cet enregistrement représente, tel que la facturation, l'expédition et l'envoi. **Remarque :** Vous pouvez associer un enregistrement d'emplacement de profil de consommateur à un ou plusieurs types d'emplacements.
Actif	Vrai/Faux	État du mappage entre le profil et l'adresse du consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Emplacement du profil de consommateur (suite)

Champ	Type de données	Description
		Remarque : Par défaut, le champ actif est défini sur **Vrai**, mais vous pouvez désactiver le lien Emplacement du profil de consommateur en le définissant sur **Faux**.

Associer des emplacements à des profils de consommateurs

En activant les relations entre les profils de consommateurs et les emplacements dans tous les secteurs tels que Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciencesет Public Sector Digital Services Core, plusieurs profils de consommateurs peuvent être associés à leurs adresses correspondantes dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Vue d'ensemble

Les profils de consommateur individuels peuvent être associés à plusieurs emplacements, ou plusieurs profils de consommateur peuvent être liés au même emplacement à l'aide des emplacements du profil de consommateur. Cela signifie que différents secteurs peuvent associer des profils de consommateurs à plusieurs emplacements et types d'emplacements. L'application Gestion du service clientèle (CSM) prend en charge la table Profil de consommateur (sn_csm_consumer_profile) avec une référence à la table Consommateur (csm_consumer) qui aide à définir et à prendre en charge les profils de consommateur.

Cas d'utilisation

Par exemple, dans l'industrie Healthcare and Life Sciences , les cliniciens doivent être en mesure de stocker plusieurs adresses pour les patients, comme des adresses postales pour l'envoi de rapports et des adresses personnelles pour les prélèvements d'échantillons. De même, dans l'industrie, les Financial Services Operations institutions financières doivent stocker plusieurs adresses, telles que des adresses postales pour les documents importants et des adresses de travail à des fins de facturation, pour leurs clients.

Dans certains scénarios, les clients B2C (business-to-consumer) peuvent avoir plusieurs adresses qui peuvent être utilisées sur leurs profils à des fins diverses, servant d'adresses distinctes. Par exemple, l'adresse d'un client peut servir d'adresse d'expédition pour un Financial Services Operations profil, tout en servant d'adresse de facturation pour un Healthcare and Life Sciences profil.

Information associée

Associer un emplacement de consommateur existant à un profil de consommateur

Créer et associer un emplacement à un profil de consommateur

Associer un emplacement de consommateur existant à un profil de consommateur

Associez un emplacement de consommateur existant à un profil de consommateur à l'aide de la table Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location] de l'application Gestion du service clientèle (CSM) . En connectant les profils de consommateurs et les emplacements, les industries peuvent gérer plusieurs adresses associées à des profils individuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide de la table Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location], vous pouvez stocker la relation entre le profil du consommateur et l'emplacement.

Procédure
1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_csm_consumer_profile_location_list.do`.
2. Dans l'enregistrement Emplacements du profil de consommateur, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Emplacement** , sélectionnez l'icône de recherche pour ouvrir la liste des emplacements.
4. Sélectionnez l'emplacement à associer au profil de consommateur.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Table Emplacement du profil de consommateur.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Un emplacement a été ajouté au profil de consommateur. En outre, vous pouvez inclure différentes adresses, telles qu'une adresse postale ou une adresse de livraison, et les associer au même profil de consommateur, selon le cas d'utilisation.

Information associée
Créer et associer un emplacement à un profil de consommateur

Créer et associer un emplacement à un profil de consommateur
Créez un emplacement et associez-le au profil de consommateur dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) . Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez créer et associer plusieurs adresses à un profil de consommateur qui servent à d'autres fins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Voici un exemple de raison pour laquelle un utilisateur a créé et associé un emplacement au profil de consommateur. Dans l'industrie Healthcare and Life Sciences , les cliniciens peuvent stocker plusieurs adresses pour le profil d'un patient, comme des adresses postales pour l'envoi de rapports et des adresses personnelles pour les prélèvements d'échantillons.

Procédure
1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_csm_consumer_profile_location_list.do`.
2. Dans l'enregistrement Emplacements des profils de consommateur, sélectionnez un profil de consommateur.
3. Dans le champ **Emplacement** , sélectionnez l'icône de recherche pour ouvrir la liste des emplacements.
4. Dans l'enregistrement Emplacements du profil de consommateur, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous de renseigner le champ Consommateur du formulaire **Emplacement** . Si le champ **Consommateur** est vide, une erreur s'affiche.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
Si plusieurs enregistrements d'emplacement du profil de consommateur sont associés à l'emplacement, vous ne pouvez pas supprimer un enregistrement d'emplacement.

Une nouvelle adresse est créée et ajoutée au champ **Emplacement** . Vous pouvez associer cet emplacement au profil de consommateur. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Table Emplacement du profil de consommateur.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Associer un emplacement de consommateur existant à un profil de consommateur

Configuration d'un utilisateur unifié

En unifiant plusieurs profils pour un seul utilisateur dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) , vous n'avez pas besoin de créer et de gérer plusieurs comptes d'utilisateur pour cet utilisateur.

Un utilisateur peut gérer plusieurs profils au sein de l'application Gestion du service clientèle (CSM) et d'autres ServiceNow applications avec une seule connexion.

Cas d'utilisation

Auparavant, les clients devaient créer plusieurs enregistrements pour un utilisateur qui avait différents rôles sur différentes applications. Par exemple, supposons que vous avez un CSM utilisateur qui est à la fois un employé interne et un consommateur externe. Avec un profil unifié, votre utilisateur peut passer d'un enregistrement utilisateur à l'autre et passer d'un rôle à l'autre de manière transparente.

En utilisant plusieurs profils au sein de l'application CSM , votre organisation peut avoir ces différents profils :

- Profils internes et externes CSM pour le même utilisateur lorsque cet utilisateur possède à la fois des comptes internes et externes. Par exemple, dans une institution financière, un consommateur peut être un employé d'une banque et en même temps détenir un compte personnel dans la même banque.
- Plusieurs profils externes pour un CSM utilisateur lorsqu'un utilisateur possède plusieurs comptes externes. Par exemple, un consommateur peut avoir un profil de patient dans et avoir également un profil de membre dans Healthcare and Life SciencesPublic Sector Digital Services.
- Profils multiples avec et CSM d'autres ServiceNow® applications dans lesquelles un utilisateur a plusieurs comptes et CSM d'autres ServiceNow applications. Par exemple, un utilisateur peut avoir un compte pour l'assistance CSM du fournisseur et un VRM compte pour la gestion des risques du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages clés

- Amélioration de l'expérience utilisateur. Un utilisateur unifié peut naviguer entre les rôles internes et externes sans changer de profil.
- Amélioration de l'efficacité de l'administration. Votre organisation peut rationaliser les processus administratifs afin que vous n'ayez pas à gérer plusieurs comptes d'utilisateur pour des personnes ayant différents profils ou rôles.
- Augmentation de la satisfaction des clients. Votre organisation peut offrir un service cohérent à vos clients dans différents rôles, ce qui peut conduire à une fidélisation accrue des clients et à des commentaires positifs.

Information associée

Configuration d'un utilisateur en tant que consommateur unifié

Configuration d'un utilisateur en tant que consommateur unifié

En créant un profil unifié, vous pouvez intégrer des profils ou des consommateurs internes et externes à votre organisation. Un utilisateur disposant d'un profil unifié a synchronisé ses interactions de connexion dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Vue d'ensemble

Avant qu'un profil unifié ne soit disponible, un utilisateur de plateforme ne pouvait détenir qu'un rôle snc_internal ou snc_external, mais pas les deux en raison de problèmes de collision de rôles. Par le passé, il n'était pas possible de modéliser un utilisateur en tant qu'employé et consommateur, car le rôle sn_customerservice.consumer héritait du rôle snc_external. L'héritage de rôle qui a été combiné au comportement de la plateforme pour aider à prévenir les collisions de rôles a empêché un utilisateur d'effectuer des tâches internes pendant que cet utilisateur était également un consommateur.

Grâce à cette nouvelle fonctionnalité d'utilisateur unifié, un utilisateur unique qui est un employé (snc_internal) peut également être un client B2C (business-to-consumer). Avec un profil unifié, votre utilisateur peut passer d'un enregistrement utilisateur à l'autre et passer d'un rôle à l'autre de manière transparente.

Par exemple, dans une institution financière, une personne peut être à la fois un employé et un titulaire de compte personnel. De même, dans le secteur des télécommunications, un employé interne peut également utiliser les services vocaux de l'entreprise à des fins personnelles.

Remarque :

Vous pouvez activer cette fonctionnalité en activant le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

Utilisation d'un cadre de travail de règles de requête

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Consommateur unifié uniquement dans le cadre des règles de requête. Par exemple, lorsque vous mettez à jour un enregistrement de consommateur, les enregistrements d'utilisateur associés se synchronisent via une règle `sync_consumer` métier vers `csm_consumer_user` via une règle métier. Cette synchronisation se produit uniquement si la classe d'utilisateur associée possède l'enregistrement `csm_consumer_user` et aucun autre enregistrement utilisateur. Lorsque vous modifiez les champs suivants pour l'utilisateur consommateur, les enregistrements associés sont également mis à jour automatiquement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prénom
- Deuxième prénom
- Nom de famille
- E-mail
- Tél. mobile
- Tél. professionnel
- Téléphone personnel

Vous pouvez synchroniser tous les types d'enregistrements utilisateur en personnalisant la règle métier sur l'enregistrement *sys_user* plutôt que sur l'enregistrement *csm_consumer_user* .

Information associée

Rôles installés avec Employee en tant que consommateur

Rôles et fonctionnalités pris en charge et non pris en charge

Configuration d'un utilisateur en tant que consommateur unifié

Rôles installés avec Employee en tant que consommateur

Utilisez différents rôles pour établir les relations entre vos utilisateurs et vos entités. En utilisant la fonctionnalité Employé en tant que consommateur dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) , votre organisation peut prendre en charge à la fois les demandeurs et les supporters.

Vue d'ensemble

Le rôle de consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) permet à un utilisateur d'avoir à la fois les rôles snc_internal et snc_external, ce qui signifie que les rôles ont un meilleur contrôle sur le comportement des consommateurs, qu'il soit interne ou externe.

Auparavant, le rôle Consommateur (sn_customerservice.consumer) incluait automatiquement le rôle snc_external, ce qui créait une limitation. Cette limitation a permis d'empêcher une organisation d'affecter le rôle snc_internal à un utilisateur et a restreint l'utilisation simultanée des rôles snc_internal et snc_external. Pour remédier à ces limitations, un nouveau rôle, indépendant du rôle de snc_external, a été introduit pour compléter le rôle de sn_customerservice.consommateur. Ce rôle supplémentaire peut être associé aux rôles snc_internal et snc_external, ce qui signifie que votre organisation dispose désormais d'une flexibilité accrue dans la gestion du comportement d'un utilisateur.

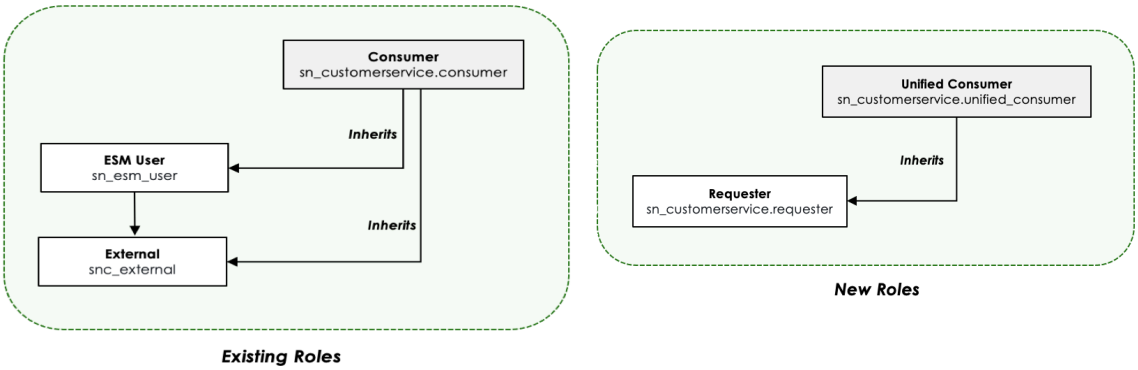
Employé en tant que consommateur Rôles existants et nouveaux

Le diagramme suivant montre les rôles existants et les nouveaux rôles qui activent la fonctionnalité Employé en tant que consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles existants et nouveaux



Remarque :
Avec la fonctionnalité Employé en tant que consommateur, les rôles Demandeur (sn_customerservice.requester) et Consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) ont été introduits. Ces deux rôles sont indépendants des rôles snc_internal et snc_external.

Rôles et descriptions des demandeurs et des consommateurs unifiés

Rôle [name]	Description
Demandeur [sn_customerservice.requester]	Prend en charge les demandeurs et implémente la fonctionnalité de base. Il sert de rôle de base, s'exécutant en parallèle du rôle d'utilisateur Employee Service Management (ESM) (sn_esm_user).
Consommateur unifié [sn_customerservice.unified_consumer]	Prend en charge les consommateurs et s'exécute parallèlement au rôle Consommateur (sn_customerservice.consumer). Elle hérite du rôle Demandeur (sn_customerservice.requester).

Information associée

Configuration d'un utilisateur en tant que consommateur unifié

Rôles et fonctionnalités pris en charge et non pris en charge

Configuration d'un utilisateur en tant que consommateur unifié

Rôles et fonctionnalités pris en charge et non pris en charge

Découvrez les rôles et fonctionnalités pris en charge et non pris en charge par le rôle de consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) au sein de l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Rôles et profils pris en charge et non pris en charge

Pris en charge ou non pris en charge	Profil et rôle [role Name]
Pris en charge	• administrateur [admin] • Utilisateur interne [snc_internal]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et profils pris en charge et non pris en charge (suite)

Pris en charge ou non pris en charge	Profil et rôle [role Name]
	• Consommateur existant [sn_customerservice.consumer] • Consommateur unifié (à la fois interne et externe) [sn_customerservice.unified_consumer] • Agent de consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]
Non pris en charge	• Agent de consommateur en tant que consommateur [sn_customerservice.consumer_agent et sn_customerservice.unified_consumer] • Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent] • Contributeur du consommateur (interne et externe) [sn_customerservice.consumer_contributor] • Contributeur de la relation (à la fois interne et externe) [sn_customerservice.relationship_contributor] • Consommateur de compte existant [sn_acct_consumer.consommateur] • Agent de service client de compte [sn_acct_consumer.agent] • Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager] • Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent] • Agent de consommateur de site [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] • Agent de site

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et profils pris en charge et non pris en charge (suite)

Pris en charge ou non pris en charge	Profil et rôle [role Name]
	[sn_customerservice.svc_location_agent] • Gestionnaire de site [sn_customerservice.svc_location_manager] • Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor] • Directeur des relations de l'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager] • Contributeur de l'organisation de services (interne et externe) [sn_customerservice.service_organization_contributor] • Auto-contributeur (à la fois interne et externe) [sn_customerservice.self_contributor]

Fonctionnalités prises en charge et non prises en charge

Pris en charge ou non pris en charge	Fonctionnalité
Pris en charge	• Consommateur • Gestion des tickets • Tâches de tickets (visibles par le consommateur) • Produits vendus • Installer Base Management • Auto-inscription • Traitement des e-mails entrants • Notifications par e-mail sortantes • Communications ciblées • Catalogue de services Produit • Profil de consommateur • Emplacements des profils de consommateurs • Ménage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités prises en charge et non prises en charge (suite)

Pris en charge ou non pris en charge	Fonctionnalité
	• Interface de programmation d'application de ticket (y compris la pièce jointe de ticket) • Emplacements (adresses des consommateurs) • Actif (Gestion des ressources informatiques) • Contrats (Gestion des ressources informatiques) • Contrats sur le produit vendu ou la base d'installation • Droits • Agent virtuel Ou Messagerie instantanée d'agent • Recherche et vérification
Non pris en charge	• Escalade de ticket • Types de ticket • Notes de gestion spéciale • Gestion des tickets principaux • Équipe de consommateurs • Équipe du ménage • Centre clientèle • Intégration avancée de la base de connaissances • Microsoft Outlook Intégration • Gestion de l'accès client (parties associées) • Consommateur de compte business-to-business-to-consumer (B2B2C) • Interface de programmation d'application client (API) • API Install Base Management • Order Management • Organisation de services • Synthèse de ticket • Agent de fournisseur de service externalisé (OSP) • Affectation de travail avancée • Omnicanal

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités prises en charge et non prises en charge (suite)

Pris en charge ou non pris en charge	Fonctionnalité
	• Intégration OpenFrame - Couplage téléphonie-informatique (CTI) • Conversations par SMS ou notifications • Zoom Bavarder • Centre d'appel cloud • Service clientèle sous-traité • Engagement Messenger • Demande de rappel • Apprentissage automatique et compréhension du langage naturel (ML-NLU) • Indicateurs clés de performance (KPI) de Manager Workspace • Infrastructure de tests automatisés (ATF) existants • Communities • Applications mobiles • Tableau de bord et rapport Performance Analytics (PA) prêts à l'emploi • Analytique en libre-service • Authentification unique (SSO) • Applications du magasin • Données de démonstration existantes • Intégration de Customer Service Management et de Field Service Management • Customer Service Management et IT Service Management Integration • Intégration de Customer Service Management et de Request Management • Intégration de Customer Service Management et d'IT Operations Management • Intégration de Customer Service Management et d'IT Business Management • Intégration de Customer Service Management et de Project Portfolio Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Configuration d’un utilisateur en tant que consommateur unifié
- Rôles installés avec Employee en tant que consommateur
- Configuration d’un utilisateur en tant que consommateur unifié

Configuration d’un utilisateur en tant que consommateur unifié

Configurez un utilisateur en tant que consommateur unifié en créant un profil unifié unique qui prend en charge les profils internes et externes de l’application Gestion du service clientèle (CSM) .

Vue d'ensemble

Vous pouvez modéliser un utilisateur unique à la fois en tant qu’employé (snc_internal) et en tant que client business-to-consumer (client B2C) en créant un profil unifié. En unifiant plusieurs profils pour un seul utilisateur dans l’application Gestion du service clientèle (CSM) , vous n’avez pas besoin de créer et de gérer plusieurs comptes d’utilisateur pour cet utilisateur.

Remarque :
Vous pouvez également configurer un consommateur unifié externe, qui n’a pas de rôle interne (snc_internal) et qui n’est pas un employé, en utilisant des tâches de configuration similaires.

La table suivante décrit comment configurer les tâches d’activation d’un consommateur unifié.

Configurer les tâches d’activation d’un consommateur unifié

Tâche	Description
Activer un consommateur unifié	Activez un consommateur unifié en mettant à jour le script `include ConsumerImpl` pour afficher d’autres enregistrements de sys_user dans la liste de référence pour la table csm_consumer. Pour plus d’informations, consultez Activer un consommateur unifié.
Créer un utilisateur	Établissez un utilisateur interne ou désignez un utilisateur existant comme consommateur. Pour plus d’informations, consultez Créer un utilisateur .
Affecter un rôle à un utilisateur	Affectez le rôle de consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) à l’utilisateur. Pour plus d’informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
Créer un enregistrement de consommateur	Créez un enregistrement de consommateur avec l’utilisateur en le désignant comme consommateur. Pour plus d’informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur.
Associer un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur	Associez un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur en créant un consommateur utilisateur, puis en le liant à un enregistrement de consommateur. Pour plus d’informations, consultez Associer un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configuration d'un utilisateur en tant que consommateur unifié

Rôles installés avec Employee en tant que consommateur

Rôles et fonctionnalités pris en charge et non pris en charge

Activer un utilisateur consommateur unifié

Activez un utilisateur en tant qu'utilisateur consommateur unifié au sein de l'application Gestion du service clientèle (CSM) en mettant à jour le script include `ConsumerImpl` . Cette modification vous permet d'afficher les autres enregistrements d'extension de sys_user dans la liste de référence pour les utilisateurs de la table csm_consumer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer l'accès aux sys_users (utilisateurs internes), ajoutez le sys_user à l'extension utilisateur dans le script include `ConsumerImpl` .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez le script `include ConsumerImpl` et modifiez-le comme suit.
   Ajoutez `sys_user` à la ligne qui commence par **this.userExtensions** :

```
var ConsumerImpl = Class.create();
ConsumerImpl.prototype = {
 initialize: function() {
  this.consumerDao = new ConsumerDao();
  this.logger = CSMBaseLogger.getLogger("ConsumerImpl");
  this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
 },

 createConsumerFromAPI : function(params){
  if(params){
   return this.consumerDao.createConsumer(params);
  } else{
   this.logger.error("inside ConsumerImpl:createConsumerFromAPI submit params invalid!");
  }
 },

 getConsumerInfoBySearchString : function(searchQueryStr, offset, limit){
  return this.consumerDao.getConsumerBySearchQueryString(searchQueryStr, offset, limit);
 },

 getConsumerInfoById : function(id,displayValue){
  return this.consumerDao.getConsumerById(id,displayValue);
 },

 getConsumerUserReferenceQualifier: function() {
  if(!gs.nil(this.userExtensions)) {
   return "sys_class_nameIN" + this.userExtensions.join();
  }

  return "";
 },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 type: 'ConsumerImpl'
};
```

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Ajoutez un utilisateur à votre instance. Pour plus d'informations, consultez Créer un utilisateur.

Créer un utilisateur

Vous pouvez ajouter un utilisateur à votre instance pour lui permettre de se connecter et d'utiliser les fonctionnalités d'application désignées.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
ID d'utilisateur	Créez un identificateur unique pour le nom d'utilisateur de connexion de ServiceNow cet utilisateur. Des exemples typiques d'ID d'utilisateur sont `cwitherspoon` et `charlie.witherspoon`. Vous ne pouvez pas créer un utilisateur dont l'ID d'utilisateur duplique un utilisateur existant. Si vous importez des doublons à partir d'un ensemble de mises à jour, le nom le plus récemment créé utilise l'ID d'utilisateur dupliqué.
Nom donné	Saisissez le prénom (souvent le prénom) de l'utilisateur.
Nom de famille	Entrez le nom de famille de l'utilisateur. **Remarque :** Vous pouvez effacer le champ **Prénom** ou le champ **Nom de famille** dans un enregistrement utilisateur existant, mais vous ne pouvez pas effacer les deux en même temps.
Titre	Saisissez un titre ou une description de poste, ou sélectionnez-en un dans la liste.
Département	Sélectionnez le département de l'utilisateur dans la liste.
Mot de passe	Affectez un mot de passe à l'utilisateur. Ce mot de passe peut être permanent ou temporaire.
Mot de passe à réinitialiser	Cochez cette case pour exiger de l'utilisateur qu'il change le mot de passe lors de la première connexion.
Verrouillé	Cochez cette case pour verrouiller l'utilisateur hors de l'instance et mettre fin à toutes ses sessions actives. Le système permet d'empêcher les utilisateurs disposant du rôle administrateur de se verrouiller eux-mêmes.
Actif	Cochez cette case pour que cet utilisateur soit actif. Seul l'administrateur voit un utilisateur inactif dans :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Listes d'utilisateurs ◦ La liste de sélection sur les champs de référence (icône de loupe) ◦ Liste à saisie semi-automatique qui s'affiche lorsque vous entrez du texte dans un champ de référence
Accès au service Web uniquement	Cochez cette case pour désigner cet utilisateur comme utilisateur non interactif. Ce champ est disponible pour les sessions non interactives .
Utilisateur d'intégration interne	Cochez cette case pour désigner cet utilisateur comme Marquer les comptes de services comme utilisateurs d'intégration interne .
Format de date	Sélectionnez le format préféré de l'utilisateur pour les dates.
E-mail	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur. Pour entrer une adresse e-mail non standard qui ne passe pas la validation du champ, vous devez d'abord désactiver le script de validation : **a.** Accédez à la **Définition du système** > **Scripts de validation**. **b.** Sélectionnez l'enregistrement **d'e-mail** . **c.** Décochez la case **Actif** et enregistrez le changement. **d.** Complétez le profil d'utilisateur, y compris l'adresse e-mail, et mettez à jour ou envoyez l'enregistrement. **e.** Réactivez le script de validation d'e-mail.
Notification	Spécifiez si des notifications par e-mail doivent être envoyées à cet utilisateur. ◦ Sélectionnez **Activer** si une notification par e-mail doit être envoyée à cet utilisateur. ◦ Sélectionnez **Désactiver** si l'utilisateur peut toujours recevoir des notifications s'il s'abonne à la notification ou s'il est spécifié comme destinataire dans le formulaire Notifications par e-mail et par SMS . Pour empêcher complètement la notification, définissez une condition sur le formulaire de notification par e-mail lui-même qui ne délivre pas la notification si ce champ est défini sur **Désactiver**.
Intégration du calendrier	Sélectionnez **Outlook** pour que cet utilisateur reçoive des notifications de réunion par e-mail directement dans le calendrier. Sinon, sélectionnez **Aucun**.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire de l'utilisateur.
Tél. professionnel	Saisissez le numéro de téléphone professionnel de cet utilisateur.
Tél. mobile	Saisissez le numéro de téléphone mobile de cet utilisateur.
Photo	Joignez une photo de l'utilisateur, le cas échéant.
Géolocalisation suivie	Cochez la case pour activer le suivi de la localisation. Le champ **Géolocalisation suivie** , disponible lorsque l'option Géolocalisation est activée, offre la possibilité de suivre l'emplacement d'un utilisateur.
Emplacement	Sélectionnez l'emplacement habituel de l'utilisateur. Ce champ est visible lorsque la géolocalisation est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Personnalisez un formulaire pour ajouter le champ **Calendrier** et affecter un calendrier à l'utilisateur.
5. **Facultatif :** Personnalisez un formulaire pour ajouter un champ de **langue** ou un champ **de code de pays** pour associer une langue ou un emplacement à un utilisateur.
6. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le nouvel enregistrement d'utilisateur apparaît en haut de la liste.

Affecter le rôle de consommateur unifié à un utilisateur

Affectez le rôle Consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) au sys_user pour le désigner comme consommateur dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez l'utilisateur à partir de l'enregistrement utilisateur.
3. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans la liste Collecte, sélectionnez le rôle Consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer) et déplacez-le vers la liste Rôles.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La sys_user est affectée à un rôle de consommateur unifié (sn_customerservice.unified_consumer).

Que faire ensuite
Créez et associez un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur. Pour plus d'informations, consultez Création et association d'un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur.

Création et association d'un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur

Créez et associez un utilisateur consommateur unifié à un enregistrement de consommateur afin que votre utilisateur puisse accéder au Customer Service Portal (CSP). Ce processus implique de créer un utilisateur consommateur unifié via un formulaire de consommateur, puis de l'associer à un enregistrement de consommateur.

Créer un utilisateur consommateur via un formulaire de consommateur

Créez un utilisateur consommateur via la liste de recherche Utilisateur sur le formulaire de consommateur de l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer à la fois les utilisateurs internes (snc_internal) et externes (snc_external).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les administrateurs peuvent associer un sys_user à un consommateur, et chaque utilisateur ne peut être associé qu'à un seul consommateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez le consommateur à partir de l'enregistrement de consommateur.
3. Dans la liste connexe Détails de la connexion, sélectionnez l'icône de recherche d'utilisateur pour ouvrir la liste des sys_users.
4. Sur le formulaire Utilisateurs, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Créer un utilisateur .
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Associer un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur. Pour plus d'informations, consultez Associer un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur.

Associer un utilisateur existant à un enregistrement de consommateur

Associez un utilisateur à un enregistrement de consommateur dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) . Une fois l'association terminée, l'utilisateur peut accéder au Consumer Service Portal (CSP) en tant que consommateur pour rechercher des informations, créer des tickets et plus encore.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez le consommateur à partir de l'enregistrement de consommateur.
3. Dans la liste connexe Détails de la connexion, sélectionnez l'icône de recherche d'utilisateur pour ouvrir la liste des sys_users.
4. Sur le formulaire Utilisateurs, sélectionnez l'utilisateur à associer à l'enregistrement de consommateur.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La sys_user est associée à l'enregistrement du consommateur. L'utilisateur peut maintenant accéder au Consumer Service Portal (CSP) en tant que consommateur.

Créer des relations client

L'application Gestion du service clientèle offre la possibilité d'établir différents types de relations entre les partenaires, les clients et les contacts.

Ces relations rendent la gestion des comptes et des actifs plus facile et flexible. Le tableau ci-dessous décrit les relations client disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations avec les clients

Relation	Description	Avantage
Relation de compte bidirectionnelle	Permet de créer une relation entre : • un compte partenaire et un compte client ; • deux comptes clients. Une relation de compte bidirectionnelle est créée à l'aide d'un type de relation de compte défini.	Une relation de compte permet à des contacts de compte partenaire disposant du rôle partenaire ou du rôle administrateur partenaire de créer et de gérer les tickets pour leur compte partenaire.
Hiérarchie des comptes	Créez une relation parent-enfant entre des comptes.	Une hiérarchie des comptes permet à un compte disposant du rôle administrateur des clients de gérer les comptes enfants.
Relation de contact	Ajoutez un contact d'un compte tiers à l'un des comptes dans une relation de compte.	Une relation de contact permet à un contact disposant du rôle client ou administrateur des clients de gérer le compte pour lequel la relation de contact a été établie.

Données client

Les données client comprennent des informations sur les personnes qui ne font pas partie de votre organisation, y compris les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Comptes

Un compte est un client ou un partenaire qui vend des produits à d'autres clients et les assiste. Les comptes peuvent être des comptes clients, des comptes partenaires ou les deux, et leurs informations sont stockées dans la table Compte [customer_account].

Il existe deux types de comptes : comptes clients et comptes partenaires.

- Un partenaire est un client externe dont l'assistance est prise en charge, qui vend des produits à d'autres clients et en assurent l'assistance. Un partenaire peut signaler et gérer des tickets au nom des clients. Un partenaire peut également être un client.
- Un compte peut être un compte client, un compte partenaire, ou les deux. Les champs **Client** et **Partenaire** du formulaire de compte désignent le type de compte.

Contacts

Un contact est un employé d'un compte et ne peut être associé qu'à un seul compte. Les contacts peuvent avoir plusieurs actifs et contrats de service et peuvent se connecter au Customer Service Portal.

Les informations de contact sont stockées dans la table Contact [customer_contact].

Consommateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un consommateur est un client dans le modèle économique B2C (business-to-consumer) et ses informations sont stockées dans la table Consommateur [csm_consumer].

Ménages

Un ménage est un groupe de consommateurs qui vivent à la même adresse et partagent des produits et des services. Un ménage peut désigner un responsable de ménage et compter plusieurs membres actuels. Le chef de ménage a accès à tous les tickets et informations pour les autres membres du ménage.

Les informations sur le ménage sont stockées dans la table Ménage [csm_household].

Relations de compte bidirectionnelles

Une relation de compte bidirectionnelle est une relation qui existe entre deux comptes. Vous pouvez créer des relations de compte entre deux comptes clients ou entre un compte partenaire et un compte client.

Une relation de compte bidirectionnelle est basée sur un type de relation de compte défini. La création d'une relation de compte bidirectionnelle est un processus en deux étapes qui implique :

- Définissant les types de relations qui existent entre vos partenaires et vos clients.
- L'utilisation de ces types de relations pour créer des enregistrements de relation entre les comptes sélectionnés.

Vous pouvez afficher les enregistrements de relation du formulaire de compte pour chaque compte de la relation. Ces enregistrements sont stockés dans la liste connexe **Relations de compte**.

Dans le cadre de relations entre un compte partenaire et un compte client, les contacts du compte partenaire disposant du rôle partenaire ou administrateur des partenaires peut créer et gérer des tickets pour leurs comptes clients.

Types de relations de compte

Un type de relation de compte définit une relation qui peut exister entre des comptes. Les utilisateurs dotés du rôle d'administrateur système peuvent définir les types de relations de compte suivants :

- Compte à compte
- Partenaire à compte

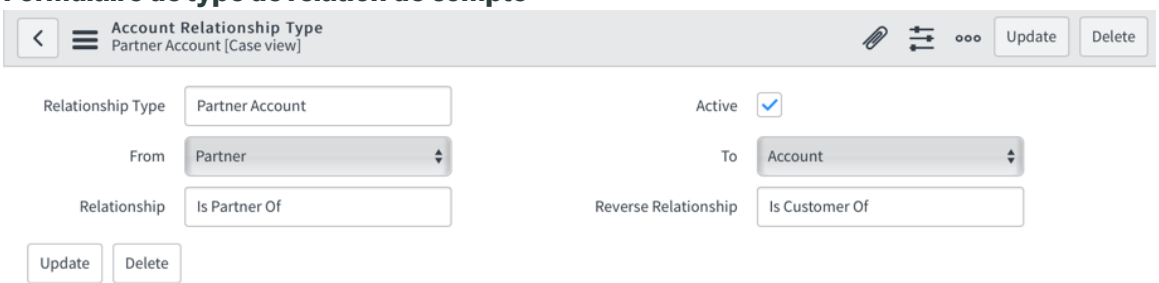
Lors de la création d'un type de relation de compte, vous définissez les informations suivantes sur le formulaire Type de relation de compte :

- le type de compte **source** (compte ou partenaire) ;
- le type de compte **cible** (compte ou partenaire) ;
- la relation entre le compte source et le compte cible ;
- la relation inversée entre le compte source et le compte cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de type de relation de compte



Remarque :
un type de relation de compte par défaut est fourni pour les comptes de partenaires.

Enregistrements de relations de compte

Une fois qu'un type de relation de compte a été défini, les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire de service client peuvent l'utiliser pour créer une relation entre des comptes ou des partenaires spécifiques. Un dossier de relation de compte comprend les informations suivantes :

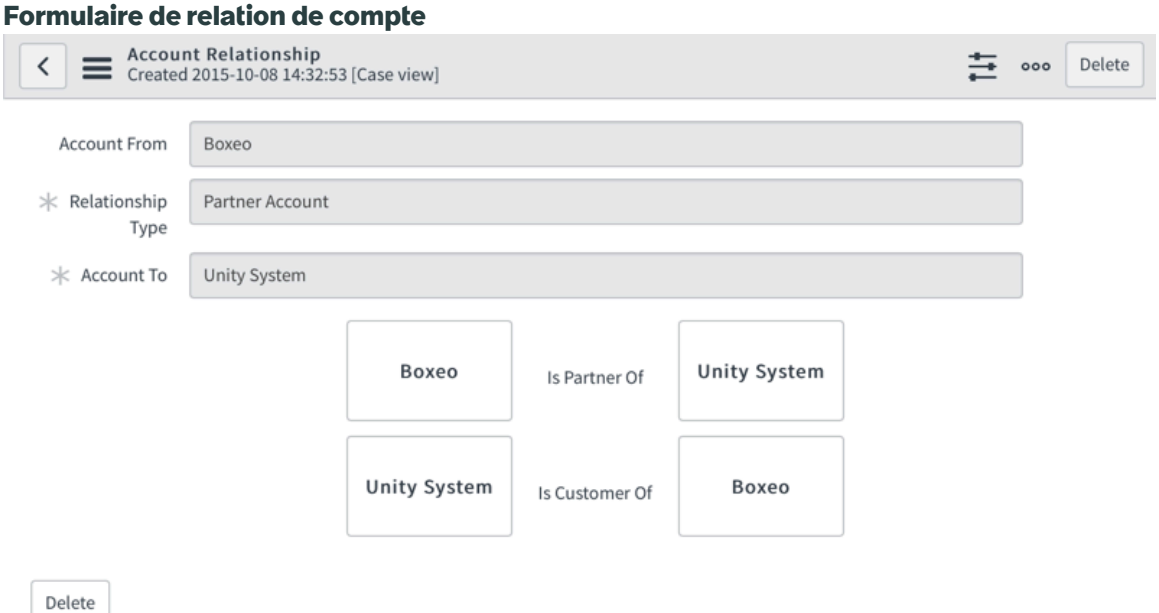
- Un compte source, sélectionné dans le champ **Origine du compte**.
- Un compte cible, sélectionné dans le champ **Destination du compte**.
- Le type de relation de compte sur lequel est basé cet enregistrement de relation.
- La relation et la relation inversée des comptes sélectionnés.

Affichez un enregistrement de relation à partir de l'un ou l'autre des comptes :

- La relation (**Origine du compte** > **Destination du compte**) s'affiche dans la liste connexe **Relations de compte** de l'enregistrement du compte source.
- La relation inverse (**Destination du compte** > **Origine du compte**) s'affiche dans la liste connexe **Relations de comptes** de l'enregistrement du compte cible.

Sélectionnez l'enregistrement de la relation de compte depuis l'un des deux comptes pour consulter le formulaire de relation de compte.

Formulaire de relation de compte



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également afficher des enregistrements de relations de compte qui utilisent un type de relation de compte spécifique. Ces informations s'affichent sous la forme d'une liste connexe sur le formulaire de type de relation de compte. Cette liste affiche le compte source (champ **Origine du compte**) et le compte cible (champ **Destination du compte**) pour chaque enregistrement de relation de compte.

Créer un type de relation de compte

Créez un type de relation de compte en définissant les types des comptes source et cible, et en fournissant un nom pour la relation entre ces comptes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer un type de relation de compte, procédez comme suit :

Vous pouvez modifier un type de relation de compte existant en changeant les types des comptes source et cible, ainsi que le nom de la relation qui existe entre ces comptes. Si ce type de relation de compte est actuellement utilisé par des enregistrements de relations de compte, les champs **Relation** et **Relation inversée** de ces enregistrements sont automatiquement mis à jour.

Vous pouvez également supprimer un type de relation de compte existant.

- Si aucun enregistrement de relation de compte n'utilise le type de relation de compte, il est simplement supprimé.
- Si des enregistrements de relations de compte actifs utilisent le type de relation de compte, une tentative de supprimer ce type de relation entraîne un message d'avertissement. La suppression d'un type de relation de compte supprime également les enregistrements de relations basés sur ce type.

les types de relations de compte peuvent être définis sur Inactif à tout moment.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Types de relations de compte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de type de relation de compte.

Champs du formulaire de type de relation de compte

Champ	Définition
Type de relation	Un nom unique qui identifie le type de relation. Par exemple, Fournisseur de service.
De	Le type de compte source pour ce type de relation ; cela peut être un compte ou un partenaire.
Relation	Un champ de texte dans lequel vous pouvez nommer la relation partant du compte source vers le compte cible. Par exemple, Fournisseur de service pour.
Pour	Le type de compte cible pour ce type de relation ;ce peut être un compte ou un partenaire.
Relation inversée	Un champ de texte dans lequel vous pouvez nommer la relation inversée partant du compte cible vers le compte source. Par exemple, Client de.
Actif	Définit le type de relation de compte sur Actif ou Inactif. Les types de relations de compte actifs peuvent être utilisés pour créer des enregistrements de relations de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	Un type de relation de compte peut être défini sur Inactif à tout moment.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau type de relation de compte s'affiche dans la liste Types de relations de compte.

Créer un enregistrement de relation de compte

Créez un enregistrement de relation de compte en sélectionnant le type de relation de compte, puis en sélectionnant les comptes impliqués dans la relation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur système peut créer un enregistrement de relation pour un compte à partir de la liste connexe **Relations de compte** du formulaire de type de relation de compte.

Le gestionnaire du service client et l'administrateur système peuvent créer un enregistrement de relation pour un compte à partir de la liste connexe **Relations de compte** de l'enregistrement de compte ou de partenaire.

La suppression d'un enregistrement de relation pour un compte supprime également l'enregistrement de relation inversée.

Remarque :
la suppression d'un enregistrement de relation n'a aucune incidence sur les tickets du service client qui font référence à l'enregistrement de relation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes ou Partenaires**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Dans la liste connexe **Relations de compte**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire de relation de compte.

Champs du formulaire de relation de compte

Champ	Définition
Origine du compte	Le compte source de cette relation. Si vous créez la relation à partir d'un enregistrement de compte ou de partenaire, ce champ est renseigné automatiquement. Sinon, sélectionnez-le dans la liste des comptes.
Type de relation	Sélectionnez le type de relation de compte pour cet enregistrement. Si vous créez l'enregistrement depuis un formulaire de type de relation de compte, ce champ est renseigné automatiquement. Sinon, sélectionnez-le dans la liste des types de relations de compte, qui affiche tous les types de relations de compte actifs.
Destination du compte	Le compte cible de cette relation.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Une fois qu'un enregistrement de relation a été créé, il s'affiche à deux endroits :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La relation s'affiche dans la liste connexe **Relations de compte** de l'enregistrement du compte source.
- La relation inversée s'affiche dans la liste connexe **Relations de compte** de l'enregistrement du compte cible.

Hiérarchie des comptes

Utilisez la fonctionnalité de hiérarchie des comptes pour créer une relation parent-enfant entre des comptes.

Une hiérarchie des comptes représente la structure de l'entité juridique des comptes et de leurs relations. Elle représente également les clients, les actifs et les autorisations de service d'un compte.

Les administrateurs des clients peuvent effectuer les actions suivantes pour tous les comptes de la hiérarchie :

- Afficher et créer des tickets.
- Afficher les actifs et les utilisateurs.
- Afficher et gérer les contacts.

Les contacts du compte parent peuvent également accéder à tous les comptes enfants.

L'administrateur système définit la hiérarchie entre les comptes sur le formulaire de compte. Dans le formulaire de compte du compte enfant, sélectionnez le parent dans le champ **Compte parent**. Si ce champ n'est pas renseigné, le compte est un compte de niveau supérieur.

Une fois la hiérarchie des comptes définie, elle s'affiche sur le formulaire de compte du compte parent. Si un compte parent est mis à jour ou supprimé, la hiérarchie de tous les comptes enfants est également mise à jour.

Afficher la hiérarchie des comptes

La hiérarchie des comptes utilise une arborescence pour indiquer les comptes parents, enfants et frères. Deux affichages différents de la hiérarchie des comptes sont disponibles. Sur les deux affichages, le compte actuel est mis en évidence dans la structure du compte.

- L'affichage parent montre le compte actuel, le compte parent (le cas échéant) et tout compte enfant ou frère.
- L'affichage complet montre l'ensemble de la structure de l'organisation à partir du compte racine.

Les agents du service client peuvent :

- Développer et réduire l'arborescence.
- Passer de l'affichage parent à l'affichage complet.
- Cliquer sur un compte pour ouvrir le formulaire de compte connexe.

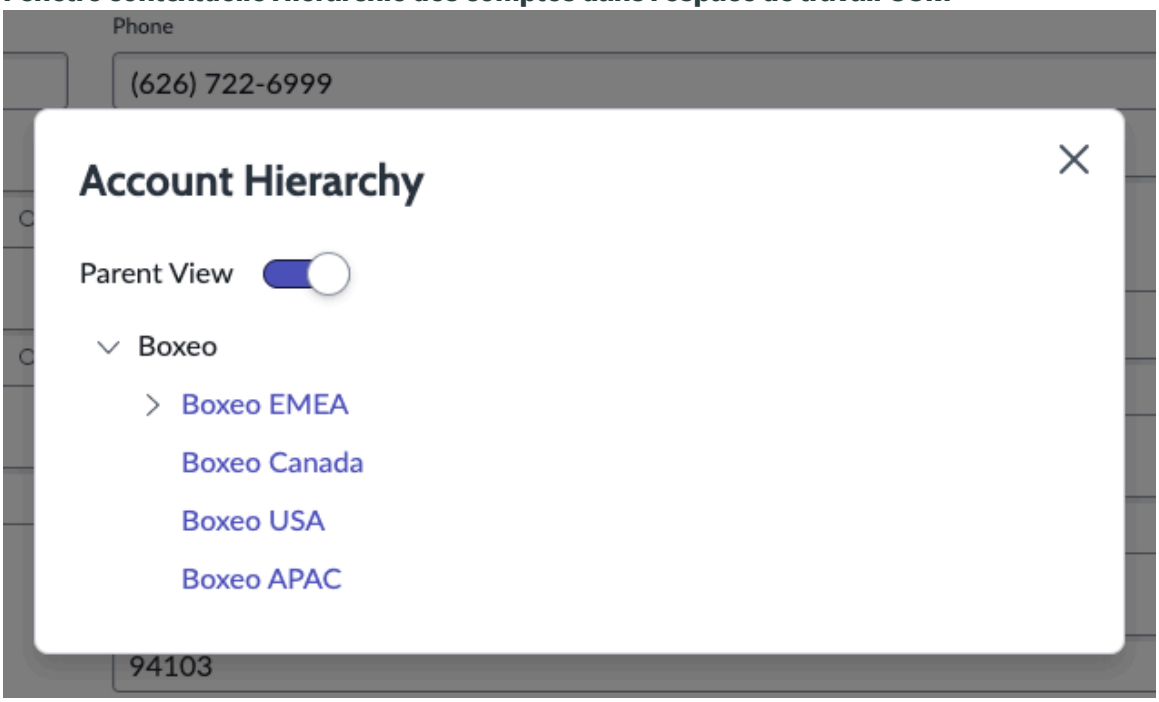
Hiérarchie des comptes dans CSM Agent Workspace

Dans le formulaire de compte, les agents du service client peuvent cliquer sur l'icône d'ouverture de la hiérarchie ( ) dans le champ **Nom** pour afficher les relations de compte parent-enfant dans la fenêtre contextuelle Hiérarchie des comptes. La hiérarchie des comptes est disponible pour les comptes qui ont un compte parent ou enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

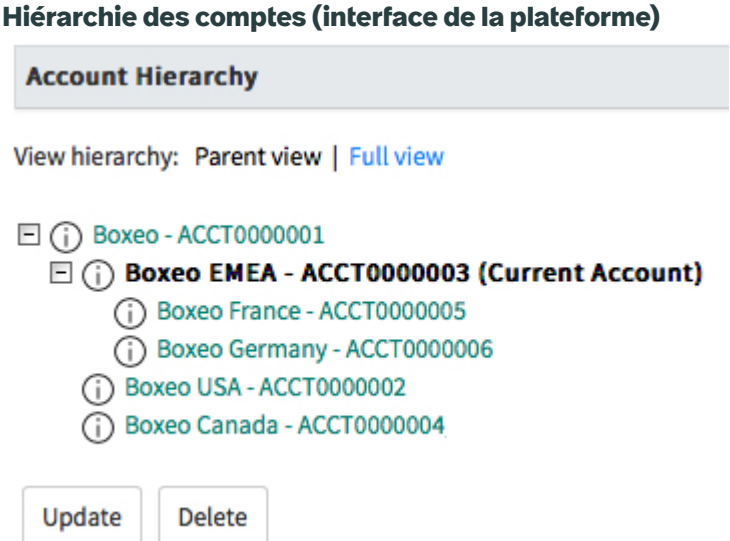
Fenêtre contextuelle Hiérarchie des comptes dans l'espace de travail CSM



Hiérarchie des comptes sur l'interface de la plateforme

Les agents du service client peuvent afficher les informations de compte dans la section Hiérarchie des comptes du formulaire de compte.

Hiérarchie des comptes (interface de la plateforme)



Créer une hiérarchie des comptes

Créez une relation parent-enfant entre deux comptes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes**.
2. Sélectionnez le compte enfant désiré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez le parent pour ce compte dans le champ **Compte parent**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La hiérarchie des comptes s'affiche sous la forme d'une arborescence sur le formulaire de compte du compte parent.

Relations de contact

Vous pouvez ajouter un contact d'un compte à un autre compte à l'aide d'une relation de contact dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) . En utilisant les relations de contact, vous pouvez effectuer des actions pour le compte des comptes avec lesquels vous avez établi une relation de contact.

Vue d'ensemble

Un contact est un utilisateur qui agit en tant qu'employé d'un compte. Pour associer un contact à des comptes supplémentaires, des relations de contact sont utilisées. Ces relations de contact permettent à un contact disposant du rôle client ou administrateur des clients de gérer le compte avec lequel vous avez établi une relation de contact. Ces contacts peuvent afficher les informations et effectuer des actions au nom des comptes (par exemple, créer ou mettre à jour des tickets à partir du portail client).

Information associée

Configurer une relation de contact

Créer une relation de contact pour un compte

Formulaire Relation de contact

Configurer une relation de contact

Vous pouvez configurer une relation de contact pour établir une relation entre un compte et un contact dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Configurer les contacts à associer à un compte

Lorsque vous créez une relation de contact, vous sélectionnez un utilisateur dans le champ **Contact**. Ce champ affiche les contacts :

- Tous les comptes de la relation de compte
- De tous les comptes de la hiérarchie des comptes
- Tous les comptes, si la propriété système *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* est définie sur **false**. Toutefois, lorsque la *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* propriété système est définie sur **vrai**, seuls les contacts de la hiérarchie des comptes et de la relation de compte s'affichent.

> **Remarque :**
> Par défaut, la *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* propriété système est définie sur **vrai**.

Si vous êtes un gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager), vous pouvez créer, mettre à jour, supprimer et afficher la liste des relations de contact pour un compte. Si vous êtes un gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) ou un agent du service client (sn_customerservice_agent), vous pouvez consulter une liste des relations de contact pour un compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous sélectionnez une responsabilité pour le contact, les responsabilités disponibles sont les définitions de responsabilité qui sont créées avec un type de **contact**.

Remarque :
Un contact ne peut être affecté qu'à une seule responsabilité par compte.

Configurer plusieurs relations de contact par compte pour un contact

Avant la mise en production, la Vancouver configuration de relations de contact multiples pour un contact avec un compte n'était pas activée. La company_contact d'index unique au niveau de la base de données ne peut être désactivée que par les administrateurs.

À partir de cette Vancouver version, l'application Gestion du service clientèle (CSM) a remplacé l'index unique et introduit la règle métier **Empêcher les doublons pour les contacts de compte** . Cette règle métier permet aux administrateurs de désactiver la restriction d'une combinaison d'index unique dans la relation de contact en définissant le marqueur **Actif** sur **Faux**. Par conséquent, un administrateur peut affecter plusieurs responsabilités par compte à un contact.

Créer une relation de contact pour un compte

Créez une relation de contact pour un compte en sélectionnant un contact, puis en affectant une responsabilité à ce contact dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) . Grâce à cette relation, un contact peut gérer efficacement les comptes et exécuter des actions au nom des comptes associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de cette Washington DC version, Gestion du service clientèle (CSM) la règle métier Empêcher les doublons pour les contacts de comptea été introduite. À l'aide de cette règle métier, un administrateur peut affecter plusieurs responsabilités par compte à un contact.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes ou Partenaires**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Dans la liste connexe Relations de contact, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le formulaire Relation de contact.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le nom, le compte et la responsabilité du contact sont ajoutés à la liste connexe Relations de contact.

Création d'une équipe de compte

Créez une équipe de compte composée à la fois d'employés et de contacts de clients qui remplissent les tâches ou les rôles pour un compte particulier dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) . En définissant les responsabilités ou les rôles de votre équipe et des contacts clients, vous vous assurez que votre équipe de compte dispose des rôles et des fonctions nécessaires pour prendre en charge vos comptes clients.

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez créer une équipe de compte à l'aide d'une définition de responsabilité. En définissant les responsabilités dont vous avez besoin pour cette équipe de compte, vous créez les relations entre les différentes entités telles que les comptes, les contacts, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer deux types de définitions de responsabilité. Vous pouvez créer une définition pour un employé et une définition pour un contact.

Remarque :
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez également supprimer les définitions qui ne sont plus utilisées. Une définition ne peut être supprimée que si elle n'est associée à aucune entrée.

Une fois ces définitions ou rôles créés, le sn_customerservice_manager peut utiliser ces rôles pour effectuer les tâches suivantes :

- Former une équipe de compte en sélectionnant un compte, un rôle, puis en affectant un rôle à un employé.
- Ajoutez une relation de contact à un compte en sélectionnant un compte, en sélectionnant un rôle, puis en affectant un rôle à un contact.

Les utilisateurs qui ont été affectés à ce rôle sont affichés dans la liste Membres de l'équipe de compte du formulaire de définition de responsabilité. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une définition de responsabilité
- Configurer l’accès via la configuration de l’accès avec responsabilité

Affecter un membre de l'équipe à un compte

Affectez un membre de l’équipe à un compte en sélectionnant un employé et son rôle ou sa responsabilité dans l’application Gestion du service clientèle (CSM) . Lorsque vous affectez un membre de l’équipe à un compte avec la responsabilité Chargé de clientèle, il peut consulter les informations et effectuer des actions au nom des comptes (par exemple, créer ou mettre à jour des tickets à partir du portail client).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Remarque :
Le module d’extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) doit être installé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous êtes l’administrateur système, vous pouvez affecter un membre de l’équipe à un compte depuis la liste connexe Membres de l’équipe de compte du formulaire Définition des responsabilités.

Si vous êtes le responsable du service client, vous pouvez affecter un membre de l’équipe à un compte à partir de la liste connexe Membres de l’équipe de compte sur l’enregistrement de compte ou de partenaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes ou Partenaires**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Dans la liste connexe Membres de l’équipe de compte, sélectionnez **Nouveau**.
   Le membre de l’équipe de compte doit avoir le rôle sn_customerservice.relationship_contributor.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire de membre de l'équipe de compte

Champ	Définition
Compte	Compte auquel l'utilisateur est affecté. Si vous affectez un utilisateur à partir d'un enregistrement de compte ou de partenaire, ce champ est renseigné automatiquement. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez sélectionner un compte dans la liste Comptes.
Responsabilité	Rôle ou responsabilité choisi pour cet employé.
Utilisateur	Employé choisi pour remplir le rôle ou la responsabilité. **Remarque :** À compter de la Washington DC mise en production, le personnel externe de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_external_staff] peut être ajouté en tant que chargé de clientèle par l'intermédiaire de l'intermédiaire de l'intermédiaire de Membres de l'équipe de compte (relations avec le personnel du compte).

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les utilisateurs contributeurs

Le module d'extension CSM Contributor User vous permet d'engager les équipes du middle office dans la résolution des problèmes et la réponse aux demandes des clients.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avec les rôles, les relations et les attributs de profil utilisateur fournis, les contributeurs peuvent signaler et collaborer sur les tickets créés pour les clients, les organisations de services ou eux-mêmes.

Le module d'extension Règles de requête CSM est automatiquement activé par le module d'extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user). Pour plus d'informations, consultez Règles de requête CSM.

Procédure

1. Activez le module d'extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user).
2. Affectez les rôles d'utilisateur contributeur aux utilisateurs du middle office.
3. Créez des relations.
4. Assurez-vous que la propriété **sn_cs_queryrules.use_query_rules** est définie sur vrai.

Utilisateurs contributeurs

Avec les rôles d'utilisateur contributeur, vous pouvez engager des utilisateurs internes et externes pour aider à résoudre les problèmes et les demandes des clients.

La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs fournit une assistance client unifiée pour les clients internes et externes. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez vous occuper des clients internes et externes via les équipes de services partagés et les organisations de services :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Permettez aux organisations de services de s'occuper les unes des autres et des clients externes.
- Permettez aux employés de demander une assistance pour eux-mêmes et pour les clients externes.
- Permettez aux agents du middle office de travailler sur des tâches spécifiques qui sont nécessaires pour résoudre des tickets.

Vue d'ensemble des rôles d'utilisateur contributeur

La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs inclut plusieurs rôles que vous pouvez affecter aux utilisateurs pour contrôler l'accès aux tickets, aux tâches de tickets et aux informations relatives au ticket. Ces rôles peuvent être affectés à des utilisateurs en fonction des différents besoins professionnels. Dans certains cas, ces rôles permettent également d'accéder aux tickets parents et aux informations clients associées.

Rôles d'utilisateur contributeur

Requester for Any Customer	Requester for My Customers	Requester for Service Organization	Requester for Self	Case Task Agent
Enable employees to create cases on behalf of any account or consumer Roles: • Account Contributor • Consumer Contributor	Enable employees to create cases on behalf of customers with whom they have a relationship Role: • Relationship Contributor	Enable employees to create cases on behalf of their business location Role: • Service Organization Contributor	Enable employees to request support for themselves Role: • Self Contributor	Enable middle office employees to work on specific case tasks Role: • Case Task Agent

La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs inclut également des rôles de visionneur qui permettent aux employés d'afficher les tickets, les tâches de tickets ou les données client principales. Ces rôles incluent :

- Visionneur de ticket
- Visionneur de tâche de ticket
- Visionneur de données client

Description et options du rôle d'utilisateur contributeur

Type de demandeur	Description	Options
Demandeur pour n'importe quel client	Un demandeur pouvant créer des tickets pour le compte de n'importe quel client. Cet utilisateur :	Cet utilisateur peut : • Rechercher des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue. • Créer des tickets pour les clients qui visitent un emplacement de l'entreprise, y compris les tickets pour les éléments de catalogue (demandes).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description et options du rôle d'utilisateur contributeur (suite)

Type de demandeur	Description	Options
	• Travaille avec les comptes et les contacts ou les consommateurs. • Utilise le portail Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour aider les clients. Rôles : • Contributeur du compte (sn_customerservice.account_contributor) • Contributeur du consommateur (sn_customerservice.consumer_contributor)	• Créer des tickets à partir de canaux de communication disponibles pour les clients, y compris le téléphone, Internet, la messagerie instantanée, Virtual Agent et la messagerie. Si cet utilisateur est également un utilisateur interne sur un ticket, il peut : • Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires • Accepter ou rejeter une solution • Fermer un ticket • Recevoir des notifications de mises à jour de ticket • Lire les notes de travail
Demandeur pour mes clients	Un demandeur qui peut créer des tickets pour le compte de clients avec lesquels il a une relation établie. Cet utilisateur : • Travaille avec les comptes et les contacts ou les consommateurs. • Utilise le portail Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour aider les clients. • Gère les relations avec les clients et participe à la résolution des tickets clients. Rôle : contributeur de la relation (sn_customerservice.relationship_contributor)	Cet utilisateur peut : • Rechercher des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue. • Créer des tickets pour le compte de clients avec lesquels il a une relation établie. • Créer des tickets à partir de canaux de communication disponibles pour les clients, y compris le téléphone, Internet, la messagerie instantanée, Virtual Agent et la messagerie. • Afficher tous les tickets créés pour les clients avec lesquels il a une relation établie. • Mettre à jour les données client telles que l'ajout de contacts et d'adresses. • Mettre à jour des tickets : ◦ Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires ◦ Accepter ou rejeter une solution ◦ Fermer un ticket ◦ Recevoir des notifications de mises à jour de ticket ◦ Lire les notes de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description et options du rôle d'utilisateur contributeur (suite)

Type de demandeur	Description	Options
Demandeur pour une organisation de services	Un demandeur pouvant créer des tickets pour le compte de son emplacement de l'entreprise. Cet utilisateur : • Travaille avec les comptes et contacts, les consommateurs et les ménages. • Utilise le portail Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour aider les clients. Rôle : contributeur de l'organisation de services (sn_customerservice.service_organization_contributor)	Cet utilisateur peut : • Rechercher des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue. • Créer des tickets pour le compte de son emplacement de l'entreprise, y compris des tickets pour les éléments de catalogue (demandes) et assurer le suivi sur ces tickets. • Créer des tickets à partir de canaux de communication disponibles pour les clients, y compris le téléphone, Internet, la messagerie instantanée, Virtual Agent et la messagerie. • Afficher et assurer le suivi sur les autres tickets créés pour l'emplacement de l'entreprise de l'utilisateur. Si cet utilisateur est également un utilisateur interne sur un ticket, il peut : • Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires • Accepter ou rejeter une solution • Fermer un ticket • Recevoir des notifications de mises à jour de ticket • Lire les notes de travail
Demandeur pour soi	Un demandeur pouvant créer des tickets pour lui-même. Ce demandeur accède aux tickets via un portail des employés unifié, s'il est fourni par son organisation. Rôle : auto-contributeur (sn_customerservice.consumer_contributor)	Cet utilisateur peut : • Rechercher des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue. • Créer des tickets pour son compte, y compris des tickets pour les éléments de catalogue (demandes). • Créer des tickets à partir de canaux de communication disponibles pour les clients, y compris le téléphone, Internet, la messagerie instantanée, Virtual Agent et la messagerie. • Assurer le suivi des tickets qu'il a créés lui-même :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description et options du rôle d'utilisateur contributeur (suite)

Type de demandeur	Description	Options
		○ Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires ○ Accepter ou rejeter une solution ○ Fermer un ticket ○ Recevoir des notifications de mises à jour de ticket ○ Lire les notes de travail
Agent de tâche de ticket	Un prestataire, tel qu'un agent du middle office, qui travaille sur un ensemble spécifique de tâches requis pour résoudre un ticket. Ces tâches de ticket : • Sont affectées à l'agent ou à son département ou groupe. • Ciblent une fonction ou une expertise spécifique du département ou du groupe. Cet agent utilise généralement un espace de travail pour effectuer ces tâches. Rôle : agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent)	Cet utilisateur peut : • Afficher et travailler sur les tâches de ticket qui lui ont été affectées ou qui ont été affectées à son groupe ou département. • Afficher les tickets parents pour les tâches de ticket auxquelles il peut accéder. • Communiquer avec les agents sur le ticket parent via des notes de travail et des commentaires supplémentaires. • Communiquer avec les agents sur d'autres tâches de ticket via des notes de travail et des commentaires supplémentaires. • Accéder aux informations du client nécessaires pour effectuer une tâche de ticket. • Apporter des changements à une tâche de ticket entraînant une mise à jour de l'état ou de l'étape du ticket parent. • Rechercher des articles de la base de connaissances pour aider à traiter la tâche de ticket.

Les rôles d'utilisateur contributeur sont disponibles avec différents modules d'extension CSM. Pour une description plus détaillée de ces rôles d'utilisateur, consultez Rôles d'utilisateur contributeur.

Champs ajoutés au formulaire de ticket

La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs ajoute deux champs au formulaire de ticket qui sont utilisés pour identifier le client d'un ticket. Ces champs sont utilisés en plus des champs **Compte** et **Consommateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs clients ajoutés au formulaire de ticket

Champ	Description
Demande d'organisation de services	Ce champ affiche le nom d'une organisation de services. Si ce champ est renseigné et que les champs **Compte** et **Consommateur** sont vides, le client du ticket est une organisation de services. Ce champ est inclus dans le module d'extension Service Organization (com.snc.service_organization).
Utilisateur interne	Ce champ affiche le nom d'un utilisateur interne. Si ce champ est renseigné et que les champs **Compte**, **Consommateur** et **Demande d'organisation de services** sont vides, le client du ticket est un employé. Ce champ est inclus dans le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

Le module d'extension Customer Service ajoute deux champs à la section des notes du formulaire de ticket pour les utilisateurs contributeurs.

Champs Contributeur ajoutés au formulaire de ticket

Champ	Description
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ **Utilisateurs contributeurs**. Si un utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, il est également supprimé du champ **Utilisateurs contributeurs**.
Groupes de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ **Groupes de contributeurs**. Si un utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**. Si un groupe est supprimé du champ **Groupe d'affectation** du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**.

Créer un ticket pour le créateur d'enregistrement client

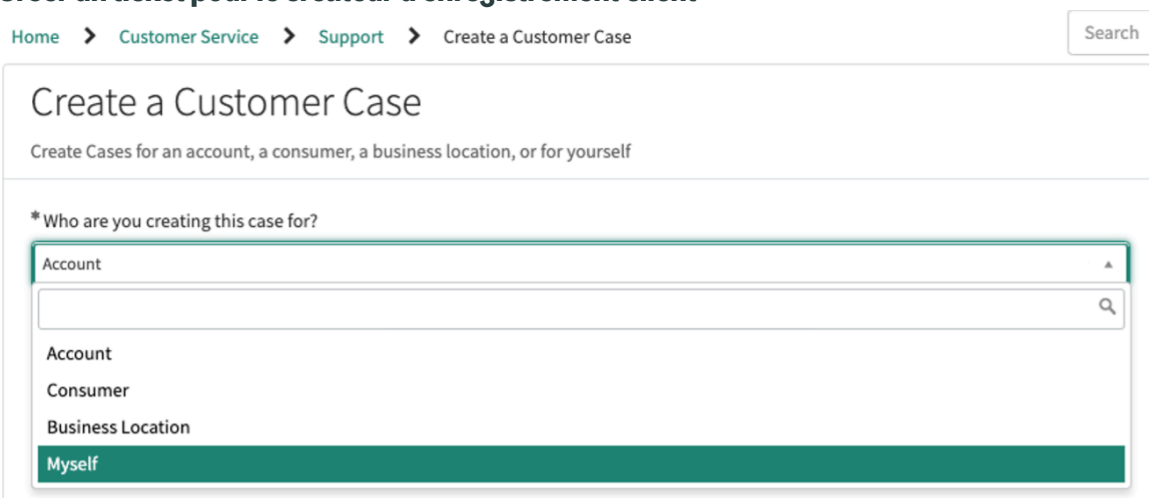
La fonctionnalité des utilisateurs contributeurs ajoute un créateur d'enregistrement auquel les utilisateurs contributeurs peuvent accéder depuis les portails Customer Service Portal

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et Consumer Service Portal et qu'ils peuvent utiliser pour créer des tickets. Lors de la création d'un ticket, ce créateur d'enregistrement présente différentes options pour le client dans le champ **Pour qui créez-vous ce ticket ?**, en fonction des rôles affectés à l'utilisateur connecté.

Créer un ticket pour le créateur d'enregistrement client



Lorsque l'utilisateur contributeur sélectionne une option, les champs supplémentaires associés à ce type de client s'affichent.

Champs de type de client ajoutés à Créer un créateur d'enregistrement de ticket client

Option client	Champs supplémentaires
Compte	• **Signalé par** : l'utilisateur connecté avec le rôle contributeur du compte. • **Compte** : le nom du compte. • **Contact** : le contact du compte.
Consommateur	• **Signalé par** : l'utilisateur connecté avec le rôle contributeur du consommateur. • **Consommateur** : le nom du consommateur. • **Ménage** : le ménage dont le consommateur fait partie.
Emplacements de l'entreprise	• **Signalé par** : l'utilisateur connecté avec le rôle contributeur de l'organisation de services. • **Demande de l'emplacement de l'entreprise** : le nom de l'organisation de services demandant de l'aide. • **Demande d'assistance des emplacements de l'entreprise** : le nom de l'organisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de type de client ajoutés à Créer un créateur d'enregistrement de ticket client (suite)

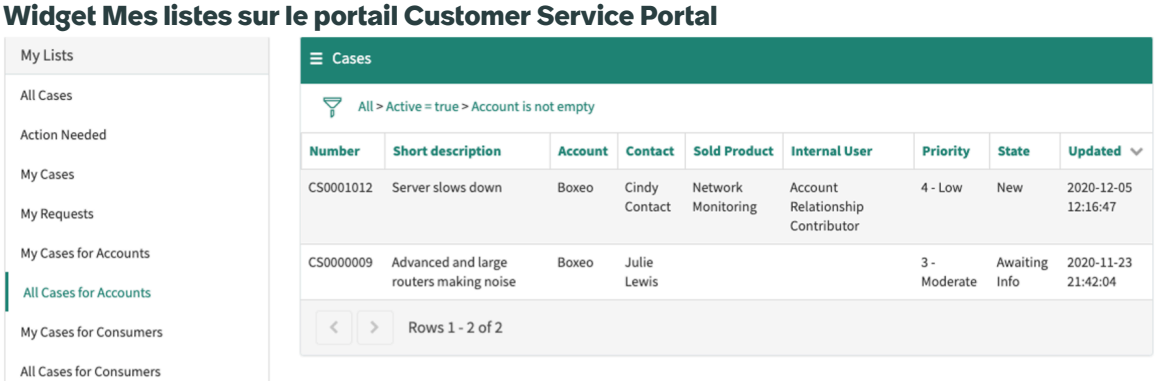
Option client	Champs supplémentaires
	de services à partir de laquelle la demande d'assistance de la **Demande de l'emplacement de l'entreprise** émane.
Moi-même	**Signalé par** : l'utilisateur connecté avec le rôle auto-contributeur.

Les champs supplémentaires sur le créateur d'enregistrement qui sont communs à toutes les options du client incluent **Priorité**, **Canal**, **Sujet** et **Description**.

Afficher les listes d'enregistrements sur les portails Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Le widget Mes listes sur les portails Customer Service Portal et Consumer Service Portal comprend différents filtres pour l'affichage des enregistrements.

Widget Mes listes sur le portail Customer Service Portal



En fonction des rôles affectés à l'utilisateur connecté, ce widget affiche les filtres suivants.

Filtres Mes listes

Utilisateur contributeur	Filtres Mes listes
Contributeur du compte	**Tickets pour Comptes**
Contributeur du consommateur	**Tickets pour Consommateurs**
Contributeur de l'organisation de services	• **Mes tickets pour les emplacements de l'entreprise** : tickets créés par l'utilisateur contributeur pour le compte de ses emplacements de l'entreprise. • **Tous les tickets pour les emplacements de l'entreprise** : tous les tickets créés pour le compte des emplacements de l'entreprise du collaborateur, indépendamment de qui a créé le ticket.
Auto-contributeur	**Tickets pour moi-même**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres Mes listes (suite)

Utilisateur contributeur	Filtres Mes listes
Contributeur de la relation	Affiche les filtres en fonction des relations établies pour cet utilisateur. • **Mes tickets pour Comptes** : tickets créés par l'utilisateur contributeur pour le compte des comptes pour lesquels l'utilisateur est un chargé de clientèle. • **Tous les tickets pour Comptes** : tous les tickets créés pour le compte des comptes pour lesquels l'utilisateur est un chargé de clientèle, indépendamment de qui a créé le ticket. • **Mes tickets pour Consommateurs** : tickets créés par l'utilisateur contributeur pour le compte des consommateurs ou ménages pour lesquels l'utilisateur est un gestionnaire des relations. • **Tous les tickets pour Consommateurs** : tous les tickets créés pour le compte des consommateurs ou ménages pour lesquels l'utilisateur est un gestionnaire des relations, indépendamment de qui a créé le ticket. Pour plus d'informations, consultez Base du modèle de service Relations.

Accéder aux tâches de ticket

Les utilisateurs disposant du rôle d'agent de tâche de ticket peuvent afficher et consulter les tâches de ticket dans les listes, sur les tableaux de bord et sur les pages de destination.

Utilisez des widgets pour afficher les tâches de ticket sur les tableaux de bord et les pages de destination.

Widgets pour afficher les tâches de ticket

Widget	Informations sur la tâche affichées
Mes tâches de ticket	Ce widget inclut les informations suivantes pour chaque tâche de ticket : • Numéro de tâche • État • Objet • Priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets pour afficher les tâches de ticket (suite)

Widget	Informations sur la tâche affichées
	• Numéro du ticket • Brève description du ticket
Tâches de ticket de mon groupe	Ce widget inclut les informations suivantes pour chaque tâche de ticket : • Numéro de tâche • État • Objet • Priorité • Affecté à • Numéro du ticket • Brève description du ticket

Remarque :
Si un playbook est disponible, le système ouvre la tâche de ticket dans le playbook. Si aucun playbook est disponible, le système ouvre le formulaire de tâche de ticket.

En fonction des rôles affectés, les utilisateurs contributeurs peuvent voir différents modules dans CSM Agent Workspace et dans l'espace de travail configurable CSM.

Accès au module par rôle

Rôle	Modules

Agent de tâche de ticket
 	
[sn_customerservice.case_task_agent]
	Les utilisateurs ayant le rôle d'agent de tâche de ticket ont accès à ces modules :
	• **Tâche de ticket** : inclut les tâches de ticket auxquelles l'utilisateur a accès.
	  ◦ Mes tâches de ticket
	  ◦ Mes éléments ouverts
	  ◦ Non affecté pour mes groupes
	  ◦ Mes tâches accessibles
	• **Clients** : inclut un accès en lecture seule aux informations du client.
	  ◦ Comptes
	  ◦ Partenaires
	  ◦ Contacts
	  ◦ Consommateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès au module par rôle (suite)

Rôle	Modules
	○ Ménages ○ Membres du ménage
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Les utilisateurs ayant le rôle de visionneur de tâche de ticket ont accès à Toutes les tâches du module **Tâche de ticket**.
Visionneur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Les utilisateurs ayant le rôle de visionneur de contributeur de ticket ont accès à Mes tâches de contribution du module **Tâche de ticket**.
Visionneuse de tickets [sn_customerservice.case_viewer]	Les utilisateurs disposant du rôle de visionneur de ticket peuvent afficher les tickets auxquels ils ont accès dans le module **Tickets**.

Accès de l'agent de tâche de ticket aux informations du client

Les utilisateurs ayant le rôle d'agent de tâche de ticket ont un accès en lecture seule à certaines des informations du client pour le ticket parent.

- Pour les tickets B2B : enregistrements des comptes et contacts, y compris les adresses, les produits vendus et la base d'installation.
- Pour les tickets B2C : enregistrements des consommateurs et ménages, y compris les adresses, les produits vendus, la base d'installation et le chef de ménage.
- Pour les tickets d'emplacement de l'entreprise : enregistrements de l'organisation de services, y compris les informations de contact internes.

Information associée

Rôles d'utilisateur contributeur

Configurer les utilisateurs contributeurs

Rôles d'utilisateur contributeur

Le modèle de données de l'utilisateur contributeur utilise plusieurs rôles pouvant être affectés aux utilisateurs pour contrôler l'accès aux tickets, aux tâches de ticket et aux informations relatives au ticket en fonction de différents besoins professionnels.

Ces rôles sont inclus avec plusieurs modules d'extension différents :

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)
- Business Location (com.snc.business_location)
- CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)

Consultez les tableaux suivants pour obtenir les descriptions de rôle détaillées.

Rôles inclus dans le module d'extension Customer Service

La table suivante répertorie les rôles de contributeur inclus dans le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) ainsi que leurs descriptions et rôles associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles du service client

Rôle	Description	Contient des rôles
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Ce rôle fournit l'accès aux tâches de ticket et aux informations de ticket associées. Un utilisateur avec ce rôle peut travailler sur les tâches de ticket suivantes : • Tâches affectées à l'utilisateur ou aux groupes d'affectation de l'utilisateur. • Tâches créées par l'utilisateur. Avec ce rôle, l'utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket. ◦ Ajouter des notes de travail, des commentaires et des pièces jointes. ◦ Mettre à jour le statut. ◦ Effectuer des actions supplémentaires à partir d'une tâche de ticket telle que l'envoi d'un e-mail. • Créer des tâches de ticket et affecter ces tâches aux autres utilisateurs. Avec ce rôle, les utilisateurs ont un accès en lecture seule aux informations du client pour le ticket : • Enregistrements des comptes et contacts (pour les tickets B2B) • Enregistrements des consommateurs et ménages (pour les tickets B2C) • Enregistrements de l'organisation de services (tickets d'emplacement de l'entreprise)	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles du service client (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à toutes les tâches de ticket. **Remarque :** Lorsqu'il est associé au rôle de visionneur de ticket (sn_customerservice.case_viewer), un utilisateur peut accéder à tous les tickets du service client et à toutes les tâches de ticket.	
Visionneur de ticket [sn_customerservice.case_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les tickets.	
Éditeur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Ce rôle fournit un accès en écriture limité à certains des champs du formulaire Ticket si l'utilisateur a un accès en lecture au ticket par le biais d'un autre rôle. L'accès en écriture limité est disponible pour les champs suivants : • Notes de travail • Commentaires additionnels • Pièces jointes • Changements d'état ou d'étape • Utilisateurs contributeurs • Groupes de contributeurs • Liste de surveillance • Liste de notes de travail	
Visionneur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture à toutes les tables associées à un ticket si l'utilisateur a un accès en lecture au ticket par le biais d'un autre rôle. L'utilisateur peut accéder au module **Toutes les tâches auxquelles je participe** dans CSM Agent Workspace.	• sn_shn.user • wm_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles inclus dans le module d'extension CSM Contributor User

La table suivante répertorie les rôles de contributeur inclus dans le module d'extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user), ainsi que leurs descriptions et rôles associés.

Rôles du module d'extension de l'utilisateur contributeur

Rôle	Description	Contient des rôles
Contributeur du compte [sn_customerservice.account_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel compte.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Contributeur du consommateur [sn_customerservice.consumer_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel consommateur.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Auto-contributeur [sn_customerservice.self_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs ayant snc_internal rôle de créer des tickets pour eux-mêmes.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Créateur de contributeur de ticket [case_contributor_creator]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets et est inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur.	

Rôles inclus dans le module d'extension Business Location

Les rôles de contributeur suivants sont inclus dans le module d'extension Business Location (com.snc.business_location).

Rôles pour le module d'extension Business Location

Rôle	Description	Contient des rôles
Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour leur organisation de services (emplacement de l'entreprise). **Remarque :** Un contributeur de l'organisation de services doit être membre d'une organisation de services afin de créer des tickets pour son compte.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Rôles inclus dans le module d'extension CSM Base Extension Entities

Les rôles de contributeur suivants sont inclus dans le module d'extension CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour le module d'extension des entités d'extension de base CS

Rôle	Description	Contient des rôles
Contributeur de la relation [sn_customerservice.relationship_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour les clients avec lesquels ils ont une relation établie. **Remarque :** • Le module d'extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) doit être activé. • Un contributeur de la relation doit être membre d'une équipe de compte, de contact ou de ménage afin de créer des tickets en son nom.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Rôles supplémentaires

Rôles de contributeur supplémentaires

Rôle	Description	Contient des rôles
Visionneur de données client [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture aux données client, y compris les données de compte, de consommateur et de ménage, ainsi que les informations incluses dans les listes connexes.	
Utilisateur de l'espace de travail [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Ce rôle fournit un accès aux tâches de ticket à partir des modules suivants dans les espaces de travail CSM : • Mes tâches de ticket • Tâches de ticket de mon groupe Les utilisateurs peuvent également : • Utiliser l'Assistant d'agent pour rechercher des articles de la base de connaissances (si les critères d'utilisateur sont définis pour fournir	• agent_workspace_user • canvas_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade • email_composer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de contributeur supplémentaires (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	un accès à la base de connaissances). • Créer un e-mail (si l'utilisateur a un accès en écriture à l'enregistrement et au rôle email_composer). • Afficher les modèles de réponse (si les modèles de réponse ont été configurés pour l'enregistrement). **Remarque :** Par défaut, ce rôle est ajouté au rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent).	

Configurer la gestion de l'accès client

Assurez-vous que la gestion de l’accès client est correctement paramétrée pour l’utilisateur en effectuant toutes les tâches de configuration à l’aide de l’application Gestion du service clientèle (CSM) .

Vue d'ensemble

La gestion de l'accès client vous permet de prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur des tickets et des produits vendus et de fournir différents niveaux d'accès au ticket. En outre, vous pouvez ajouter des utilisateurs internes supplémentaires à un ticket.

Configurer les tâches de gestion de l'accès client

Tâche	Description
Tables et modules d'extension de la gestion de l'accès client.	Ajoutez de nouvelles tables ou modifiez les tables existantes pour activer la gestion de l’accès client.
Installez des rôles avec la gestion de l'accès client.	Utilisez différents rôles fonctionnels et granulaires prédéfinis afin d'établir des relations entre les utilisateurs et les entités.
Créer une définition de responsabilité	Définissez un rôle ou une responsabilité qui peut prendre en charge votre organisation et les utilisateurs de l’application Gestion du service clientèle (CSM) .
Configurer l’accès via la configuration de l’accès avec responsabilité	Rationalisez la façon dont vous créez et mettez à jour vos définitions de responsabilité et configurations d’accès à l’aide du cadre de travail de responsabilité déclarative de l’application Gestion du service clientèle (CSM) .
Ajouter des configurations de parties associées à des tickets, des produits	Liez les responsabilités d'entité de partie associée aux définitions de responsabilité en ajoutant des configurations de parties associées à un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches de gestion de l'accès client (suite)

Tâche	Description
vendus, des bases d’installation ou des organisations de services.	

Gestion de l'accès client

La gestion de l'accès client vous permet de prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur des tickets et des produits vendus et de fournir différents niveaux d'accès au ticket. En outre, vous pouvez ajouter des utilisateurs internes supplémentaires à un ticket.

Avec l'accroissement des besoins des marchés verticaux, les entreprises rencontrent des cas d’utilisation complexes. Des scénarios de cas d'utilisation où la gestion des tickets peut être traitée par plusieurs contacts de clients peuvent survenir. Par exemple, dans un scénario B2C, supposons qu'un demandeur de prêt souhaite ajouter un co-emprunteur, un garant et un mandataire à une demande de prêt immobilier où tout le monde dispose du même niveau d'accès pour répondre au ticket lié à la demande de prêt. Dans d'autres cas, les produits achetés par un client peuvent être suivis par plusieurs départements, tel que le service des finances qui suit les renouvellements du produit ou l'équipe des opérations qui suit la maintenance du produit.

La gestion de l'accès client permet aux entreprises de certains marchés verticaux du secteur, tels que les technologies de pointe, les télécommunications, les services financiers, les pouvoirs publics et la fabrication, de répondre à ces cas d'utilisation complexes.

La gestion de l'accès client aide les agents du service client à ajouter plusieurs parties associées et leur fournit différents niveaux d'accès à un ticket. Lors de l'ajout de parties associées à un ticket, les agents du service client peuvent sélectionner le type de relation. Le type de relation définit par défaut la responsabilité qui détermine le niveau d'accès des parties associées, telles que les contacts ou les consommateurs d'un ticket.

Gestion de l'accès client :

- Améliore l'expérience utilisateur en permettant aux parties associées de suivre des tickets et de collaborer dessus
- Améliore l'efficacité opérationnelle en permettant aux clients de suivre les tickets pour les produits et services
- Augmente l'automatisation en accordant automatiquement l'accès aux tickets en fonction de l'accès au produit vendu

Information associée

Configurer la gestion de l'accès client

Utiliser la gestion de l'accès client

Tables et modules d'extension de la gestion de l'accès client

Découvrez les tables et les modules d’extension que vous pouvez utiliser avec la gestion de l’accès client.

La fonctionnalité de gestion de l'accès client ajoute de nouvelles tables ou modifie des tables existantes. Vous pouvez activer les modules d’extension suivants qui activent des fonctionnalités, telles que l’activation de l’accès restreint aux contacts. Pour activer ces modules d'extension, vous devez disposer du rôle administrateur. Pour en savoir plus, consultez Activer un module d'extension .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension utilisés par la gestion de l'accès client

Module d'extension	Description	Tables
Customer Service [com.sn_customerservice]	Permet aux clients de fournir un service et une assistance aux clients externes à l'aide de plusieurs canaux de communication, tels que les e-mails, le Web et le téléphone.	• Accès au compte [sn_csm_account_access] • Ticket [sn_customerservice_case] • Partie associée [sn_customerservice_related_party] • Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration]
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de la base d'installation d'un client et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement.	• Produit vendu [sn_install_base_sold_product] • Partie connexe du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party] • Partie connexe de la base d'installation [sn_install_base_related_party]

Tables utilisées par la gestion de l'accès client

Table	Colonnes
Accès au compte [sn_csm_account_access] Activez l'accès restreint aux contacts de compte pour les produits vendus et les bases d'installation.	Compte [customer_account] Compte associé au produit vendu.
	Restreindre l'accès aux contacts Accès restreint aux entités en raison de leurs contacts associés. Si la valeur du champ est **définie sur False**, les contacts associés au compte peuvent lire les produits vendus et les bases d'installation associées au compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
	Si la valeur du champ est **définie sur True**, les contacts associés aux comptes n'ont pas accès aux produits vendus et aux bases d'installation, sauf s'ils sont ajoutés en tant que contact dans l'enregistrement ou en tant que partie associée. Les contacts suivants ont accès aux produits vendus et aux bases d'installation : • Contacts associés au produit vendu et aux enregistrements de base d'installation. • Contacts ajoutés en tant que parties connexes avec une responsabilité Mandataire. • Contacts qui appartiennent à des comptes ajoutés en tant que parties connexes avec une responsabilité de compte autorisé.
Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def]	• Nom • Applicable à • Type • Unique Pour plus d'informations sur les types de colonnes, reportez-vous à la section Créer une définition de responsabilité.
Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configurat[sn]customerservice_responsibility_def]	Responsabilité par défaut Fait référence à la table sn_customerservice_responsibility_def. **Remarque :** À compter de la Washington DC mise en production, la table Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration] est affectée à la table Fichier d'application [sys_metadata].
Produit vendu [sn_install_base_sold_product]	Contact [customer_contact] Contact principal du produit vendu.
	Consommateurs supplémentaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
	[additional_consumers] Consommateurs supplémentaires associés au produit vendu. Le champ **Consommateurs supplémentaires** n'est pas visible aux clients par le biais de formulaires ou de listes et est ajouté pour des raisons de performances.
	Utilisateurs supplémentaires [additional_users] Utilisateurs supplémentaires associés au produit vendu. Le champ **Utilisateurs supplémentaires** n'est pas visible aux clients par le biais de formulaires ou de listes et est ajouté pour des raisons de performances.
Partie connexe du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party]	Produit vendu [sn_install_base_sold_product] Produits et composants vendus à un compte ou à un consommateur.
	Type [sn_customerservice_related_party_configuration] Type de relation que la partie apparentée entretient avec le produit vendu.
	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] Niveau d'accès de l'utilisateur au produit vendu et aux entités associées.
	Consommateur [csm_consumer] Consommateur auquel la responsabilité affectée du produit vendu a été affectée.
	Contact [customer_contact] Contact auquel la responsabilité affectée pour le produit vendu a été affectée.
	Compte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
	[customer_account] Tous les contacts du compte à qui est affectée la responsabilité du produit vendu.
Produit vendu par le contact [sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact] Définit des relations de contact de compte avec les produits vendus. **Remarque :** À compter de cette version, la table sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact a été déconseillée pour les Washington DC nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la table continue d'être prise en charge et étend la table Parties liées au produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party].	Produit vendu [sn_install_base_sold_product] Produits et composants vendus à un compte ou à un consommateur.
	Contact [customer_contact] Contact auquel la responsabilité affectée pour le produit vendu a été affectée.
	Type [sn_customerservice_related_party_configuration] Nom de cette relation.
	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] Niveau d'accès du contact sur le produit vendu et les entités associées.
Produit vendu par le consommateur [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] **Remarque :** À partir de cette version, la table sn_install_base_m2m_consumer_sold_product a été déconseillée pour les Washington DC nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la table continue d'être prise en charge et étend la table Parties liées au produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party].	Type [sn_customerservice_related_party_configuration] Nom de cette relation.
	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] Niveau d'accès du consommateur au produit vendu et aux entités associées.
Ticket [sn_customerservice_case]	Consommateurs supplémentaires [additional_consumers] Consommateurs supplémentaires associés au ticket. Le champ **Consommateurs**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
	supplémentaires n'est pas visible aux clients par le biais de formulaires ou de listes et est ajouté pour des raisons de performances.
	Utilisateurs supplémentaires [additional_users] Utilisateurs supplémentaires associés au ticket. Le champ **Utilisateurs supplémentaires** n'est pas visible aux clients par le biais de formulaires ou de listes et est ajouté pour des raisons de performances.
Partie connexe de la base d'installation [sn_install_base_related_party] **Remarque :** La table sn_install_base_related_party est extensible et peut être utilisée pour capturer des attributs spécifiques au secteur qui correspondent à une partie liée.	Élément de base d'installation sn_install_base_item Instances du produit configurées pour un client.
	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] Niveau d'accès pour installer la base et les informations connexes.
	Type [sn_customerservice_related_party_configuration] Nom de cette relation.
	Utilisateur sys_user Consommateur, contact, organisation de services, membre ou utilisateur interne auquel la responsabilité de la base d'installation a été affectée.
	Consommateur [csm_consumer] Consommateur auquel la responsabilité affectée est la base d'installation.
	Compte [customer_account]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées par la gestion de l'accès client (suite)

Table	Colonnes
	Tous les contacts du compte à qui est affectée la responsabilité de la base d'installation.
	Contact [customer_contact] Contact principalement responsable de la base d'installation.
	Organisation de services sn_customer_service_organization Organisation de services qui est principalement responsable de la base d'installation.
	Classe Classe Type d'enregistrement.
Partie connexe [sn_customerservice_related_party]	Responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] Fait référence à la table sn_customerservice_responsibility_def.

Rôles installés avec la gestion de l'accès client

La gestion de l'accès client utilise différents rôles fonctionnels et granulaires prédéfinis afin d'établir des relations entre les utilisateurs et les entités. Les rôles granulaires et fonctionnels permettent aux utilisateurs d'accéder aux informations et de maintenir la sécurité des données.

Vue d'ensemble

Les rôles fonctionnels et granulaires permettent aux parties associées autorisées d'accéder au ticket, et fournissent aux contacts ou aux consommateurs supplémentaires l'accès au produit vendu.

Les rôles granulaires permettent d'accéder à des tickets, au produit vendu et aux entités connexes. Un ou plusieurs rôles granulaires peuvent être regroupés en tant que rôle fonctionnel pour effectuer une action significative. L'association de plusieurs rôles granulaires à un rôle fonctionnel vous permet de créer vos propres règles d'accès en appliquant les rôles fonctionnels et granulaires à diverses Gestion du service clientèle (CSM) entités.

Un modèle granulaire permet de protéger les données en accordant le bon niveau d'accès aux CSM bonnes entités. Grâce à cette fonctionnalité, chaque rôle est associé à un ensemble de privilèges ou de responsabilités qui déterminent l'accès des utilisateurs à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

certaines informations. Vous pouvez définir des politiques granulaires qui autorisent les individus à effectuer leurs tâches efficacement, ce qui contribue à améliorer l'expérience utilisateur.

Rôles et descriptions

Les rôles fonctionnels sont un ensemble de rôles granulaires requis pour exécuter une fonction qui nécessite un accès à plusieurs entités. Le tableau suivant répertorie les rôles fonctionnels de la gestion de l'accès client.

Rôles fonctionnels

Titre du rôle [name]	Modules d'extension requis :	Description	Contient les rôles
Contact autorisé du ticket [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle permet d'ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires, d'accepter ou de rejeter une solution, de recevoir des notifications sur les mises à jour de tickets, de fermer un ticket et de mettre à jour les tâches de ticket.	sn_customerservice.case_write_granular
Consommateur autorisé du ticket [sn_customerservice.case_authorized_customer]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle permet d'ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires, d'accepter ou de rejeter une solution, de recevoir des notifications sur les mises à jour de tickets, de fermer un ticket et de mettre à jour les tâches de ticket.	sn_customerservice.case_write_granular
Contributeur autorisé du ticket [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle permet d'ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires, d'accepter ou de rejeter une solution, de recevoir des notifications sur les mises à jour de tickets, de fermer un ticket et de mettre à jour les tâches de ticket.	sn_customerservice.case_write_granular
Contact autorisé du produit vendu [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle permet d'afficher le produit vendu et les éléments de base d'installation associés, de créer des tickets et d'accéder aux tickets liés au produit vendu. En outre, ce rôle permet d'accéder aux parties connexes du produit vendu et aux éléments de base d'installation affectés, ainsi que de gérer les demandes de	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_contact_r • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles fonctionnels (suite)

Titre du rôle [name]	Modules d'extension requis :	Description	Contient les rôles
		catalogue de services à partir du produit vendu.	
Consommateur autorisé du produit vendu [sn_install_base.sold_product_authorized_consumer]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle permet d'afficher le produit vendu et les éléments de base d'installation associés, de créer des tickets et d'accéder aux tickets liés au produit vendu. En outre, ce rôle permet d'accéder aux parties connexes du produit vendu et aux éléments de base d'installation affectés, ainsi que de gérer les demandes de catalogue de services à partir du produit vendu.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_consume • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Contact autorisé de la base d'installation [sn_install_base.contact_autorisé_base_installation]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit au contact l'accès pour afficher la base d'installation et ses produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie associée. En outre, cela permet au contact de créer et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes. La création d'un ticket n'est autorisée que si le contact et la base d'installation appartiennent au même compte.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Consommateur autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit au consommateur l'accès à l'affichage de la base d'installation et de ses produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie associée. En outre, cela permet à l'utilisateur de créer et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Contributeur autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_contributor]	Customer Service Install Base Management	Ce rôle fournit à l'utilisateur interne l'affichage de la base d'installation et de ses produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie associée. En outre,	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles fonctionnels (suite)

Titre du rôle [name]	Modules d'extension requis :	Description	Contient les rôles
	[com.snc.install_base]	cela permet à l'utilisateur de créer et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes.	• sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Membre autorisé de la base d'installation [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit au membre de l'organisation de services l'affichage de la base d'installation et de ses produits vendus associés lorsqu'il est ajouté en tant que partie associée. En outre, cela permet à l'utilisateur de créer et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Compte autorisé de la base d'installation	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet d'accéder à tous les contacts du compte pour afficher la base d'installation et ses produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie associée. En outre, cela permet au contact de créer et de gérer des tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes. La création d'un ticket n'est autorisée que si le contact et la base d'installation appartiennent au même compte.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Organisation de services de base d'installation	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet à tous les membres de l'organisation de services d'afficher la base d'installation et ses produits vendus associés lorsqu'ils sont ajoutés en tant que partie associée. En outre, elle permet aux utilisateurs de gérer les tickets pour les enregistrements de base d'installation connexes.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Le tableau suivant répertorie les rôles granulaires pour la gestion de l'accès client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles granulaires

Titre du rôle [name]	Module d'extension requis	Description	Contient les rôles
Lecture du produit vendu [sn_install_base.sold_product_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire au produit vendu.	Aucun
Lecture du contact du produit vendu [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire aux parties associées du produit vendu.	Néant
Écriture du contact du produit vendu [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire aux parties associées du produit vendu.	sn_install_base.sold_product_contact_rea
Lecture du consommateur du produit vendu [sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire aux consommateurs supplémentaires du produit vendu et des parties connexes du produit vendu.	Néant
Écriture du consommateur du produit vendu [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire aux consommateurs supplémentaires du produit vendu et des parties connexes du produit vendu.	sn_install_base.sold_product_consumer_
Lecture du ticket [sn_customerservice.case_read_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire au ticket.	Aucun
Création du ticket [sn_customerservice.case_create_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle fournit un accès de création granulaire au ticket.	sn_customerservice.case_read_granular
Écriture du ticket [sn_customerservice.case_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire au ticket.	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Module d'extension requis	Description	Contient les rôles
Écriture des parties associées du ticket [sn_customerservice.case_related_party_write_granular]	Customer Service Management [com.snc.customer_service]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire aux parties associées du ticket.	Aucun
Lecture de la base d'installation [sn_install_base.install_base_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire à la base d'installation.	Néant
Lecture des parties associées de la base d'installation [sn_install_base.install_base_related_party_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire aux enregistrements tiers associés de la base d'installation.	Néant
Écriture des parties associées de la base d'installation [sn_install_base.install_base_related_party_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en écriture granulaire aux enregistrements de parties associées de la base d'installation.	[sn_install_base.install_base_related_part
Lecture du produit installé [sn_install_base.installed_product_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire au produit installé.	Aucun

Information associée

Affecter des rôles granulaires à un rôle fonctionnel

Affecter des rôles granulaires à un rôle fonctionnel

Affectez des rôles granulaires à un rôle fonctionnel pour permettre aux parties associées autorisées d'accéder au ticket, et aux contacts et aux consommateurs supplémentaires d'accéder au produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_user_role.list`.
2. Dans le champ **Recherche**, saisissez `*authorized`.
   Vous pouvez afficher la liste des rôles fonctionnels qui sont fournis dans le système de base.
3. Sélectionnez le rôle fonctionnel que vous souhaitez personnaliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe Contient des rôles, sélectionnez **Modifier** et ajoutez le rôle granulaire souhaité au rôle fonctionnel.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le rôle granulaire est ajouté au rôle fonctionnel.

Créer une définition de responsabilité

Définissez un rôle ou une responsabilité qui peut prendre en charge votre organisation et les utilisateurs de l'application Gestion du service clientèle (CSM) . En créant les définitions de responsabilité, vous pouvez créer les relations entre vos différentes entités telles que les comptes, les contacts, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous utilisez la Base du modèle de service fonctionnalité, vous pouvez également créer les définitions de responsabilité à utiliser dans les relations client et consommateur. Pour en savoir plus sur la configuration Base du modèle de servicede , reportez-vous à Configurer Base du modèle de service.

La table Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] prend en charge Domain Separation. Pour plus d'informations sur Domain Separation, voir Séparation de domaine et Gestion du service clientèle.

Remarque :
À partir de la Vancouver mise en production, la table de définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def] est affectée à la table Fichier d'application [sys_metadata].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions des responsabilités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire de définition de responsabilité

Champ	Définition
Nom	Nom de la responsabilité.
Applicable à	Type de profil auquel la responsabilité s'applique, tels que les gestionnaires ou les agents du service client.
Type	Type d'utilisateurs auxquels la responsabilité peut être affectée : ○ Utilisateur : sélectionnez **Utilisateur** si cette responsabilité doit être affectée à un employé. Lors de l'affectation de ce type, la liste des utilisateurs disponibles provient de la table Utilisateurs [sys_users]. ○ Contact : sélectionnez **Contact** si cette responsabilité doit être affectée à un contact client. Lors de l'affectation de ce rôle, la liste des utilisateurs disponibles provient de la table Contacts [customer_contact]. ○ Aucun : sélectionnez **Aucun** si cette définition de responsabilité doit être utilisée lors de la création de relations entre des consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	Remarque : Seules les définitions de responsabilité dont le **type** est défini sur **Utilisateur** peuvent être utilisées dans les relations suivantes Base du modèle de service : ○ Membre de l'équipe de compte ○ Membre de l'équipe du consommateur ○ Membre de l'équipe du ménage
Unique	Option que vous pouvez sélectionner pour désactiver les entrées en double pour la définition de responsabilité.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Base du modèle de service Responsabilités

Configurer l'accès via la configuration de l'accès avec responsabilité

Rationalisez la façon dont vous créez et mettez à jour vos définitions de responsabilité et configurations d'accès à l'aide du cadre de travail de responsabilité déclarative de l'application Gestion du service clientèle (CSM) . Ce cadre de travail vous permet de sélectionner le niveau d'accès pour chaque responsabilité en tirant parti des fonctionnalités low-code ou no-code, ce qui réduit le temps nécessaire pour le scripting.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Configuration de l'accès à la responsabilité [sn_customerservice_responsibility_access_config] est utilisée pour stocker les métadonnées de la configuration de l'accès à la responsabilité. Cette configuration spécifie le niveau d'accès et les entités accessibles avec une responsabilité particulière. Pour en savoir plus sur la création d'une définition de responsabilité, reportez-vous à Créer une définition de responsabilité.

Remarque :
La nécessité de Domain Separation dans la configuration des enregistrements d'accès est déterminée par le domaine de la responsabilité référencée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions des responsabilités**.
2. Sélectionnez un enregistrement de définition de responsabilité.
3. Dans la liste connexe Configuration de l'accès avec responsabilité, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Configuration de l'accès avec responsabilité

Champ	Type de données	Description
Entités accessibles	Liste	Entités accessibles via cette configuration.
Niveaux d'accès	Liste	Opérations activées sur les entités accessibles. La liste affiche les niveaux d'accès, y compris la lecture, l'écriture et l'intégralité. **Remarque :** Complet représente un niveau d'accès spécial qui est équivalent à la lecture, à l'écriture et à la création.
Actif	Vrai/Faux	État de la configuration. L'utilisation de cette fonctionnalité vous permet d'activer ou de désactiver une configuration d'accès sous responsabilité. La valeur par défaut est **True**.
S'applique à la relation	Nom de la table	Table de relations servant à établir les connexions entre un utilisateur, une entité accessible et les responsabilités respectives.
Responsabilité	Référence	Responsabilité applicable à cette configuration.
Limiter l'accès à	Liste	Accès limité à un ensemble d'enregistrements des entités accessibles.
Rôles	Rôles d'utilisateur	Rôles requis en plus des responsabilités pour obtenir l'accès.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des configurations de parties associées à des tickets, des produits vendus, des bases d'installation ou des organisations de services

Liez les responsabilités d'entité de partie associée aux définitions de responsabilité en ajoutant des configurations de parties associées à des tickets, des produits vendus, des bases d'installation ou des organisations de services pour la gestion de l'accès client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration des parties associées**.
2. Pour créer une configuration de partie associée, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement Configuration des parties associées

Champ	Description
Nom	Type de configuration de parties associées.
S'applique à	Table affectée avec la configuration de parties associées.
Type d'entité	Type d'entité tel qu'un compte, un consommateur ou un produit.
Condition de référence	Condition de filtre pour définir la configuration des parties associées. Dans le champ **Condition de référence** , vous pouvez sélectionner **Ajouter une condition de filtre** ou **Ajouter une clause « OU** ».
Responsabilité par défaut	Niveau d'accès à différentes entités et aux informations connexes.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les configurations de parties associées fournies avec le système de base sont répertoriées dans les tables suivantes.
   a. Les types et les responsabilités des tickets sont répertoriés dans le tableau suivant.

Tickets

Type	Responsabilité
Contact autorisé	Représentant autorisé
Consommateur autorisé	Représentant autorisé
Contributeur autorisé	Représentant autorisé
Contact répertorié	Non applicable
Consommateur répertorié	Non applicable

   b. Les types et responsabilités pour les produits vendus sont répertoriés dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produits vendus

Type	Responsabilité
Compte autorisé	Compte autorisé
Contact autorisé	Représentant autorisé
Consommateur autorisé	Représentant autorisé
Compte répertorié	Non applicable
Contact répertorié	Non applicable
Consommateur répertorié	Non applicable

c. Les types et les responsabilités des bases d'installation sont répertoriés dans le tableau suivant.

Bases d'installation

Type	Rôle fonctionnel	Responsabilité
Compte autorisé	Contact autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Compte autorisé
Contact autorisé	Contact autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Représentant autorisé
Consommateur autorisé	Consommateur autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	Représentant autorisé
Contributeur autorisé	Contributeur autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	Représentant autorisé
Membre autorisé	Membre autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Représentant autorisé
Organisation de services autorisés	Membre autorisé de la base d'installation (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Organisation de services autorisés
Compte répertorié		Non applicable
Contact répertorié		Non applicable
Consommateur répertorié		Non applicable
Contributeur répertorié		Non applicable
Membre répertorié		Non applicable
Organisation de services répertoriée		Non applicable

d. Les types et les responsabilités des organisations de services sont répertoriés dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Organisations de services

Type	Responsabilité
Agent d'emplacement	Agent d'emplacement
Agent de consommateur d'emplacement	Agent de consommateur d'emplacement
Contributeur d'emplacement	Contributeur d'emplacement
Contributeur de gestionnaire d'emplacement	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
Prestataire de gestionnaire de site	Prestataire de gestionnaire de site
Membre répertorié	Non applicable

Remarque :

- Chaque fois qu'un enregistrement de partie associée est créé, le champ **Responsabilité** est rempli automatiquement à partir de la responsabilité par défaut associée au type sélectionné.
- Les types de rôles répertoriés n'ont aucune responsabilité. Étant donné que le rôle et la responsabilité appropriés déterminent l'accès, les parties associées ne bénéficient pas d'un accès si le champ **Responsabilité** est laissé vide. Pour plus d'informations sur les parties connexes de la base d'installation, reportez-vous à Ajouter une partie connexe à un élément de base d'installation.
- Affectez le rôle sn_customerservice.case_contributor_creator au tiers associé Contributeur autorisé pour afficher et mettre à jour les tickets de la base d'installation.

Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

Des rôles internes peuvent avoir été affectés à des utilisateurs externes (contacts ou consommateurs) sur votre instance. Si tel est le cas, vous pouvez utiliser Guided Setup pour Gestion du service clientèle afin d'évaluer et de corriger ces affectations de rôles selon les besoins.

Étant donné que des problèmes d'accès peuvent se produire si des utilisateurs externes disposent de rôles internes, il est recommandé d'affecter uniquement des rôles externes aux utilisateurs externes.

Utilisez les tâches de la catégorie Guided Setup Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe pour évaluer les contacts et les consommateurs avec les affectations de rôles suivantes :

- Le rôle snc_internal uniquement.
- Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles externes.
- Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes supplémentaires.
- Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes et externes supplémentaires.

Passez en revue la liste des utilisateurs de chaque groupe et marquez les utilisateurs avec des affectations de rôles incorrectes. Exécutez ensuite la tâche planifiée pour corriger les affectations de rôles.

Remarque :
Vous pouvez également examiner et mettre à jour des rôles d'utilisateur externe à l'aide d'une liste basée sur une requête. Pour plus d'informations, consultez KB0829930 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de Guided Setup pour corriger les affectations de rôles d'utilisateurs externes

Avec le rôle d'administrateur système, vous pouvez utiliser Guided Setup pour corriger les affectations de rôles d'utilisateurs externes.

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe, cliquez sur **Premiers pas**.

   La page Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe s'ouvre en affichant une liste de tâches d'évaluation des groupes d'utilisateurs externes.
4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Tâches Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

Le tableau suivant décrit les différentes tâches de configuration de la catégorie Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe.

Tâches Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

Tâche	Description
Utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes non intentionnelles possibles	Il s'agit d'un ensemble de contacts et de consommateurs disposant des affectations de rôles suivantes : • Le rôle snc_internal uniquement. • Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles externes. Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes à des utilisateurs externes. Passez en revue les contacts de cette liste et corrigez l'affectation de rôle selon les besoins.
Utilisateurs externes avec des affectations intentionnelles potentielles de rôles internes	Il s'agit d'un ensemble de contacts et de consommateurs disposant des affectations de rôles suivantes : • Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes supplémentaires. • Le rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes et externes supplémentaires. Il est recommandé de ne pas affecter des rôles internes et externes au même utilisateur. Passez en revue les utilisateurs de cette liste et corrigez l'affectation de rôle selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe (suite)

Tâche	Description
Utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes intentionnelles	Il s'agit d'un ensemble de contacts et de consommateurs disposant du rôle snc_internal contenu par un autre rôle. Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes à des utilisateurs externes. Passez en revue les utilisateurs de cette liste et corrigez les affectations de rôles selon les besoins.
Évitez de telles affectations de rôle à l'avenir	Pour empêcher l'affectation du rôle snc_internal aux utilisateurs externes à l'avenir, activez la propriété suivante : `glide.security.explicit_roles.enable_internal_use` Cliquez sur **Configurer** pour accéder à la propriété et vérifiez que la valeur est définie sur vrai. Si elle est définie sur faux, définissez-la sur vrai.

Corriger les rôles des utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes non intentionnelles possibles

Passez en revue et corrigez les rôles des utilisateurs externes auxquels des rôles internes ont peut-être été affectés de manière non intentionnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes à des utilisateurs externes. Utilisez cette procédure pour passer en revue et corriger les contacts et les consommateurs qui peuvent avoir les affectations de rôles suivantes :

- Rôle snc_internal uniquement
- Rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles externes

Remarque :
Cette tâche de configuration guidée utilise des tâches planifiées pour identifier et corriger les affectations de rôles. Lors de la résolution des affectations de rôles, la tâche planifiée corrige 3 000 utilisateurs à la fois. Si ce groupe comporte plus de 3 000 utilisateurs, changez la configuration de la tâche afin qu'elle s'exécute régulièrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe, cliquez sur **Premiers pas**, puis cliquez sur **Utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes non intentionnelles possibles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Exécutez la tâche planifiée pour marquer les utilisateurs auxquels des rôles d'utilisateur ont peut-être été affectés de manière non intentionnelle.
   Les utilisateurs sont marqués avec la balise **Ext-user-non-intentional**.
4. Passez en revue la liste des utilisateurs marqués et supprimez la balise de tous les utilisateurs pour lesquels vous n'avez pas besoin de corriger les affectations de rôles.
   Le cas échéant, configurez la liste pour afficher la colonne Balise.
5. Exécutez la tâche planifiée pour corriger les affectations de rôles des utilisateurs marqués avec la balise **Ext-user-non-intentional**.
   Cette tâche planifiée apporte les changements suivants :
   - Pour les utilisateurs disposant uniquement du rôle snc_internal, elle supprime le rôle snc_internal et ajoute le rôle snc_external.
   - Pour les utilisateurs disposant du rôle snc_internal et d'un ou plusieurs rôles externes, elle supprime le rôle snc_internal.

   Cette tâche planifiée exécute toutes les règles métier d'insertion ou de suppression sur la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role].

Corriger les rôles des utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes intentionnelles possibles

Passez en revue et corrigez les rôles des utilisateurs externes auxquels des rôles internes ont peut-être été affectés de manière intentionnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes à des utilisateurs externes. Utilisez cette procédure pour passer en revue et corriger les contacts et les consommateurs qui peuvent avoir les affectations de rôles suivantes :

- Rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes supplémentaires
- Rôle snc_internal et un ou plusieurs rôles internes et externes supplémentaires

Remarque :
Cette tâche de configuration guidée utilise des tâches planifiées pour identifier et corriger les affectations de rôles. Lors de la résolution des affectations de rôles, la tâche planifiée corrige 3 000 utilisateurs à la fois. Si ce groupe comporte plus de 3 000 utilisateurs, changez la configuration de la tâche afin qu'elle s'exécute régulièrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe, cliquez sur **Premiers pas**, puis cliquez sur **Utilisateurs externes avec des affectations intentionnelles potentielles de rôles internes**.
3. Exécutez la tâche planifiée pour marquer les utilisateurs auxquels des rôles d'utilisateur ont peut-être été affectés de manière intentionnelle.
   Les utilisateurs sont marqués avec la balise **Ext-user-intentional**.
4. Passez en revue la liste des utilisateurs marqués et supprimez la balise de tous les utilisateurs pour lesquels vous n'avez pas besoin de corriger les affectations de rôles.
   Le cas échéant, configurez la liste pour afficher la colonne Balise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Exécutez la tâche planifiée pour corriger les affectations de rôles des utilisateurs marqués avec la balise **Ext-user-intentional**.
   Cette tâche planifiée apporte les changements suivants :
   - Pour les utilisateurs disposant du rôle snc_internal et d'un ou de plusieurs rôles internes supplémentaires, elle supprime le rôle snc_internal et tous les autres rôles internes et ajoute le rôle snc_external.
   - Pour les utilisateurs disposant du rôle snc_internal et d'un ou de plusieurs rôles internes et externes supplémentaires, elle supprime le rôle snc_internal et tous les autres rôles internes.

   Cette tâche planifiée exécute toutes les règles métier de suppression sur la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role].

Corriger les rôles des utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes intentionnelles

Passez en revue et corrigez les rôles des utilisateurs externes auxquels des rôles internes ont été affectés de manière intentionnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il est recommandé de ne pas affecter de rôles internes à des utilisateurs externes. Utilisez cette procédure pour passer en revue et corriger les contacts et les consommateurs qui disposent des affectations de rôles suivantes :

Rôle snc_internal contenu par un autre rôle.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe, cliquez sur **Premiers pas**, puis cliquez sur **Utilisateurs externes avec des affectations de rôles internes intentionnelles**.
3. Exécutez la tâche planifiée pour marquer les utilisateurs auxquels des rôles d'utilisateur ont été affectés de manière intentionnelle.
   Les utilisateurs sont marqués avec la balise **Ext-user-contained-role**.
4. Passez en revue la liste des utilisateurs marqués.
5. Corrigez manuellement les affectations de rôles des utilisateurs souhaités.

Empêcher les futures affectations de rôles internes pour les utilisateurs externes

Activez une propriété pour empêcher l'affectation du rôle snc_internal à des utilisateurs externes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie Corriger l'affectation de rôle d'utilisateur externe, cliquez sur **Premiers pas**, puis cliquez sur **Évitez de telles affectations de rôle à l'avenir**.
3. Définissez la propriété `glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist` sur vrai.

Données produit

Configurez les données produit pour Customer Service Management, notamment les modèles de produits, les produits vendus, les éléments de base d'installation et les produits installés.

Configuration des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des relations client

Tâche	Description
Configurer les données produit	Configurez les données produit de votre entreprise, notamment : • Modèles de produits : biens ou services que votre société vend et prend en charge. • Produits vendus : produits et composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. • Éléments de base d'installation : éléments représentant les instances qui ont été installées ou mises en service pour un client. • Produits installés : informations sur les produits vendus et la façon dont ils sont déployés ou installés.
Configurer des actifs	Un actif est une instance ou un produit spécifique qui est pris en charge pour un compte ou un consommateur.
Créer des relations de contact d'actif	Affectez un actif à un contact de client responsable de la gestion de cet actif.
Créer des contrats de service	Les contrats de service définissent le type de support que les comptes et les consommateurs reçoivent pour leurs produits.
Configurer les autorisations	Les autorisations définissent le type d'assistance qu'un compte ou un consommateur reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge.
Configurer Contrats clients et autorisations	Utilisez l'application Support post-vente pour configurer et afficher les autorisations et les contrats de service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des relations client (suite)

Tâche	Description
Utiliser Customer Life Cycle Management Workflows pour gérer le cycle de vie de vos produits vendus	Cette application vous permet de mettre à jour les configurations existantes et de modifier, suspendre, reprendre ou déconnecter les produits vendus et leur hiérarchie complète.
Créer pour les Workflows de la gestion des ventes et des commandes produits et services	Utilisez ces workflows pour analyser les opportunités commerciales et les pistes clients, ainsi que les exigences de facturation, d'assistance et de maintenance après la conclusion d'une vente.

Configurer les données produit

Configurez des données de produit, notamment les modèles de produits, les produits vendus, les éléments de base d'installation et les produits installés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Modèles de produits :** un produit est un type de bien ou de service que votre société vend et dont elle assure l'assistance. Les modèles de produits identifient différents types de produits, tels que les services, le matériel, les logiciels ou les consommables.

  Remarque :
  les modèles de produits requièrent le module d'extension Gestion des modèles (com.snc.model).

- **Produits vendus :** produits et composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur.
- **Éléments de base d'installation :** éléments représentant les instances qui ont été installées ou mises en service pour un client.
- **Produits installés :** fournissent des informations sur les produits vendus et sur la façon dont ils sont déployés ou installés. Utilisez les produits installés pour créer une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.

Procédure

- Vous pouvez importer les données de produit suivantes à l'aide de la configuration guidée.
  - Importer des modèles de produits avec la configuration guidée
  - Importer des produits vendus avec la configuration guidée
  - Importer des éléments de base d'installation avec la configuration guidée
  - Importer des produits installés avec la configuration guidée
- Vous pouvez créer des données de produit à l'aide de l'application Gestion du service clientèle.
  - Créer un modèle de produit
  - Créer des produits vendus
  - Créer des éléments de base d'installation
  - Créer des produits installés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez configurer les relations et associations suivantes après avoir importé ou créé des données de produit :
  - Modèles de produits
    - Associer des offres de service à des modèles de produits
    - Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue
  - les produits vendus
    - Associer des offres de service à des produits vendus
    - Associer des produits vendus à des contrats

Modèles de produits

Configurez les modèles de produits, tels que les services, le matériel, les logiciels ou les consommables que votre société vend et prend en charge.

Tâche	Description
Importer des modèles de produits avec la configuration guidée	Préparez et importez des données pour chaque type de modèle de produit dans une table différente.
Créer un modèle de produit	Créez un enregistrement pour une version ou une configuration spécifique d'un type de produit que votre société vend et prend en charge.
Associer des offres de service à des modèles de produits	Associez une ou plusieurs offres de service à un modèle de produit pour permettre aux clients de choisir des offres de service pour les produits.
Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue	Créez des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue afin que vos clients puissent demander des services pour les produits.

Importer des modèles de produits avec la configuration guidée

Un produit est un type de bien ou de service que votre société vend et prend en charge. Les modèles de produits identifient différents types de produits, tels que les services, le matériel, les logiciels ou les consommables.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les informations correspondant à chaque type de modèle de produit sont stockées dans une table différente. Par exemple, les modèles de produits de service sont stockés dans la table Modèle de service [cmdb_service_product_model].

Remarque :
les modèles de produits requièrent le module d'extension Gestion des modèles (com.snc.model).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des modèles de produits**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer un modèle de produit

Créez un enregistrement pour un type de produit que votre entreprise vend et pour lequel elle offre une assistance.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Assurez-vous que le module d'extension (com.snc.model) est installé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle de produit est une version ou configuration spécifique d'un produit. Créez des modèles de produits hiérarchiques qui représentent l'ensemble de produits que votre organisation offre à ses clients et définissez les relations entre les différents modèles de produits. Définissez si un produit est suivi comme un actif, un CI ou les deux, ainsi que l'identification ou la création de la classe de l'actif et du CI qui saisit les informations de configuration pour les modèles de produits.

Les modèles de produits fournissent aux agents du service client et aux clients une compréhension commune des produits utilisés par un client particulier. Les clients peuvent consulter les produits achetés sur le Customer Service Portal et peuvent ouvrir des tickets pour tous les problèmes auxquels ils sont confrontés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Modèles de produits**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type de modèle de produit à créer :
   - **Modèle d'application**
   - **Modèle de consommable**
   - **Modèle de contrat**
   - **Installation**
   - **Matériel**
   - **Service**
   - **Logiciel**
4. Renseignez les champs pour le modèle de produit sélectionné comme il convient.
   Consultez les champs de formulaire de modèle pour connaître la description des champs.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Dans la liste connexe **Produit vendu**, vous pouvez voir tous les comptes et consommateurs auxquels le modèle de produit a été vendu.

Associer des offres de service à des modèles de produits

Associez des offres de service aux modèles de produits pour permettre aux clients de choisir des offres de service pour les produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle de service peut présenter plusieurs offres de service.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Modèles de produits**.
2. Cliquez sur un modèle de produit.
3. Dans la liste connexe Services, cliquez sur **Nouveau** ou **Modifier** pour ajouter une offre de service existante au modèle de produit.

Information associée
Créer une offre de service

Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue
Permet d'activer le libre-service pour que les clients demandent des services sur les produits en créant des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue. vous pouvez associer plusieurs éléments de catalogue à un modèle de produit.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie des données de base, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue

Tâche	Description
Affecter des rôles	Si les responsables du service client doivent modifier ou créer des éléments de catalogue, affectez un rôle propre à l'application de gestion de Service Catalog, par exemple catalog_manager ou catalog_admin. **Remarque :** Les rôles suivants sont affectés automatiquement aux responsables du service client : ○ sn_prod_cat_rel.admin (accès en création, modification et suppression) ○ sn_prod_cat_rel.viewer (accès en lecture)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Configurer les vues de formulaire	Ajoutez la liste connexe Relations des éléments de catalogue à l'un des formulaires Modèle de produit (par exemple, modèle de service) dans le catalogue de produits. **a.** Accédez à la **Service clientèle** > **Produits** > **Modèles de produits**. **b.** Cliquez sur un modèle de produit. **c.** Ajoutez la liste connexe Relations d'éléments de catalogue au formulaire Modèle de produit pour permettre aux responsables du service client de créer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue. **d.** Ajoutez la liste connexe Relations d'éléments de catalogue au formulaire Modèle de service pour permettre aux responsables du service client de créer des relations entre les modèles de services et les éléments de catalogue.
Créer ou associer des éléments de catalogue aux modèles de produits	**a.** Accédez à la **Service clientèle** > **Produits** > **Modèles de produits**. **b.** Cliquez sur un modèle de produit. **c.** Dans la liste connexe Relations des éléments de catalogue, cliquez sur Nouveau ou Modifier. **d.** Renseignez les champs du formulaire Élément de catalogue. **e.** Cliquez sur Envoyer.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Consulter les informations sur un produit depuis le Customer Service Portal

Configurer la base d'installation

Suivez les produits et services achetés par un client, comment ils ont été installés ou mis en service, ainsi que la configuration détaillée pour chaque élément installé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La base d'installation nécessite le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base).

Capturez la base d'installation pour un client en créant des produits vendus, des éléments de base d'installation et des produits installés pour permettre aux agents du service client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de retracer facilement les problèmes jusqu'au bon produit, aux bonnes instances de ce produit et aux autres entités qui pourraient avoir un impact sur leur fonctionnement.

Avant de configurer votre base d'installation, créez vos données produit en créant ou en important des modèles de produits. Pour plus d'informations, consultez Configurer les données produit.

La configuration de votre base d'installation comporte trois étapes.

Description du module d'extension Customer Service Install Base Management

Produits vendus	Créez un produit vendu pour fournir aux clients, aux consommateurs et aux agents du service client une vue sur les produits et services qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur.
Éléments de base d'installation	Créez un élément de base d'installation pour suivre les instances qui ont été mises en service pour un compte ou un consommateur. Un élément de base d'installation peut être n'importe quel élément de configuration qui a été rendu accessible aux clients. Pour les produits software-as-a-service (SaaS), un élément de base d'installation fait référence à un élément de configuration de service d'application.
Produits installés	Créez un produit installé pour suivre les informations relatives aux instances dans lesquelles un produit vendu est déployé pour un compte ou un consommateur. Un produit vendu peut avoir plusieurs enregistrements de produits installés en fonction du nombre d'instances du produit utilisées.

Vous pouvez créer des produits vendus, des éléments de base d'installation et des produits installés en tant qu'enregistrements individuels, les importer en vrac ou les créer depuis un enregistrement de compte ou de consommateur.

Les agents du service client peuvent afficher les informations de la base d'installation dans Espace de travail d'agent. Les clients peuvent afficher les informations de la base d'installation sur le Customer Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie des données de base, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description de la base d'installation

Tâche	Description
Importer des produits vendus	Permet d'importer des produits vendus pour suivre les produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur.
Importer les éléments de base d'installation	Permet d'importer des éléments de base d'installation qui représentent les éléments installés ou mis en service pour un client.
Importer des produits installés	Importez des produits installés pour créer une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

les produits vendus

Créez ou importez des produits vendus pour fournir aux clients, aux consommateurs et aux agents du service client une vue sur les produits et services qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. Un produit vendu peut avoir des éléments vendus enfants et parents dans une structure hiérarchique.

Tâche	Description
Importer des produits vendus avec la configuration guidée	À l'aide de la configuration guidée, importez des produits vendus afin de suivre les produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur.
Créer un produit vendu	Créez un produit vendu pour suivre les produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur.
Associer des offres de service à des produits vendus	Associez une offre de service à un produit vendu pour donner aux agents du service client une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de service.
Associer des produits vendus à des contrats	Associez des produits vendus à des contrats pour capturer des informations complètes sur la base d'installation d'un client.

Importer des produits vendus avec la configuration guidée

Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. À l'aide de la configuration guidée, importez des produits vendus afin de suivre les produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche donne une vue d'ensemble du produit complet vendu à un compte ou à un consommateur. Un produit vendu peut avoir des éléments vendus enfants et parents dans une structure hiérarchique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des produits vendus**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer un produit vendu

Créez un produit vendu pour suivre les produits ou services vendus à un compte ou à un consommateur.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base), Customer Service with Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm) et Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm) sont installés.

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur. En examinant quels produits et composants ont été vendus à un compte ou à un consommateur, vous pouvez obtenir une vue d'ensemble de tous les produits qui ont été vendus à ce compte ou à ce consommateur. Un produit vendu peut avoir des produits vendus enfants et parents dans une structure hiérarchique. Par exemple, si des problèmes relatifs à un élément de configuration surviennent, les agents du service client peuvent retrouver quel produit vendu est affecté dans le formulaire de ticket.

Depuis le formulaire des produits vendus, vous pouvez modifier les éléments de base d'installation, créer des autorisations et des tickets, et ajouter des contrats. Pour en savoir plus sur la création d'autorisations, reportez-vous à Créer une autorisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Produit vendu.

Formulaire du produit vendu

Champ	Description
Nom	Nom du produit ou du service vendu.
Produit parent vendu	Parent du produit vendu, le cas échéant.
Compte	Compte associé au produit vendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez un compte, les champs **Ménage**, **Organisation de services** et **Consommateur** sont masqués. Le champ **Consommateur** n'est actif que lorsque le module d'extension B2B2C est installé.
Contact	Contact principalement responsable du produit vendu. **Remarque :** Seuls les contacts qui appartiennent au compte choisi sont affichés dans la colonne Contact.
Consommateur	Consommateur associé au produit vendu. **Remarque :** Le champ n'est actif que lorsque le module d'extension B2B2C est installé.
Produit	Modèle de produit auquel appartient le produit vendu.
Ménage	Ménage auquel ce produit vendu appartient. **Remarque :** Si vous sélectionnez un ménage, les champs **Organisation de services**, **Compte** et **Contact** sont masqués.
Organisation de services	Entité interne ou externe qui est impliquée dans la fourniture d'un service au client. **Remarque :** Si vous sélectionnez une organisation de services, les champs **Ménage**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sont masqués. Le champ **Organisation de services** n'est actif que lorsque le module d'extension Organisation de services est installé.
Offre de service	Offre de service associée au produit vendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Le champ **Offre de service** peut ne pas s'afficher par défaut dans l'interface utilisateur. S'il n'apparaît pas, ajoutez le champ **Offre de service** à l'aide de la mise en page du formulaire. ◦ si une offre de service est déjà associée au modèle de produit, ce champ est automatiquement renseigné.
Offre de produits	Offre de produit associée à un produit vendu. **Remarque :** Le champ **Offre de produit** s'affiche uniquement pour CSM les agents, les gestionnaires et le profil de contributeur.
Quantité	Quantité d'un produit qui est vendu à un client.
Prix net unitaire	Prix net d'une seule unité du produit spécifique vendu.
Méthode de tarification	Méthodes de tarification associées à un produit vendu spécifique, qu'elles soient récurrentes ou ponctuelles.
Période	Fréquence de la méthode de tarification, hebdomadaire, mensuelle, annuelle, etc.
Unité de mesure	Mesure des autorisations et des produits qu'un client a achetés. **Remarque :** Le champ **Unité de mesure s'affiche** uniquement aux agents, aux gestionnaires et auCSM profil du contributeur.
Type d'offre	Type d'offre de produit associée à un produit vendu. **Remarque :** Seuls les produits vendus dont le type d'offre est Produit s'affichent dans les listes connexes des produits vendus sur la page Comptes. La valeur par défaut du champ reste **Produit** .
Type de relation	Relation d'un produit vendu qui prend en charge les autorisations implicites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La valeur par défaut du champ **Relation** est **Aucun**.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes Produits vendus enfants, Éléments de base d'installation, Tickets, Autorisations, Contrats, Contacts supplémentaires et Consommateurs supplémentaires s'affichent.
5. Renseignez les listes connexes selon vos besoins.

Listes connexes des produits vendus

Liste connexe	Description
Produits vendus enfants	Créez un produit vendu enfant en sélectionnant **Nouveau**.
Éléments de base d'installation	Modifiez un élément de base d'installation en sélectionnant **Modifier**.
Tickets	Ajoutez un ticket au produit vendu en sélectionnant **Nouveau**. Le système affiche automatiquement tous les tickets ouverts liés au produit vendu.
Autorisations	Ajoutez une autorisation au produit vendu en **sélectionnant Sélectionner**. **Remarque :** les gestionnaires du service client créent des autorisations. Les agents du service client peuvent consulter les autorisations.
Contrats	Associez un contrat au produit vendu en sélectionnant **Modifier**. **Remarque :** vous pouvez également associer un contrat à un produit vendu depuis le formulaire des contrats de service. Les gestionnaires du service client associent les contrats aux produits vendus. Les agents du service client peuvent consulter les informations du contrat.
Contacts supplémentaires	Ajoutez des contacts supplémentaires au produit vendu en sélectionnant **Nouveau**. Vous pouvez associer un contact à un produit vendu en définissant son nom et sa responsabilité. Les contacts supplémentaires ajoutés peuvent être issus du même compte, d'un compte partenaire ou de relations de contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Description
	Vous pouvez consulter la liste connexe Contacts supplémentaires pour les produits vendus associés au compte B2B. **Remarque :** À compter de cette version, la table sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact a été déconseillée pour les Utah nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la table continue d'être prise en charge et étend la table Parties connexes du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party].
Consommateurs supplémentaires	Ajoutez des consommateurs supplémentaires au produit vendu en sélectionnant **Nouveau**. Vous pouvez associer un consommateur à un produit vendu en définissant son nom et sa responsabilité. Vous pouvez consulter la liste connexe Consommateurs supplémentaires pour les produits vendus associés au compte B2C. **Remarque :** À compter de cette version, la table sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact a été déconseillée pour les Utah nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la table continue d'être prise en charge et étend la table Parties connexes du produit vendu [sn_install_base_sold_product_related_party].
Parties connexes du produit vendu	Ajoutez des contacts, des comptes et des consommateurs en tant que parties associées en sélectionnant **Nouveau**.

Remarque :
Pour les relations d'entreprise à entreprise et d'entreprise à consommateur, vous pouvez voir à la fois les contacts et les consommateurs supplémentaires dans les listes connexes du produit vendu. Vous pouvez également ajouter de nouveaux enregistrements.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le produit vendu est ajouté au compte ou au consommateur que vous avez sélectionné. Sélectionnez un compte ou un consommateur pour afficher une liste de tous les produits vendus associés au compte ou au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

consommateur. Vous pouvez également consulter une liste des produits vendus en fonction du modèle de produit.

Remarque :
vous pouvez également créer des produits vendus directement depuis un compte ou un consommateur.

a. Accédez à la **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** ou **Service clientèle** > **Client** > **Consommateur**.

b. Sélectionnez un compte ou un consommateur.

c. Sélectionnez la liste connexe Produits vendus.

d. Sélectionnez **Nouveau**.

Information associée

Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise

Modifier un contrat

Créer une autorisation

Associer des offres de service à des produits vendus

Associez une offre de service à un produit vendu pour donner aux agents du service client une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Assurez-vous que le module d'extension Customer Service with Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm) est installé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez l'enregistrement dans lequel vous souhaitez associer des offres de service.
3. Dans le champ **Offre de service**, sélectionnez une offre de service existante.

   Remarque :
   Le champ **Offre de service** peut ne pas s'afficher par défaut dans l'interface utilisateur. Si cela se produit, ajoutez le champ **Offre de service** à l'aide de la mise en page du formulaire.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Créer une offre de service

Associer des produits vendus à des contrats

Capturez les informations complètes sur la base d'installation d'un client en associant des produits vendus à des contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Associez des produits vendus à des contrats afin que vos agents du service client qui travaillent sur des tickets puissent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vérifier un produit vendu et consulter tous les contrats existants pour ce produit vendu.
- Voir quels produits ont été vendus au client en vertu du contrat.
- Suivre la date d'ajout des produits vendus au contrat, et leur durée de couverture.

Vous pouvez également associer un produit vendu à un contrat depuis le formulaire de produit vendu.

Un produit vendu peut faire partie de plusieurs contrats. Si un produit vendu est supprimé, il est également supprimé de tout contrat associé. Si un contrat est supprimé, le produit vendu reste inchangé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Contrats de service**.
2. Cliquez sur le contrat auquel vous souhaitez ajouter un produit vendu.
3. Dans la liste connexe **Produits couverts** , cliquez sur **Nouveau** pour associer les produits vendus au contrat.
   La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte.

   Cliquez sur **Filtrer** pour afficher la liste de tous les produits vendus. Vous pouvez ajouter uniquement les produits vendus qui appartiennent au compte sélectionné ou à la hiérarchie des comptes.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Produits couverts**, cliquez sur l'action de liste connexe **Ajouter tous les produits vendus enfants** pour ajouter tous les produits vendus enfants au contrat sans avoir à les sélectionner un par un.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Éléments de base d'installation

Créez un élément de base d'installation pour suivre les instances qui ont été mises en service pour un compte ou un consommateur. Un élément de base d'installation peut être n'importe quel élément de configuration qui a été rendu accessible aux clients. Pour les produits software-as-a-service (SaaS), un élément de base d'installation fait référence à un élément de configuration de service d'application.

Tâche	Description
Importer des éléments de base d'installation avec la configuration guidée	Utilisez la configuration guidée pour importer des éléments de base d’installation afin de pouvoir suivre les instances qui ont été mises en service pour un compte ou un consommateur.
Créer un élément de base d’installation	Créez un élément de base d'installation qui représente l'instance du produit qui a été configuré pour un client. L’élément de base d’installation vous permet de suivre tous les achats effectués par un client.
Associer plusieurs éléments de base d’installation à un ticket	Associez un ou plusieurs éléments de base d’installation connexes à un ticket pour accéder à tous les éléments de base d’installation associés à l’élément de base d’installation parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Caractéristiques de la base d'installation	Configurez les caractéristiques des éléments de base d’installation pour fournir des informations sur les besoins de service et garantir des services de maintenance en temps opportun pour l’élément de base d’installation.

Importer des éléments de base d'installation avec la configuration guidée

Les éléments de base d'installation représentent les instances du produit qui ont été configurées pour un client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque élément de base d'installation fait référence à l'enregistrement de l'élément de configuration du client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer les éléments de base d'installation**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer un élément de base d’installation

Créez un élément de base d’installation dans l’application Gestion du service clientèle qui représente l’instance du produit qui a été configuré pour un client. L’élément de base d’installation vous permet de suivre tous les achats effectués par un client.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est installé.

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un élément de base d’installation est tout élément de configuration (CI) qui a été rendu accessible aux clients. Pour les produits software-as-a-service (SaaS), un élément de base d'installation fait référence à un élément de configuration de service d'application. Chaque élément de base d'installation fait référence à l'enregistrement de l'élément de configuration du client. Si des problèmes relatifs à un élément de configuration surviennent, les agents du service client peuvent retrouver les éléments de base d’installation affectés par le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de base d'installation

Champ	Description
Numéro	ID unique de l'élément de base d'installation. Ce champ est renseigné automatiquement, mais vous pouvez le modifier.
Nom	Nom de l'élément de base d'installation.
ID d'élément de configuration	Élément de configuration associé à l'élément de base d'installation. Le rôle sn_customerservice_manager doit également avoir le rôle app_service_user pour créer les éléments de base d'installation pour la classe d'élément de configuration du service d'application. Pour plus d'informations, consultez Services d'application . Les modèles de service ont une catégorie de modèle appelée Service d'application, qui relie un modèle de service à la classe CI du service d'application. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques Modèles et Catégories de modèles .
Organisation de services	Entité interne ou externe qui est impliquée dans la prestation d'un service au client. **Remarque :** Si vous sélectionnez une organisation de services, les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sont masqués. Le champ **Organisation de service** n'est actif que lorsque le module d'extension Organisation de services (com.snc.service_organization) est installé.
Compte	Compte associé à l'élément de base d'installation. **Remarque :** si vous saisissez un compte, le champ **Consommateur** est masqué. Le champ Consommateur n'est actif que lorsque le module d'extension B2B2C est installé.
Contact	Contact du compte qui est principalement responsable de l'élément de base d'installation.
Consommateur	Consommateur associé à l'élément de base d'installation. **Remarque :** Le champ Compte est masqué si le champ **Consommateur** est renseigné en premier.
Propriété de	Directeur commercial de l'élément de base d'installation. Si le directeur commercial est saisi dans l'élément de configuration, ce champ est automatiquement renseigné avec les informations de l'élément de configuration.
Pris en charge par	Si le CI contient ces informations, ce champ est automatiquement renseigné avec les informations de l'élément de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Contexte de service	Service associé au CI sous-jacent pour calculer la sévérité de l'impact à partir de Gestion des événements. Pour plus d'informations, consultez État de l'intégrité du service pour la base d'installation. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management est installé. L'état de l'intégrité d'un élément de base d'installation s'affiche uniquement si un élément de base d'installation est associé à un CI et à un contexte de service. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ.
Élément de base d'installation parent	Élément de base d'installation qui est le parent de l'élément de base d'installation actuel.
Élément de base d'installation racine	Élément de base d'installation utilisé pour extraire l'ensemble de la hiérarchie de base d'installation dans une seule requête.
Ménage	Ménage associé à l'élément de base d'installation. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le module d'extension Customer Service Household (com.snc.household) est installé.
Produit	Modèle de produit associé à une base d'installation et utilisé pour identifier les services associés à n'importe quel modèle de produit. **Remarque :** Un modèle de produit doit avoir une spécification unique. La spécification associée au modèle de produit s'affiche uniquement sur le formulaire de base d'installation.
Emplacement	Emplacement associé au produit.
État	État actuel de l'élément de base d'installation, qui représente les différentes phases du cycle de vie. **Remarque :** L'état de l'élément de base d'installation détermine les champs **Actif** et Date de **désinstallation** sur le formulaire de base d'installation.
Statut	Option qui détermine si le produit est d'origine ou un produit de remplacement.
Actif	Option qui indique si la base d'installation est active ou inactive. Si l'état est Actif, des tickets connexes peuvent être créés pour un produit. **Remarque :** Une synchronisation entre l'état actif, la date d'installation et la date de désinstallation est toujours présente. Sur le formulaire de base d'installation, si **l'état** est **En cours d'utilisation**, cela signifie que l'option **Actif** est sélectionnée. L'option **Actif** reste désélectionnée si **l'état** est défini sur **Inactif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date d’installation	Date à laquelle la base d’installation devient active.
Date de désinstallation	Date à laquelle la base d’installation devient inactive.
Actif	Actif associé à une base d’installation.
Spécification	Spécification associée à un élément de base d’installation. Option qui permet d’exécuter les commandes pour créer un élément de base d’installation et sa hiérarchie. **Remarque :** Le champ **Spécification** s’affiche uniquement pour les agents, les gestionnaires et le profil de contributeur CSM.

Remarque : Dans la vue de liste de l’élément de base d’installation, vous pouvez filtrer les données par condition, actif, date de désinstallation et actif.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes Produits vendus, Autorisations et Tickets s'affichent.
5. Renseignez les listes connexes comme décrit dans la table suivante.

Listes connexes des éléments de base d'installation

Liste connexe	Description
Éléments de base d’installation enfants	Liste de toutes les bases d’installation enfants associées à l’élément de base d’installation parent.
Produits vendus	Liste des produits vendus associés à un élément de base d’installation. Pour modifier un produit vendu, sélectionnez **Modifier**.
Tickets	Liste des tickets associés à un élément de base d’installation.
Tous les tickets	Liste de tous les tickets liés à une base d’installation dans la hiérarchie de la base d’installation. **Remarque :** La liste connexe Tous les tickets s’affiche uniquement lorsqu’une hiérarchie de base d’installation est ajoutée à l’élément de base d’installation.
Autorisations	Liste des autorisations associées à un élément de base d’installation. Ajoutez une autorisation à l’élément de base d’installation en sélectionnant **Nouveau**. **Remarque :** les gestionnaires du service client peuvent créer des autorisations. Les agents du service client peuvent consulter les autorisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Description
Contrats	Liste des contrats associés à une base d'installation. Modifiez un contrat en sélectionnant **Modifier**.
Parties connexes de la base d'installation	Liste des contacts, des consommateurs, des comptes, des membres, des contributeurs et des organisations de services qui ont accès à une base d'installation. Pour en savoir plus sur les parties connexes de la base d'installation, reportez-vous à Ajouter des configurations de parties associées à des tickets, des produits vendus, des bases d'installation ou des organisations de services.

Pour en savoir plus sur les listes connexes, reportez-vous à Liste connexe d'un élément de base d'installation.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   L'élément de base d'installation est ajouté au compte ou au consommateur que vous avez sélectionné. Vous pouvez sélectionner un compte ou un consommateur pour afficher une liste de tous les éléments de base d'installation liés au compte ou au consommateur.

   Remarque :
   vous pouvez également créer des éléments de base d'installation directement depuis un compte ou un consommateur.

   a. Accédez à la **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** ou **Service clientèle** > **Client** > **Consommateur**.
   b. Sélectionnez un compte ou un consommateur.
   c. Sélectionnez la liste connexe Éléments de base d'installation.
   d. Sélectionnez **Nouveau**.

Information associée

Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise

Liste connexe d'un élément de base d'installation

Dans l'application Gestion du service clientèle , vous pouvez utiliser la liste connexe Base d'installation pour suivre les informations relatives à la hiérarchie de la base d'installation, aux tickets, aux autorisations et à d'autres entités. En utilisant ces tableaux, vous pouvez comprendre les achats de vos clients et fournir un support après-vente efficace.

Liste connexe pour l'élément de base d'installation

Liste connexe	Description
Créer un élément de base d'installation enfant	Liste de tous les éléments de base d'installation enfants associés à l'élément de base d'installation parent.
Produits vendus	Liste de tous les produits ou services vendus à un client. Pour en savoir plus sur la création d'un produit vendu, reportez-vous à Créer un produit vendu.
Tickets	Liste de tous les tickets associés à l'élément de base d'installation actuel. La liste des tickets permet aux agents du service client d'accéder à tous les tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe pour l'élément de base d'installation (suite)

Liste connexe	Description
	et problèmes liés à une base d'installation au sein d'un emplacement unique. Pour en savoir plus sur les tickets et leur accès, reportez-vous à Base du modèle de service Cas.
Tous les tickets	Liste de tous les tickets enfants associés à l'élément de base d'installation parent. **Remarque :** Vous ne pouvez pas afficher les tickets parents associés à un élément de base d'installation enfant.
Créer une autorisation	Liste des tickets existants pour un compte, un produit ou un contrat de service qui définit le type d'assistance qu'un client reçoit. Pour en savoir plus sur les autorisations, reportez-vous à Configurer les autorisations.
Modifier un contrat	Liste de tous les contrats associés à l'élément de base d'installation actuel.
Parties connexes de la base d'installation	Liste de toutes les parties supplémentaires qui ont accès à un élément de base d'installation. Vous pouvez ajouter des parties associées uniquement à l'élément de base d'installation racine. Pour en savoir plus sur la liste des parties associées et des responsabilités par défaut, reportez-vous à Ajouter des configurations de parties associées à des tickets, des produits vendus, des bases d'installation ou des organisations de services. Pour ajouter une partie connexe à une base d'installation, reportez-vous à Ajouter une partie connexe à un élément de base d'installation.

Traduction automatique

Créer un élément de base d'installation enfant

Créez un élément de base d'installation enfant dans l'application Gestion du service clientèle pour afficher une liste de tous les tickets et problèmes liés à l'élément de base d'installation parent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une liste connexe de base d'installation enfant fournit des informations sur toutes les bases d'installation enfants de l'élément de base d'installation actuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produit** > **Élément de base d'installation**.
2. Dans la section de liste connexe du formulaire Base d'installation, sélectionnez un élément de base d'installation et ouvrez **les éléments de base d'installation enfants**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le champ **Élément de base d'installation parent** sur le formulaire Nouvelle base d'installation est renseigné automatiquement ou défini par défaut sur la sélection de base d'installation actuelle. Les champs **Compte** et **Contact** sont automatiquement renseignés sur le formulaire de base d'installation enfant.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une autorisation

Créez une autorisation dans l'application Gestion du service clientèle pour afficher les tickets existants pour un compte, un produit ou un contrat de service. La création d'une autorisation vous aide à comprendre le niveau d'assistance et les canaux de communication qu'un agent peut utiliser.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une autorisation pour définir le type d'assistance qu'un client reçoit.

Procédure

1. Ouvrez un élément de base d'installation et, dans la liste connexe, sélectionnez **Autorisations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer les autorisations et Créer des autorisations pour des entités CSM.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Modifier un contrat

Permettez à un agent ou à un gestionnaire de modifier un contrat ouvert lié à l'élément de base d'installation parent dans l'application Gestion du service clientèle .

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe Contrats fournit une liste de tous les contrats liés à l'élément de base d'installation actuel.

Procédure

1. Ouvrez un élément de base d'installation et, dans la liste connexe, sélectionnez **Contrats**.
2. Pour modifier un contrat, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste des contrats, sélectionnez le contrat que vous souhaitez lier à l'élément de base d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La liste des contrats qui s'affichent est liée à l'option **Compte** que vous avez sélectionnée dans le formulaire Base d'installation.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Associer plusieurs éléments de base d'installation à un ticket

Dans l'application Gestion du service clientèle , vous pouvez associer un ou plusieurs éléments de base d'installation connexes à un ticket pour accéder à tous les éléments de base d'installation associés à l'élément de base d'installation parent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager et admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Tous**.
2. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez associer plusieurs éléments de base d'installation.
3. Ouvrez la liste connexe Éléments de base d'installation affectés.
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Dans la liste existante des éléments de base d'installation dans la zone **Collection** , sélectionnez la base d'installation que vous souhaitez ajouter en sélectionnant la flèche vers la droite.
   La base d'installation que vous sélectionnez s'affiche dans la **zone de liste Éléments de base d'installation affectés** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Caractéristiques de la base d'installation

Les gestionnaires du service client peuvent créer les caractéristiques des éléments de base d'installation, tandis que les administrateurs peuvent capturer et suivre les caractéristiques des éléments de base d'installation à l'aide de l'application Gestion du service clientèle . Ces caractéristiques peuvent fournir des informations sur les besoins de service et garantir des services de maintenance en temps opportun pour l'élément de base d'installation.

Vue d'ensemble

Les caractéristiques de la base d'installation permettent de planifier des flux tels que la gestion des tickets, la gestion des services sur site, la maintenance planifiée et les exigences de service réactif. Certaines caractéristiques de base d'installation sont configurables et varient d'un produit à l'autre. Les caractéristiques du modèle de produit ne sont pas configurables et sont directement extraites du modèle de produit associé à l'élément de base d'installation.

Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent créer les caractéristiques des éléments de base d'installation. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent activer le module d'extension Caractéristiques de la base d'installation [com.snc.install_base_characteristics] pour capturer et afficher toutes les caractéristiques de la base d'installation sur le formulaire Base d'installation. Pour activer le module d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

Le modèle de données Caractéristiques de la base d'installation représente la façon dont les caractéristiques d'un élément de base d'installation sont stockées. Pour en savoir plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur les différents champs et tables dans lesquels ils sont stockés, reportez-vous à Modèle de données pour les caractéristiques de l'élément de base d'installation.

Rôles

Avec le rôle administrateur, vous pouvez suivre les caractéristiques pour fournir les informations produit requises aux administrateurs, aux agents, aux personnes concernées de l'entreprise et aux clients. Vous pouvez également suivre les services associés à un élément de base d'installation au moment de l'achat. Avec ce rôle, vous pouvez capturer les caractéristiques configurables et non configurables pour afficher les spécifications de configuration d'un élément de base d'installation.

Avec le rôle sn_customerservice_manager, vous pouvez créer un ensemble de caractéristiques configurables pour un élément de base d'installation sur l'application Gestion du service clientèle (CSM) afin d'afficher les détails de l'élément de base d'installation et des services qui lui sont associés. Après avoir créé une caractéristique de base d'installation, la caractéristique apparaît dans la liste connexe sur le formulaire d'élément de base d'installation. Pour plus d'informations, consultez Créer les caractéristiques de base d'installation pour un élément de base d'installation.

Il existe différents rôles fonctionnels et granulaires pour fournir différents niveaux d'autorisations aux utilisateurs. Pour plus d'informations sur les différents niveaux d'accès, reportez-vous à Rôles de sécurité pour les caractéristiques de la base d'installation.

Caractéristiques de la base d'installation

Les caractéristiques de la base d'installation sont stockées dans la table Caractéristiques de la base d'installation [sn_install_base_item_characteristic]. Toutefois, les caractéristiques de base d'installation et de modèle de produit sont affichées dans les listes connexes Caractéristiques de la base d'installation et Modèle de produit du formulaire de base d'installation. Vous pouvez utiliser l'option de recherche de texte sur Customer Service Platform et les portails pour rechercher les caractéristiques dans la table Caractéristiques de la base d'installation.

Vous pouvez afficher les caractéristiques de la base d'installation sur Customer Service, Consumer Service et Business Location Service Portal (BLSP).

Sous l'en-tête **Assistance** de la page d'accueil des portails, vous pouvez afficher les informations sur les caractéristiques de base d'installation associées à l'élément de base d'installation parent. Les caractéristiques associées aux éléments enfants ne sont pas visibles sur les portails. Pour plus d'informations sur les éléments de base d'installation à partir du Customer Service Portal, reportez-vous à Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal.

Modèle de données pour les caractéristiques de l'élément de base d'installation

Le modèle de données des caractéristiques de l'élément de base d'installation représente la façon dont les caractéristiques d'un élément de base d'installation sont stockées dans l'application Gestion du service clientèle . Le modèle de données fait référence aux valeurs et options caractéristiques et fournit une vue sur la façon de stocker un ensemble de caractéristiques associées à un élément de base d'installation.

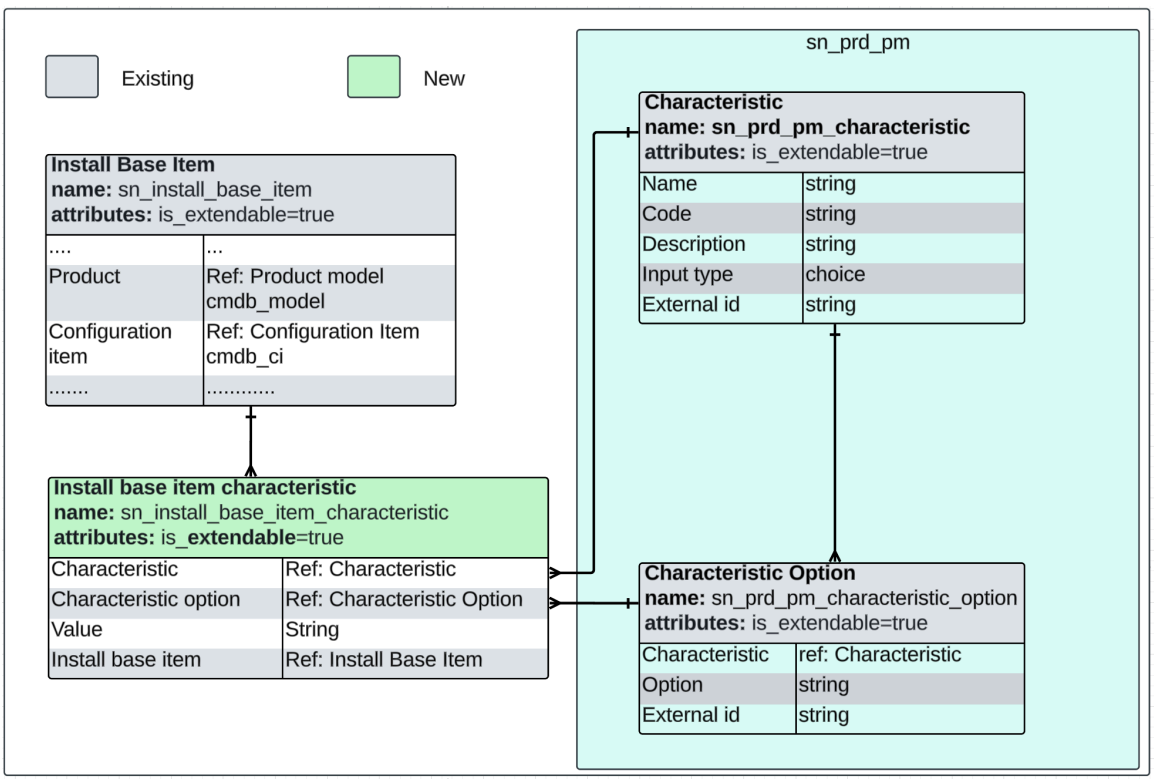
L'application Gestion du service clientèle dispose de plusieurs rôles fonctionnels et granulaires qui fournissent des niveaux d'accès permettant de créer, lire et mettre à jour les caractéristiques d'un élément de base d'installation. La table des caractéristiques de l'élément de base d'installation [sn_install_base_item_characteristic] est fournie avec différents rôles de sécurité et modules d'extension. Pour en savoir plus sur les rôles de sécurité, reportez-vous à Rôles de sécurité pour les caractéristiques de la base d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme suivant montre le modèle de données pour les caractéristiques de la base d'installation. Le modèle de données représente les tables Élément de base d'installation et Caractéristiques de l'élément de base d'installation, nouveaux et existants.

Modèle de données pour les caractéristiques de la base d'installation



Le tableau suivant décrit les différents champs du formulaire Caractéristiques de la base d'installation.

Table des caractéristiques de l'élément de base d'installation

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique associée à l'élément de base d'installation.
Option de la caractéristique	Option de caractéristique que vous avez choisie dans une liste d'options pour la caractéristique sélectionnée. **Remarque :** Ce champ est disponible lorsque la caractéristique que vous sélectionnez est de type choix, booléen ou case à cocher.
Valeur	Valeur de chaîne pour la caractéristique sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des caractéristiques de l'élément de base d'installation (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est disponible lorsque la caractéristique que vous sélectionnez attend une entrée de chaîne et n'est pas une option de type choix, booléen ou case à cocher.
Élément de base d'installation	Élément de base d'installation auquel les caractéristiques sont ajoutées.

Rôles de sécurité pour les caractéristiques de la base d'installation

Vous pouvez affecter des rôles fonctionnels et granulaires aux utilisateurs et aux Gestion du service clientèle (CSM) administrateurs afin qu'ils puissent accéder aux différentes options et fonctionnalités des caractéristiques de la base d'installation.

Les rôles fonctionnels et granulaires s'accompagnent de différents niveaux d'autorisations pour la configuration des caractéristiques de la base d'installation sur l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Les tableaux suivants décrivent les différents rôles fonctionnels et granulaires ainsi que leurs descriptions.

Rôles fonctionnels pour les caractéristiques de la base d'installation

Titre du rôle	Module d'extension requis	Description	Contient des rôles	Ajouté aux rôles
sn_install_base.install_base_viewer	Module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics] et Product Catalog Management Core] [sn_prd_pm	Ce rôle fournit un accès en lecture à un élément de base d'installation, à ses caractéristiques et à toutes les caractéristiques du modèle de produit. Ce rôle est destiné aux utilisateurs internes uniquement.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.visionneuse_des_caractéristiques_du_ • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_manager
sn_install_base.customer_install_base_viewer	Module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics] et Product Catalog Management Core [sn_prd_pm]	Ce rôle fournit un accès en lecture à un élément de base d'installation, à ses caractéristiques et uniquement aux caractéristiques du modèle de produit visibles par le client. Ce rôle est destiné aux utilisateurs externes uniquement.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granula • sn_install_base.install_base_read_granular	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles fonctionnels pour les caractéristiques de la base d'installation (suite)

Titre du rôle	Module d'extension requis	Description	Contient des rôles	Ajouté aux rôles
sn_install_base.install_base_manager	Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base_characteristics]	Ce rôle permet de gérer les éléments de base d'installation et leurs caractéristiques. Ce rôle est destiné aux utilisateurs internes uniquement.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_wri • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_cre • sn_install_base.install_base_viewer	Néant

Rôles granulaires pour les caractéristiques de la base d'installation

Titre du rôle	Module d'extension requis	Description	Contient des rôles	Ajouté au rôle
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read	Caractéristiques de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base_characteristics]	Ce rôle granulaire fournit un accès en lecture granulaire aux caractéristiques de l'élément de base d'installation.	sn_prd_pm.visionneuse_des_caractéristiques	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_vie • sn_install_base.customer_insta
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_create	Caractéristiques de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base_characteristics]	Ce rôle granulaire fournit un accès de création granulaire aux caractéristiques de l'élément de base d'installation.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read	sn_install_base_manager
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write	Caractéristiques de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base_characteristics]	Ce rôle granulaire fournit un accès en écriture granulaire aux caractéristiques de l'élément de base d'installation.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read	sn_install_base_manager

Traduction automatique

Créer les caractéristiques de base d'installation pour un élément de base d'installation

Créez un ensemble de caractéristiques configurables pour un élément de base d'installation sur l'application Gestion du service clientèle (CSM) . Vous pouvez ensuite afficher les détails de l'élément de base d'installation et des services qui lui sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque produit possède son propre ensemble d'attributs, dont certains sont configurables par l'utilisateur et d'autres ne le sont pas. Les caractéristiques configurables sont un ensemble de caractéristiques liées à un élément de base d'installation que l'utilisateur peut choisir ou personnaliser au moment de l'achat. Ces caractéristiques diffèrent d'un utilisateur à l'autre et d'un produit à l'autre. Toutefois, les caractéristiques non configurables sont un ensemble de caractéristiques fixes liées à un élément de base

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

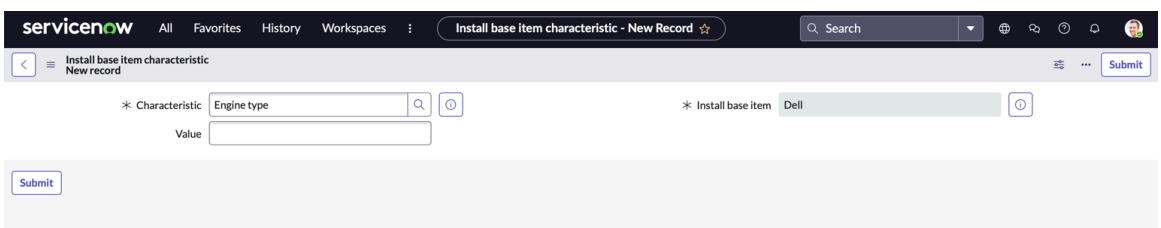
d’installation et qui ne peuvent pas être choisies ou personnalisées par l’utilisateur au moment de l’achat. Pour en savoir plus sur les caractéristiques, reportez-vous à Caractéristiques de la base d'installation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Ouvrez un élément de base d’installation à partir de la liste.
3. Accédez à la liste connexe Caractéristiques de la base d’installation.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Caractéristique** , sélectionnez une caractéristique.

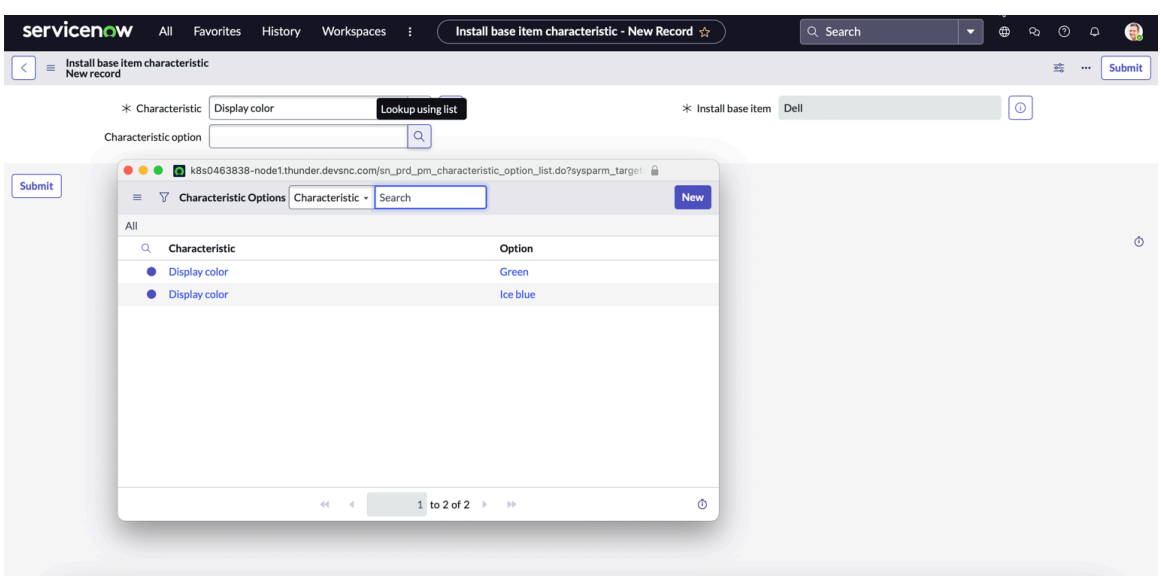
   Choisissez un type de chaîne ou une valeur pour le champ **Caractéristique** . Si le champ de caractéristique est de type chaîne, le champ **Valeur** apparaît comme illustré dans l’exemple suivant.

   Enregistrement des caractéristiques de l’élément de base d’installation avec le champ Valeur



   Si le champ de caractéristique dispose d’une option, le champ **d’option Caractéristique** s’affiche comme illustré dans l’exemple suivant.

   Enregistrement des caractéristiques de l’élément de base d’installation avec le champ Options caractéristiques



6. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Après avoir créé une caractéristique de base d'installation, la caractéristique apparaît dans la liste connexe sur le formulaire d'élément de base d'installation.

Synchronisation d'une classe d'actifs avec une classe d'élément de configuration et une classe de base d'installation

Vous pouvez synchroniser la classe d'actifs, la classe d'élément de configuration (CI) et la classe de base d'installation en mappant les catégories de modèles dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) . Avec cette synchronisation, les données peuvent circuler entre les différentes entités, car les mêmes informations sont répliquées sur les deux entités.

Vue d'ensemble

En mappant les champs Classe de base d'installation, Classe d'élément de configuration et Classe d'actifs, vous pouvez synchroniser les informations sur l'élément de base d'installation et le formulaire d'actif. Ce mappage crée une synchronisation bidirectionnelle. Par exemple, vous pouvez mettre à jour les champs **Emplacement**, **Date d'installation**, **Consommateur**, **Compte** et **État** sur le formulaire d'élément de base d'installation pour créer une synchronisation entre l'élément de base d'installation et le formulaire d'actif. Pour en savoir plus sur les différents champs du formulaire Base d'installation, reportez-vous à Créer un élément de base d'installation.

Remarque :
Vous devez mettre à jour les champs **Consommateur** et **Compte** à partir de l'élément de base d'installation pour synchroniser les mises à jour avec le formulaire d'actif. la mise à jour des champs du formulaire d'actif ne synchronise pas les mises à jour avec l'élément de base d'installation.

Classe d'élément de base d'installation

La classe d'éléments de base d'installation du formulaire de catégorie de modèle affiche uniquement les tables qui s'étendent à partir de la table de base d'installation [sn_install_base_item]. Si la table de base d'installation n'a pas d'extension, aucune option n'est affichée dans la liste Classe de base d'installation. Vous pouvez créer une synchronisation entre un enregistrement de base d'installation et un enregistrement associé existant à l'aide du script de migration d'exemple suivant.

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model categories for all Install base
 item classes
var assetIBIntegrationUtil = new sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

Identificateur d'instance de produit

L'identificateur d'instance de produit permet d'éviter la création d'enregistrements en double en effectuant le suivi des éléments de base d'installation et de leurs actifs correspondants. L'identificateur d'instance de produit s'applique à toutes les extensions de la table de base d'installation [sn_install_base_item].

Remarque :
Le marqueur **Est une instance de produit** sur le formulaire de catégorie de modèle est en lecture seule par défaut et est marqué comme vrai pour les catégories de modèle sélectives uniquement. L'identificateur d'instance de produit est une valeur de hachage et non un champ convivial.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation des champs de cycle de vie de la base d'installation avec les champs d'état et d'état

Vous pouvez synchroniser les champs Étape du **cycle de vie** et État de **l'étape du cycle de vie** avec les champs **État** et **État** du formulaire de base d'installation afin de suivre le cycle de vie d'une entité de base d'installation.

Vue d'ensemble

Suivez le cycle de vie d'une entité de base d'installation en migrant vers le Modèle de données de services de base. Pour en savoir plus sur le cadre de CSDM travail, reportez-vous à Modèle de données de services de base Cadre de travail pour Install Base Management.

Table de mappage du cycle de vie

La table Mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping] contient déjà les valeurs et les choix de mappage du cycle de vie dont vous avez besoin pour commencer à synchroniser les champs Étape du **cycle** de vie **et État avec** les champs **État** et **État** du formulaire de base d'installation. L'enregistrement de mappage mappe les champs **État** avec les champs de cycle de vie correspondants sur le formulaire de base d'installation. Les options **En cours d'utilisation** et **Inactif** sont disponibles dans le champ **État** et leurs mappages correspondants sont disponibles dans la table Mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping]. Avec ces options par défaut, vous pouvez lancer une synchronisation avec les champs du cycle de vie.

Vous pouvez créer des choix personnalisés pour le champ **État** et **Statut** en ajoutant un enregistrement de mappage dans la table Mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping]. Chaque valeur personnalisée possède des enregistrements connexes sur la table Mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping]. Vous devez activer les enregistrements de mappage pour que la synchronisation commence.

Pour en savoir plus sur la façon de créer des choix personnalisés, puis de mapper les champs **Étape du cycle de vie** et État de l'étape du cycle de **vie** au champ **État** hérité, reportez-vous à .First activation step — Map existing life cycle data to CSDM standards

Remarque :
Si les choix personnalisés n'ont pas de mappages de cycle de vie, les champs Étape du **cycle de vie** et État de **l'étape du cycle de vie** restent à **l'état À déterminer** .

Migration de la table de base d'installation

Si vous ne souhaitez pas activer toutes les tables et tous les enregistrements du cadre de travail, vous pouvez migrer uniquement la table de base d'installation (sn_install_base_item) dans le CSDM cadre de votre CSDM processus de migration. Utilisez le script suivant pour migrer les enregistrements existants afin de synchroniser le champ **État** hérité avec les champs de cycle de vie de base d'installation.

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil(). syncLifeCycleFields(tableNames);
```

Produits installés

Créez un produit installé pour suivre les informations relatives aux instances dans lesquelles un produit vendu est déployé pour un compte ou un consommateur. Un produit vendu peut avoir plusieurs enregistrements de produits installés en fonction du nombre d'instances du produit utilisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Importer des produits installés avec la configuration guidée	Importez des produits installés pour fournir des informations sur les produits vendus et sur la façon dont ils sont déployés ou installés. Importez des produits installés pour créer une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.
Créer des produits installés	Créez un produit installé pour établir une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.

Importer des produits installés avec la configuration guidée

Les produits installés fournissent des informations sur les produits vendus et sur la façon dont ils sont déployés ou installés. Importez des produits installés pour créer une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des produits installés**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer des produits installés

Créez un produit installé pour établir une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation. Les produits installés fournissent des informations sur les instances sur lesquelles un produit vendu est déployé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Assurez-vous que le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est installé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits installés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de produit installé

Champ	Description
Élément de base d'installation	Instance sur laquelle l'élément vendu est déployé.
Produit vendu	Produit vendu déployé chez le client.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèle de données de services de base Cadre de travail pour Install Base Management

Le Modèle de données de services de base cadre de travail (CSDM) est un ensemble standard de termes et de définitions que vous pouvez adopter sur tous les ServiceNow® produits de la Now Platform. Grâce à ce cadre de travail, vous pouvez suivre efficacement les actifs tout au long de leurs transitions de cycle de vie.

Il CSDM s'agit du cadre de travail des données que vous suivez lorsque vous configurez ServiceNow des produits et des applications. Vous respectez les CSDM directives lorsque vous définissez les éléments de configuration (CI) et les relations entre les CI dans la .CMDB Ce processus permet de s'assurer que vos données résident dans les tables appropriées CMDB afin que vous tiriez le maximum de valeur de vos Now Platform applications. Pour en savoir plus sur , reportez-vous CSDMà Common Service Data Model .

Pour configurer un environnement CSDM pour Install Base Management, reportez-vous à la section Second activation step — Activate the CSDM plugin .

Remarque :
Il est facultatif d'adopter CSDM. Vous pouvez soit adopter le cadre de travail, CSDM soit continuer à utiliser le modèle existant.

Vous pouvez utiliser un script de migration pour mettre à jour les CSDM valeurs de cycle de vie dans les enregistrements de base d'installation existants. Pour en savoir plus sur le script de migration, reportez-vous à Synchronisation des champs de cycle de vie de la base d'installation avec les champs d'état et d'état.

[store-future: BEGIN review]

Workflows MACD commerciaux

WIP TBD

TBD

[End]

Configurer des actifs

Un actif est une instance ou un produit spécifique pour un client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actifs peuvent avoir des numéros de série ou des numéros de balise d'actif et peuvent être attribués à des comptes individuels ou à un contact dans un compte. Les actifs peuvent également être associés à des contrats d'assistance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Gestion du service clientèle exploite l'application Asset Management pour créer et gérer des actifs. Assurez-vous que le module d'extension Asset Management (com.snc.asset_management) est activé.

Procédure

- Vous pouvez importer des actifs existants à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez créer des actifs à l'aide de l'application Gestion du service clientèle.

Importer des actifs avec la configuration guidée

Utilisez la configuration guidée de Gestion du service clientèle pour importer des actifs existants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe différents types d'actifs, et les informations de chaque type d'actif sont stockées dans une table différente. Par exemple, les actifs matériels sont stockés dans la table Matériel [alm_hardware].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**
2. Dans la catégorie des données de base, cliquez sur **Premiers pas**, puis sur **Importer des actifs**.
3. Chargez les données d'une source de données externe dans un jeu d'importation.
4. Créez une carte de transformation.
5. Exécutez la carte de transformation pour transférer les données.
6. Vérifiez que les enregistrements de données sont importés dans la table cible.

Créer un actif

Créez un enregistrement pour une instance spécifique d'un produit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Gestion du service clientèle exploite l'application Asset Management pour créer et gérer des actifs. Assurez-vous que le module d'extension Asset Management (com.snc.asset_management) est activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Actifs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type d'actif à créer :
   - Matériel
   - Licence de logiciel
   - Consommable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Licence
- Installation

4. Renseignez comme il convient les champs du type d'actif sélectionné dans le formulaire Actif.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des relations de contact d'actif

Affectez un actif à un contact de client responsable de la gestion de cet actif.

Les contacts de compte et de partenaire peuvent voir tous les actifs liés à un compte. Pour limiter l'accès à un actif, vous pouvez créer une relation de contact d'actif, et affecter l'actif à un ou plusieurs contacts. Ensuite, vous pouvez activer la propriété associée de façon à limiter l'accès aux informations de l'actif aux contacts affectés.

L'administrateur système peut ajouter un contact principal à un actif en sélectionnant un utilisateur dans le champ **Contact principal** sur le formulaire d'actif. Ce champ fait référence à la table Contacts et est filtré par le compte de l'actif.

L'administrateur système peut également établir des relations avec des contacts supplémentaires à partir de la liste connexe **Contacts de l'actif** sur le formulaire d'actif. Lorsque vous créez une relation de contact d'actif, vous pouvez sélectionner des contacts à partir de :

- Le compte auquel appartient l'actif.
- Le partenaire du compte auquel appartient l'actif.
- Tous les contacts ajoutés à ces comptes à l'aide de relations de contact.

Après avoir ajouté des contacts à un actif, activez la propriété connexe de façon à limiter l'accès. Lorsqu'elle est activée, l'accès suivant est limité depuis le portail client :

- Lorsqu'un utilisateur clique sur **Mes actifs**, la liste affiche uniquement les actifs pour lesquels l'utilisateur est un contact.
- Lorsqu'un utilisateur clique sur **Créer un ticket**, le champ **Actif** du formulaire Créer un ticket affiche uniquement les actifs pour lesquels l'utilisateur est un contact.

Affecter un contact principal à un actif

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur système peuvent affecter un contact principal à un actif.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Actifs**.
2. Cliquez sur l'actif désiré.
3. Sélectionnez un **contact principal**.
   Ce champ fait référence à la table Contacts [customer_contact] et est filtré par le compte sélectionné dans le champ **Compte**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le contact est ajouté à la liste connexe **Contacts d'actif** sur le formulaire Actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter un contact à un actif

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur système peuvent affecter un contact à un actif.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant de sn_customerservice.customer_admin peuvent également affecter un contact à un actif du Customer Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Actifs**.
2. Cliquez sur l'actif désiré.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Contacts d'actif**.
   Cela affiche un nouveau formulaire de contact d'actif. Le champ **Actif** affiche l'actif sélectionné et est en lecture seule.
4. Sélectionnez un **contact**.
   Les contacts disponibles sont les contacts du compte de l'actif.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le contact est ajouté à la liste connexe **Contacts d'actif**.

Activer la propriété de la relation de contact d'actif

Limitez l'accès aux informations de l'actif aux contacts affectés en affectant la propriété associée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez la `Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets` propriété sur **vrai**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des contrats de service

Les contrats de service définissent le type de support que les clients reçoivent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un contrat peut inclure un compte et un contact ou un consommateur et les actifs spécifiques qui sont couverts. Un contrat peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Contrats de service**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire de contrat comme il convient.

Formulaire de contrat

Champ	Définition
Numéro	Le numéro de contrat créé automatiquement.
Compte	Le nom du compte associé à ce contrat.
Consommateur	Le nom du consommateur associé à ce contrat.
Administrateur de contrat	La personne responsable de la gestion du contrat.
Approbateur	L'utilisateur qui approuve ou rejette le contrat.
Numéro de contrat	Le numéro affecté au contrat par le client.
État	L'état actuel du contrat : ○ Brouillon ○ Actif ○ Expiré ○ Annulé
Débute	La date de début du contrat.
Termine	La date de fin du contrat.
Nom	Un nom pour le contrat.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Autorisations**, **Actifs couverts**, **Termes et conditions**, **Contrats**, **Tickets** et **Produits couverts** s'affichent.
5. Dans la liste connexe **Produits couverts**, cliquez sur **Modifier** pour associer les produits vendus au contrat.
   La liste des produits vendus affichés est filtrée en fonction du compte. Cliquez sur **Filtrer** pour afficher une liste de tous les produits vendus ; vous pouvez ajouter uniquement les produits vendus qui appartiennent au compte sélectionné ou à la hiérarchie des comptes.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre en révision** pour placer le contrat à l'état **Brouillon** et envoyer un e-mail à l'**approbateur** pour qu'il révise le contrat.
   Les agents du service client peuvent consulter les informations du contrat dans Agent Workspace, tandis que les clients peuvent les consulter sur les portails des services client et consommateur.

Associer une base d'installation à un contrat de service

Associez des éléments de base d'installation à un contrat de service pour afficher la liste de tous les différents contrats de service associés à un élément de base d'installation dans l'application Gestion du service clientèle . En associant une base d'installation, vous pouvez définir une relation entre une base d'installation et un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Associez des bases d'installation à des contrats de service pour accéder à tous les contrats associés à l'élément de base d'installation parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tous les** > **Service clientèle**> **Contrats**> **Contrats de service**.
2. Ouvrez le contrat auquel vous souhaitez associer la base d’installation.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Créez une association en sélectionnant une valeur pour le champ **Élément de base d’installation** .
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les autorisations

Une autorisation définit le type d'assistance qu'un client reçoit, ainsi que les canaux de communication pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer une autorisation à un produit, un actif, un compte ou un contrat. Les autorisations sont vérifiées à l'ouverture d'un ticket. Cette vérification prend en considération les tickets existants pour le compte, le produit, l'actif et le contrat de service spécifiques. Les autorisations peuvent également comporter des workflows connexes qui actionnent les activités recommandées pour un ticket.

Les autorisations sont comptées par unité. Le champ **Unité** du formulaire d'autorisation de service définit le type d'unité : tickets ou heures.

Le champ **Nombre total d'unités** définit le nombre total de tickets ou d'heures disponibles pour cette autorisation et le champ **Unités restantes** suit le nombre d'unités restantes. Ces compteurs sont actifs si le champ **Par unité** est activé.

Le champ **Unités restantes** est mis à jour à l'aide des règles métier.

- Lorsque vous utilisez les tickets comme type d'unité, la règle métier **Mettre à jour l'autorisation des tickets à la fermeture** met à jour ce champ lorsqu'un ticket pour un produit, un actif, une société ou un contrat possédant une autorisation est fermé.
- Pour utiliser les heures comme type d'unité, les clients doivent créer une règle métier distincte. Par exemple, créez une règle qui s'applique au temps qu'un agent passe sur un ticket. Lorsqu'un ticket est résolu, déduisez les heures consacrées au nombre total d'heures de service disponibles dans l'autorisation.

Gardez ces instructions à l'esprit lorsque vous créez les autorisations.

- Autorisations de produit : lors de la création d’une autorisation pour un produit, sélectionnez le produit dans le champ **Produit** , puis sélectionnez un compte ou un consommateur.
- Autorisations d'actif : lors de la création d'une autorisation pour un actif, sélectionnez d'abord une société. Ainsi, les seuls actifs affichés sont ceux qui appartiennent à cette société.
- Autorisations de contrat : lors de la création d'une autorisation pour un contrat, sélectionnez le contrat, puis les actifs qui sont traités comme un élément de ligne de contrat. L'autorisation de contrat qui en résulte est valable pour les actifs répertoriés dans ce contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

- Créer des autorisations pour des entités de service client
- Associer des autorisations à des entités de service client

Créer des autorisations pour des entités CSM

Créez une autorisation pour une entité Gestion du service clientèle telle qu'un compte, un consommateur ou un produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Autorisations**.
   Vous pouvez également créer une autorisation à partir de la liste connexe **Autorisations** des formulaires de compte et de contrat.
2. Cliquez sur **Nouveau** en haut de la liste Autorisations.
3. Renseignez les champs du formulaire d'autorisation.

Formulaire d'autorisation de service

Champ	Définition
Nom	Le nom de l'autorisation.
Produit	Le modèle de produit associé à cette autorisation.
Compte	Le nom du compte associé à cette autorisation.
Consommateur	Le nom du consommateur associé à cette autorisation.
Contrat	Le numéro du contrat associé à cette autorisation.
Actif	Le numéro de balise d'actif ou le numéro de série de l'actif associé à cette autorisation.
Actif	Cochez cette case pour activer l'autorisation. Les autorisations actives peuvent être sélectionnées lors de la création d'un nouveau ticket.
Canal	Un ou plusieurs canaux de communication associés à cette autorisation. ○ E-mail ○ Web ○ Téléphone ○ Messagerie instantanée
Élément de base d'installation	L'élément de base d'installation associé à l'autorisation. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Élément de base d'installation**. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est installé.
Produit vendu	Le produit vendu associé à l'autorisation Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Produit vendu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	Remarque : ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est installé.
Heures ouvrables	Le calendrier associé à cette autorisation.
Date de début	La date de début de cette autorisation.
Date de fin	La date de fin de cette autorisation.
Nombre total d'unités	Le nombre total d'unités désignées pour cette autorisation. Ce champ est actif si la case à cocher **Par unité** est activée.
Unités restantes	Le nombre d'unités disponibles restantes pour cette autorisation. Ce champ est actif si la case à cocher **Par unité** est activée. Ce champ est mis à jour à l'aide des règles métier. ○ Lorsque vous utilisez les tickets comme type d'unité, la règle métier **Mettre à jour l'autorisation des tickets à la fermeture** met à jour ce champ lorsqu'un ticket de produit, d'actif, de société ou de contrat possédant une autorisation est fermé. ○ Pour utiliser les heures comme type d'unité, les clients doivent créer une règle métier distincte. Par exemple, créez une règle qui s'applique au temps qu'un agent passe sur un ticket. Lorsqu'un ticket est résolu, déduisez les heures consacrées au nombre total d'heures de service disponibles dans l'autorisation.
Unité	Le type d'unité mesurée pour cette autorisation : **Tickets** ou **Heures**.
Par unité	Sélectionnez cette case à cocher pour activer les compteurs d'unités. S'ils sont activés, les champs **Nombre total d'unités** et **Unités restantes** sont activés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Associer une autorisation à une Gestion du service clientèle entité

Associez une autorisation à une CSM entité telle qu'un compte, un contrat, un actif, un produit ou un élément de base d'installation, pour déterminer le type d'assistance qu'un client doit recevoir.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Autorisations**.
2. Dans la liste Autorisations, sélectionnez une autorisation.
3. Sélectionnez l'icône de recherche à droite de l'un des champs **Produit**, **Compte**, **Contrat**, **Actif** ou **Élément de base d'installation** .
4. Dans la liste, sélectionnez l'entité de votre choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous sélectionnez une entité dans plusieurs des champs répertoriés, les sélections disponibles dans les champs suivants sont filtrées en fonction des sélections déjà effectuées.

5. Pour associer une autorisation à une base d'installation, cliquez avec le bouton droit sur le formulaire de configuration de l'autorisation et accédez à **Mise en page** > **Configurer** .
6. Dans la zone **Disponible** , sélectionnez **Élément de base d'installation**.

   Votre sélection est automatiquement déplacée dans la zone **Sélectionné** .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Dans le formulaire Autorisation qui s'affiche à nouveau, sélectionnez le champ **Élément de base d'installation** et ajoutez l'élément de base d'installation que vous souhaitez associer à l'autorisation.

Calculer l'autorisation d'un ticket du service client

Lorsqu'un agent du service client crée un ticket, le système utilise une méthode configurable pour en tirer l'autorisation en fonction de plusieurs champs liés à l'enregistrement de ticket.

Ces champs comprennent les éléments suivants :

- Compte
- Consommateur
- Produit
- Actif
- Contrat
- Canal de ticket

Si le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops) est actif, le système tient également compte de ces champs :

- Produit vendu
- Base d'installation

Des poids relatifs sont attribués à chaque champ. Les autorisations sont calculées en fonction du poids et de la priorité. L'autorisation dont le score est le plus élevé est affectée au ticket.

Pondérations affectées à différents champs

Champ	Poids/Priorité affecté
Compte/Consommateur	1
Produit	2
Actif/Produit vendu/Élément de base d'installation	3
Contrat	4

Le calcul de l'autorisation est basé sur le script **global.CSManagementUtils** et la méthode **getFirstEntitlement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Customer Life Cycle Management Workflows

Gérez le cycle de vie de vos produits vendus en activant l'application Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows).

Vue d'ensemble

L'application Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) vous permet de mettre à jour les configurations existantes et de modifier, suspendre, reprendre ou déconnecter les produits vendus et leur hiérarchie complète. Les workflows sont créés et composés à l'aide des opérations transactionnelles prospect-to-cash telles que Effet, Créer une instance, Delta et Valider une instance. Pour en savoir plus sur les opérations transactionnelles du module d'extension Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core), reportez-vous à Workflows de la gestion des ventes et des commandes.

Modules d'extension pour les workflows Customer Life Cycle Management

Le tableau suivant répertorie les modules d'extension requis pour le module d'extension Life Cycle Management Workflows.

Modules d'extension requis pour le module d'extension Life Cycle Management Workflows

Module d'extension	Description
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Permet aux clients de capturer l'état actuel de la base d'installation d'un client et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement. Pour en savoir plus sur la gestion de la base d'installation, reportez-vous à Gestion de la base d'installation.
Gestion du catalogue de produits Core (com.sn_prd_pm)	Permet aux entreprises de définir les produits et services qu'elles commercialisent, vendent et fournissent aux clients. Pour en savoir plus sur les catalogues de produits, reportez-vous à Product Catalog Management .
Noyau de prospect en espèces (com.snc.l2c_core)	Permet aux clients de composer et de créer les workflows pour diverses entités. Pour en savoir plus sur le module d'extension Lead to Cash Core, reportez-vous à Workflows de la gestion des ventes et des commandes.
Gestion des commandes (com.sn_ind_tmt_orm)	Capture, améliore et supervise le cycle de vie complet des commandes de produits et de services. Avec ce plugin, vous pouvez gérer efficacement l'orchestration, l'enrichissement et la composition des commandes pour garantir une exécution précise et rapide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension requis pour le module d'extension Life Cycle Management Workflows (suite)

Module d'extension	Description
	Pour en savoir plus sur Order Management, reportez-vous à Order Management .

Workflows et configurations du cycle de vie

Effectuez les actions **Modifier**, **Suspendre**, **Reprendre** et **Déconnecter** sur la hiérarchie complète des produits vendus pour transformer et conserver leur état et leurs caractéristiques. Vous pouvez effectuer ces actions sur les entités de produits vendus pour mettre à jour les produits ou services existants. Les actions déclaratives sont disponibles sur la liste connexe du produit vendu sur la page de détail du compte sur Espace de travail configurable.

Remarque :
Les actions déclaratives avec le flux de commande de produit vendu et de produit vendu à la commande ne sont disponibles que si le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) est installé.

Workflows

Plusieurs flux secondaires sont basés sur les actions de modification, de suspension, de reprise et de déconnexion qui aident à mettre à jour les produits vendus et leurs configurations. Les flux sont basés sur un ensemble de configurations d'entités qui sont fournies lorsque vous activez le module d'extension Customer Life Cycle Management Workflow.

La table suivante répertorie les flux des actions déclaratives.

Flow Designers pour les actions déclaratives

Flux	Description
Produit vendu à la commande Supend	Ce flux est responsable de la création d'une commande de suspension lorsque l'action **Suspendre** est déclenchée sur un produit vendu.
Produit vendu pour reprendre la commande	Ce flux est responsable de la création d'un ordre de reprise lorsque l'action **Reprise** est déclenchée sur un produit vendu.
Produit vendu à l'ordre de déconnexion	Ce flux est responsable de la création d'un ordre de déconnexion lorsque l'action **Déconnecter** est déclenchée sur un produit vendu.
Ajouter une commande au produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'une commande lorsque l'action **Ajouter une commande** est déclenchée sur un produit vendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flow Designers pour les actions déclaratives (suite)

Flux	Description
	Remarque : La propriété sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management est définie sur **False** par défaut avec le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm). Toutefois, si le module d'extension Order Management for Telecom, Media and Tech (com.sn_om_tmt) est installé, la valeur de la propriété est définie sur **True**. Si la valeur de la propriété est false, un enregistrement est créé dans la table Produit vendu (sn_install_base_sold_product). Si la valeur de la propriété est définie sur true, un enregistrement est créé dans la table Inventaire des produits (sn_prd_invt_product_inventory).
Modifier la commande en produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'une commande de modification lorsque l'action **Modifier** est déclenchée sur une commande. **Remarque :** La propriété sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management est définie sur **False** par défaut avec le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm). Toutefois, si le module d'extension Order Management for Telecom, Media and Tech (com.sn_om_tmt) est installé, la valeur de la propriété est définie sur **True**. Si la valeur de la propriété est false, un enregistrement est créé dans la table Produit vendu (sn_install_base_sold_product). Si la valeur de la propriété est définie sur true, un enregistrement est créé dans la table Inventaire des produits (sn_prd_invt_product_inventory).
Suspendre la commande jusqu'au produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'un produit vendu lorsque l'action **Suspendre** est déclenchée sur une commande.
Reprendre la commande vers le produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'un produit vendu lorsque l'action **Reprendre** est déclenchée sur une commande.
Déconnecter la commande du produit vendu	Ce flux est responsable de la création d'un produit vendu lorsque l'action **Déconnecter** est déclenchée sur une commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le flux aller-retour des données d'un produit vendu vers une commande et d'une commande vers un produit vendu se fait à l'aide d'un ensemble de configurations d'entités.

Configurations

Les configurations sont un ensemble de flux de bout en bout qui permettent aux données de circuler d'une entité à l'autre. Les flux secondaires déclenchés avec chaque action déclarative sont basés sur les configurations répertoriées dans le tableau suivant.

Configurations des actions déclaratives

Configuration	ID de configuration	Entité source	Entité cible
Produit vendu sur commande	sn_l2c cust_flows_sp_to_order	Produit vendu	Commande
Inventaire des produits sur commande	sn_l2c_cust_flows_pi_to_order	Inventaire des produits	Commande
De la commande à l'inventaire des produits	sn_l2c_cust_flows_order_to_pi	Commande	Inventaire des produits
Commander vers le produit vendu	sn_l2c_cust_flows_order_to_sp	Commande	Produit vendu

Pour en savoir plus sur les configurations, reportez-vous à Configuration et mappage des entités.

Information associée

- Modifier un produit vendu et une hiérarchie
- Suspendre un produit vendu
- Reprendre un produit vendu
- Déconnecter un produit vendu

Modifier un produit vendu et une hiérarchie

Modifiez un produit vendu et sa hiérarchie complète sur le Espace de travail configurable de CSM afin de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes. Par exemple, vous pouvez modifier les caractéristiques d'un produit vendu et les postes (hiérarchie) qui lui sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une commande est créée, le processus d'exécution de la commande commence. Une fois la commande exécutée et **marquée comme terminée**, le flux de la commande vers le produit vendu est déclenché. Ce flux applique les changements aux produits vendus. Les changements sont basés sur les mises à jour spécifiées sur la commande.

Avant de commencer

Modules d'extension requis : Interface utilisateur de Product Configurator (app-prd-config-ui)

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez le produit dont vous souhaitez modifier les caractéristiques et les postes.

Remarque :
Vous pouvez effectuer une action **de modification** sur les produits vendus racines ou enfants uniquement si le produit vendu est à l'état **Actif** . Le produit vendu doit avoir une offre de produit sans spécification qui lui est associée. Si vous sélectionnez deux produits vendus en même temps, vous ne pouvez pas effectuer l'action **Modifier** .

5. Sélectionnez **Modifier**.
6. Sur l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour le produit vendu. Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à Exploring Sales and Order Management .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Un ordre de modification du produit vendu est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande à partir du message de confirmation sur la page des produits vendus pour ouvrir la commande et afficher les éléments de ligne de commande. Vous pouvez également trouver la commande dans la liste Commandes de clients.

Suspendre un produit vendu

Créer un ordre de suspension d'un produit vendu et de sa hiérarchie sur le Espace de travail configurable de CSM. En suspendant un produit vendu, vous pouvez réduire le nombre de produits ou de services annulés et prendre le temps de corriger ce produit ou service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une commande est créée et marquée comme **terminée**, le flux de la commande vers le produit vendu est déclenché après l'exécution. Ce flux vous permet de suspendre un produit vendu.

Remarque :
Vous pouvez également suspendre indéfiniment un produit vendu sans créer de commande de reprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez le produit vendu que vous souhaitez suspendre.

Remarque :
Vous pouvez effectuer une action **de suspension** sur le produit vendu racine uniquement s'il est dans l'état **Actif** . Le produit vendu ne doit pas être associé à une spécification. L'option **Suspendre** n'est pas visible si vous sélectionnez un produit vendu enfant.

5. Sélectionnez **Suspendre**.
6. Dans la fenêtre Suspendre le produit vendu, dans le champ **Date et heure de début** , entrez la date et l'heure de début de la suspension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous renseignez uniquement le champ Date **et heure de début** , un élément de ligne de commande suspendue est créé. Un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le même en-tête de commande si le champ **Date et heure de fin** est également renseigné.

7. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de suspension** .
   Par exemple, une perturbation due à une rénovation peut être un motif de suspension.
8. Sélectionnez **Suspendre**.

Résultats

Une commande avec l'action de suspension est créée pour les éléments de ligne de commande suspendus. Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de reprise de commande est créé dans le cadre de la même commande. Lorsque vous mettez à jour l'élément de ligne d'action de suspension sur **Terminé**, l'état du produit vendu passe automatiquement à **Suspendu.** Lorsque vous définissez l'état de l'élément de ligne d'action de reprise sur **Terminé**, l'état du produit vendu passe à l'état **Actif** . L'action **Reprendre** n'est activée que si vous définissez l'état du produit vendu sur **Inactif**.

Reprendre un produit vendu

Créer une commande pour reprendre un produit vendu et sa hiérarchie sur le Espace de travail configurable de CSM. En relançant un produit vendu, vous pouvez redémarrer un produit ou un service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une commande est créée et marquée comme **terminée**, le flux de la commande vers le produit vendu est déclenché après l'exécution. Ce flux vous permet de reprendre la vente d'un produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez le produit vendu que vous souhaitez reprendre.

Remarque :
Vous pouvez effectuer une action **de reprise** sur le produit vendu racine uniquement s'il est à l'état **Actif** . Le produit vendu ne doit pas être associé à une spécification. L'option **Reprise** n'est pas visible si vous sélectionnez un produit vendu enfant.

5. Sélectionnez **Reprendre**.

   L'action **Reprendre** est activée uniquement sur les produits vendus dont l'état **est Inactif** ou **Suspendu** .
6. Dans la fenêtre Reprendre le produit vendu, dans le champ **Date et heure de début** , entrez quand vous souhaitez reprendre le produit vendu.
7. Sélectionnez **Reprendre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Un ordre de reprise du produit vendu est créé.

Déconnecter un produit vendu

Déconnectez un produit vendu dans le Espace de travail configurable de CSM afin de pouvoir déconnecter définitivement un produit et ses services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une commande est créée sur le formulaire de commande et qu'elle est marquée **comme terminée**, un flux est déclenché. Ce flux vous permet de déconnecter un produit vendu et ses services après son exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient le produit vendu.
4. Dans la liste connexe Produits vendus, sélectionnez le produit vendu que vous souhaitez déconnecter.

   Remarque :
   Vous ne pouvez effectuer l'action **de déconnexion** que sur un seul produit vendu racine dont l'état est **Actif** et dont l'offre de produit n'est associée à aucune spécification. L'option n'est pas visible si vous sélectionnez un produit vendu enfant.

5. Sélectionnez **Déconnecter**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Déconnecter le produit vendu, entrez quand vous souhaitez que la déconnexion commence dans le champ Date **et heure de début** et la raison pour laquelle vous souhaitez déconnecter le produit dans le champ **Motif de la déconnexion** .
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Un ordre de débranchement est créé. Une fois la commande exécutée, le produit vendu passe à l'état **Inactif** .

Points d'extension pour les workflows

Remplacez les scripts existants ou appelez des scripts personnalisés pour les workflows à l'aide de points d'extension sur le Now Platform®.

Vous pouvez accéder aux points d'extension disponibles pour les workflows de gestion du cycle de vie des clients dans .Now Platform® Commencez par saisir **sys_extension_point.list** dans le navigateur d'applications et appuyez sur **Entrée**. Ensuite, vous pouvez sélectionner le point d'extension dont vous souhaitez afficher les détails de l'enregistrement. Si vous souhaitez remplacer un script existant, vous pouvez sélectionner Créer une **implémentation**.

Vous pouvez créer des points d'extension afin de pouvoir créer un workflow pour une extension de produit vendu qui n'est pas déjà configurée. Vous pouvez également remplacer les points d'extension pour créer des configurations. Pour en savoir plus sur les extensions et configurations existantes des workflows Customer Life Cycle Management, reportez-vous à Customer Life Cycle Management Workflows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est celle qui est exécutée.

Le tableau suivant répertorie les points d'extension des workflows Customer Life Cycle Management.

Points d'extension pour l'application Customer Life Cycle Management Worklows

Points d'extension	Description
CustomerWorflowsEP (en anglais seulement) sn_l2c_cust.flows.CustomerWorkflowEP	Remplace les flux et les configurations existants. Cette extension peut être utilisée pour l'une des deux raisons suivantes : • Si vous souhaitez exécuter des flux personnalisés qui sont des extensions de la table de produits vendus (sn_install_base_sold_product) actuelle. Pour en savoir plus sur les flux existants, reportez-vous à Customer Life Cycle Management Workflows. • Si vous souhaitez exécuter des configurations personnalisées de Lead to Cash Core. Pour en savoir plus sur les configurations Lead to Cash existantes, reportez-vous à Configuration et mappage des entités.
GetSoldProductClassEP (en anglais seulement) sn_l2c_cust_flows. GetSoldProductClassEP (en anglais seulement)	Renvoie le produit vendu et la classe d'inventaire de produits corrects. L'extension peut être utilisée pour créer des flux personnalisés dans les flux **Ajouter** et **Modifier** .
CustomerWorkflowCompleteEP sn_l2c_cust_flows. CustomerWorkflowCompleteEP	Remplace les méthodes existantes pour effectuer des actions de post-traitement personnalisées une fois le flux de la commande au produit vendu.

Configurer Contrats clients et autorisations

Utilisez l'application Contrats clients et autorisations pour configurer et afficher les autorisations et les contrats de service client.

Activer Contrats clients et autorisations

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer les modules d'extension suivants pour permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des contrats clients et des autorisations. Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Contrats clients et autorisations

Module d'extension	Description	Dépendance
Contrats et autorisations des clients [com.sn_pss_core]	Fournit des objets fondamentaux pour gérer les contrats et autorisations clients, ainsi que des API pour l'intégration.	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • Gestion du catalogue de produits Core [com.sn.prd_pm]
Vérification des autorisations [com.sn_ent_verify]	Fournit des API pour vérifier l'autorisation.	Contrats et autorisations des clients [com.sn_pss_core]
Contrats et workflows d'autorisations [com.sn_contract_ent_wf]	Fournit des workflows pour gérer les changements apportés aux contrats et autorisations des clients.	• Contrats client et autorisations Foundation [com.sn_pss_core] • Primitives de prospect à encaisser [com.sn_l2c_core] • Customer Life Cycle Management Workflows [com.sn_l2c_cust_flows]

Avec l'activation de Contrats clients et autorisations, les contrats existants sont disponibles pour consultation uniquement.

Pour en savoir plus sur les rôles et tables installés, reportez-vous à la section Composants installés avec Contrats clients et autorisations.

Demander des applications à partir de ServiceNow Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la sectionServiceNow StoreHistorique des versions Notes de publication .

Composants installés avec Contrats clients et autorisations

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application, y compris les tables et les Contrats clients et autorisations rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tables suivantes sont ajoutées lors de l'activation de l'application Contrats clients et autorisations .

Nom de la table	Description
Caractéristiques [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	Stocke les valeurs caractéristiques des autorisations ou des lignes de contrat de service.
Utilisation de l'autorisation [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	Stocke les valeurs utilisées par les clients finaux pour les caractéristiques d'autorisation.
Contrat de service [sn_pss_core_service_contract]	Stocke les contrats d'exécution.
Ligne de contrat de service [sn_pss_core_service_contract_line]	Stocke les lignes de contrat d'exécution comme un plan de service.

Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide des fonctionnalités d'administration Now Platform des utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez :

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

Les rôles suivants sont ajoutés avec l'activation Contrats clients et autorisations des modules d'extension.

Rôle	Description	Contient le rôle	Pro
sn_pss_core.service_contract_viewer Visionneuse de contrats de service	Effectue l'opération de lecture sur : • Contrats de service • Lignes de contrat • Autorisations • Caractéristiques • Utilisations des autorisations	• sn_prd_pm.visionneuse_des_caractéristiques Visionneuse de caractéristiques • sn_prd_pm.product_catalog_viewer (en anglais seulement) Visionneuse Product Catalog	• s A • s A • s V
sn_pss_core.gestionnaire_contrat_service Gestionnaire des contrats de service	Effectue des opérations de création/lecture/mise à jour sur : • Contrats de service • Lignes de contrat	sn_pss_core.service_contract_viewer Visionneuse de contrats de service	sn_ CSI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Contient le rôle	Pro
	• Autorisations • Caractéristiques • Utilisations des autorisations		
sn_pss_core.pss_integrator Utilisateur d'intégration	Effectue des opérations de création/lecture à l'aide de points de terminaison REST sur les contrats de service et les autorisations.	sn_customerservice.gestionnaire CSM Gestionnaire	sn_ Uti

Configuration des contrats et des workflows d'autorisations

Configurez le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) pour générer et modifier des contrats à l'aide de Order Management.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf). Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Les modules d'extension suivants sont des prérequis pour l'activation du module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) :

Modules d'extension requis

Module d'extension	Description
Interface utilisateur de configuration du produit (com.sn_prd_config_ui)	Interface graphique qui permet de configurer des produits ou des services complexes en fonction de besoins et d'exigences spécifiques.
Gestion des commandes (com.sn_ind_tmt_orm)	Capture, améliore et supervise le cycle de vie complet des commandes de produits et de services. Avec ce plugin, vous pouvez gérer efficacement l'orchestration des commandes, l'enrichissement des données et la composition pour garantir une exécution précise et dans les délais.

Après avoir installé le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf), les modules d'extension suivants sont automatiquement installés :

Modules d'extension dépendants

Module d'extension	Description
Contrats et autorisations clients (com.sn_pss_core)	Fournit des objets fondamentaux pour gérer les contrats et autorisations des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension dépendants (suite)

Module d'extension	Description
Vérification des autorisations (com.sn_ent_verify)	Fournit des API pour vérifier les autorisations et les caractéristiques.

Création de contrats et d'autorisations à l'aide de workflows

Après avoir sélectionné une offre de produit par le client et vendu le produit au client, ce workflow crée des contrats et des autorisations en fonction des services associés au produit vendu et des services supplémentaires que le client a achetés.

Il existe trois scénarios d'offre de produits :

- Produits dotés d'autorisations
- Lignes de contrat avec autorisations
- Offres groupées combinant plusieurs offres de produits

Types d'offres et workflows

Types d'offres	Description
Offres d'autorisations	Le workflow crée des enregistrements d'autorisation pour ces offres. Ces autorisations peuvent être associées à des produits vendus existants, à des éléments de base d'installation ou au client.
Offres qui incluent des autorisations implicites	Les autorisations implicites ne sont pas affichées sur les lignes de commande. Les offres d'autorisations peuvent être marquées comme implicites lorsqu'il n'est pas nécessaire de les configurer lors de la capture de la commande et qu'elles sont disponibles dans le cadre d'un package. Ces autorisations sont automatiquement créées dans le cadre de ce workflow.
Offres de services (lignes de contrat)	Le workflow permet la création automatique d'un contrat, de lignes de contrat et des autorisations incluses pour ces lignes de contrat.

Configurer l'application Contrats clients et autorisations

Configurez les fonctionnalités et les composants de Contrats clients et autorisations pour fournir des services engagés à vos clients.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Contrats clients et autorisations pour permettre aux utilisateurs de créer des autorisations et des contrats de service pour eux.

Tâche	Description
Créer une caractéristique	Créez une caractéristique à ajouter à une autorisation. Une caractéristique fait référence aux attributs ou propriétés spécifiques qui définissent l'autorisation.
Create a user	Ajoutez un utilisateur à votre instance pour lui permettre de se connecter et d'utiliser les fonctionnalités d'application désignées. Après avoir ajouté l'utilisateur, vous le nommez approbateur pour examiner les contrats de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Assign a role to a user	Affectez des rôles aux utilisateurs. Utilisez cette fonctionnalité pour accorder le rôle de sn_customerservice_manager (CSM gestionnaire) à un utilisateur nouvellement ajouté et l'autoriser à émettre un jugement éclairé pour réviser un contrat de service.
Créer des comptes clients	Créez un compte et associez-le à un contrat de service.
Créer un enregistrement de consommateur	Créer un enregistrement de consommateur dans Gestion du service clientèle. Un consommateur peut être associé à un contrat de service dans l'application Contrats clients et autorisations .
Créer un produit vendu	Créez un enregistrement pour un produit vendu à un compte ou à un consommateur. Un produit vendu peut être associé à plusieurs contrats.
Créer un élément de base d'installation	Créez un enregistrement pour un élément de base d'installation qui est vendu à un compte ou à un consommateur. Un élément de base d'installation peut être associé à plusieurs contrats.

Créer une caractéristique

Créez une caractéristique qui peut être associée à une ligne d'autorisation ou de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une caractéristique est utilisée pour définir la couverture de service fournie aux clients. Ces caractéristiques peuvent inclure l'étendue du service, la durée et toutes les limitations ou exclusions qui peuvent s'appliquer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de catalogue de produits** > **Caractéristiques** > **Caractéristiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Forme caractéristique

Champ	Description
Nom	Le nom de la caractéristique pour l'autorisation.
Type d'entrée	Type d'entrée pour la valeur de couverture associée à cette caractéristique. Par exemple, Choix et Case à cocher.
Description	Bref aperçu de la caractéristique d'autorisation.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Workflows de la gestion des ventes et des commandes

Créez les workflows de gestion des ventes et des commandes pour un produit et un service via des configurations et des mappages d'entités. En créant ce workflow, votre organisation peut analyser les opportunités commerciales lucratives, les prospects clients

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et les exigences de facturation, d'assistance et de maintenance après la conclusion d'une vente.

Vue d'ensemble

Un produit passe par plusieurs phases et workflows entre le moment où il est identifié et le moment où il est acheté par le client. Le workflow comprend la création d'un devis pour un produit ou un service, la création de commandes, de produits vendus, d'éléments de base d'installation, de contrats et d'autorisations.

Si vous êtes administrateur, vous créez les workflows de votre organisation et configurez les métadonnées pour vos différentes entités prospect-to-cash en activant l'application de base Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core). Avec le module d'extension Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core), vous pouvez composer et créer les workflows que votre organisation gère tout au long du cycle de vie d'un produit vendu. Par exemple, sur le formulaire Mappage des entités prospect-espèces de l Now Platform®', vous sélectionnez l'entité du produit vendu en tant qu'entité source et la commande en tant qu'entité cible. Vous mappez ensuite ces entités et configurations pour créer une source vers le flux cible, c'est-à-dire un flux de conversion d'un produit vendu sur commande. Ce mappage fournit à vos utilisateurs une expérience de workflow unifiée entre les différentes entités.

Remarque :
Une entité est définie comme un ensemble de tables qui contiennent des informations sur une commande. Les informations peuvent provenir de plusieurs tables.

Configurations des entités

Vous pouvez configurer la définition d'une entité prospect-to-cash en définissant un nom et un ID de configuration sur le formulaire Entité prospect-encaissement. La définition crée un flux de va-et-vient d'informations entre les différentes entités.

Pour apprendre à créer des configurations d'entité, reportez-vous à la section Créer une configuration de l'entité. Pour apprendre à créer des mappages d'entités, reportez-vous à Créer un mappage d'entités.

Configuration et mappage des entités

Utilisez les tables et formulaires de configuration d'entité pour configurer et mapper une entité qui définit une structure et transfère les données de l'entité source à l'entité cible.

Vue d'ensemble

Créez les configurations et les mappages pour les entités à l'aide des tables de configuration d'entité.

Tables de configuration des entités

Les tables de configuration d'entité vous fournissent des informations pour les champs du formulaire de configuration d'entité.

Tables de configuration des entités

Table	Nom	Description
Entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity	Définit et gère les entités lead-to-cash.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de configuration des entités (suite)

Table	Nom	Description
Définition de l'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_definition	Définit et gère les définitions associées aux entités prospect-to-cash.
Attribut d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_attribute	Définit et gère les attributs associés aux entités prospect-to-cash. Les attributs lead-to-cash sont basés sur les définitions définies pour les entités.

Chaque champ du formulaire de configuration d'entité collecte les informations d'une table de configuration d'entité. La table suivante contient les informations sur les champs, leurs descriptions et les tables d'entités à partir desquelles les données sont renseignées.

Remarque :
La définition de l'entité prospect-espèces et les attributs d'entité prospect-espèces sont des listes connexes sur le formulaire de configuration de l'entité.

Formulaire Configuration d'entité

Table	Champ	Description
Entité prospect-espèces	Nom	Nom de l'entité prospect-to-cash.
Entité prospect-espèces	ID de configuration	ID de configuration unique pour l'entité.
Entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité, active ou inactive pour la configuration.
Définition de l'entité prospect-espèces	Entité	Référence à la définition de l'entité prospect-to-cash.
Définition de l'entité prospect-espèces	Type	Type de la définition d'entité.
Définition de l'entité prospect-espèces	Table	Table associée à une entité prospect-encaissement.
Définition de l'entité prospect-espèces	Étiquette	Étiquette de la définition d'entité.
Définition de l'entité prospect-espèces	Définition parent	Parent de la définition d'entité actuelle.
Définition de l'entité prospect-espèces	Champ de relation	Champ de requête associé à l'enregistrement de définition de l'entité parente.
Définition de l'entité prospect-espèces	Champ parent	Champ de requête associé à l'enregistrement de définition d'entité actuel.
Définition de l'entité prospect-espèces	Définition parent hérité	Définition parente qui est également utilisée par la définition d'entité actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration d'entité (suite)

Table	Champ	Description
		Remarque : Pour que l'enregistrement de définition d'entité actuel suive la même définition que celle associée à l'enregistrement parent, sélectionnez **Hériter de la définition parente**.
Définition de l'entité prospect-espèces	Commande	Ordre numérique pour traiter et visualiser la hiérarchie des configurations.
Attribut d'entité prospect-espèces	Champ	Nom du champ.
Attribut d'entité prospect-espèces	Entité	Référence à l'attribut d'entité prospect-to-cash.
Attribut d'entité prospect-espèces	Table	Table associée à l'attribut prospect-encaissement.
Attribut d'entité prospect-espèces	Clé	Clé unique pour l'attribut d'entité.
Attribut d'entité prospect-espèces	Avancé	Option pour les configurations avancées. **Remarque :** Pour modifier le script en fonction de vos besoins, sélectionnez **Avancé**.
Attribut d'entité prospect-espèces	Script	Script pour les attributs avancés.

Mappages d'entités

Avec les mappages d'entités, vous pouvez mapper les tables source et cible pour transférer les données entre les entités qui dépendent des configurations d'entité disponibles. Les tables de mappage d'entités fournissent les informations pour les champs sur les formulaires de mappage d'entités.

Table de mappage d'entités

Table	Nom	Description
Mappage d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_mapping	Définit et mappe les mappages d'entités prospect-espèces.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_table_mapping	Définit et gère les mappages pour les différentes tables associées aux entités prospect-encaissement.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	Définit et gère les attributs et leurs mappages avec l'entité prospect-encaissement correspondante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire de mappage d'entités vous permet de mapper les entités avec leurs tables et attributs correspondants.

Remarque :
Le mappage de table d'entité prospect-espèces et le mappage d'attribut d'entité prospect-espèces sont des listes connexes sur le formulaire Mappage d'entité.

Formulaire Mappage d'entités

Table	Champ	Description
Mappage d'entité prospect-espèces	Nom du mappage	Nom du mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	ID de configuration du mappage	ID unique pour le mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	Entité source	Entité source dans le processus de mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	Entité cible	Entité cible dans le processus de mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité cible, active ou non pour le mappage.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Table d'entité source	Table associée à l'entité source.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Table d'entité cible	Table associée à l'entité cible.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Condition d'utilisation	Conditions requises pour le mappage. **Remarque :** Pour définir des conditions de mappage spécifiques, sélectionnez **Utiliser la condition**.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Condition	Conditions de mappage des tables de l'entité source à l'entité cible.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité source, active ou non pour le mappage.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Commande	Priorité numérique pour le mappage.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Mappage de table d'entités	Référence au mappage de table d'entité Lead-to-Cash.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Attribut de la source	Attribut associé à l'entité source.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Attribut de la cible	Attribut associé à l'entité cible.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Avancé	Option pour le mappage avancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage d'entités (suite)

Table	Champ	Description
		Remarque : Pour modifier le script en fonction de vos besoins, sélectionnez **Avancé**.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Script	Script pour personnaliser les mappages.

Créer une configuration de l'entité

Créez une configuration d'entité pour composer un workflow entre deux entités afin de mettre à jour leurs configurations existantes et d'effectuer des actions telles que suspendre, reprendre ou déconnecter un produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prospect en espèces** > **Configurations des entités**.
2. Sur le formulaire Entités prospect-espèces, créez une entité en sélectionnant **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, dans le champ **Nom** , entrez le nom de l'entité et dans le champ **ID de configuration** , entrez l'ID d'entité.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage des entités.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Vous avez créé une configuration d'entité. Vous devez maintenant créer des définitions et des attributs d'entité lead-to-cash.
5. Dans le formulaire Entité prospect-espèce, dans la liste connexe Définitions de l'entité prospect-espèce, créez une définition d'entité en sélectionnant **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage des entités.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. Dans le formulaire Entité prospect-espèce, dans la liste connexe Attributs d'entité prospect-espèce, créez un attribut d'entité en sélectionnant **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage des entités.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Vous avez créé une configuration d'entité et défini sa définition et ses attributs. Vous devez maintenant créer un mappage d'entité personnalisé. Pour apprendre à créer un mappage, reportez-vous à Créer un mappage d'entités.

Créer un mappage d'entités

Créez un mappage d'entités pour composer un workflow entre deux entités afin de mettre à jour leurs configurations existantes et d'effectuer un ensemble d'actions déclaratives telles que suspendre, reprendre ou déconnecter un produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prospect en espèces** > **Mappages d'entités**.
2. Dans le formulaire Mappages d'entités prospect-espèces, créez un mappage en sélectionnant **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage des entités.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Vous avez créé un mappage d'entités. Vous devez maintenant créer un mappage de table d'entités et un mappage d'attributs d'entité.
5. Dans le formulaire Mappage d'entité prospect-espèce, dans la liste connexe Mappages de table d'entité prospect-espèce, créez un mappage de table d'entités en sélectionnant **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage des entités.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. Dans le formulaire Mappage d'entité prospect-espèce, dans la liste connexe Mappages de table d'entité prospect-espèce, créez un mappage d'attribut en sélectionnant **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage des entités.

10. Sélectionnez **Soumettre**.

Modèles de données

Créez des modèles de données structurés et flexibles pour représenter les besoins de divers secteurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des modèles de services et de données

Tâche	Description
Configurer Base du modèle de service	Créez des modèles de données de base, tels que des organisations de services, des emplacements d'entreprises internes et externes et des ménages.
Configurer Modèles de données client pour B2B2C	Configurez le modèle B2B2C (business-to-business-to-consumer) pour permettre aux clients business de prendre en charge leurs consommateurs finaux en créant des tickets et en suivant les services utilisés par les consommateurs de produits et de services.

Configurer Base du modèle de service

Configurez la Base du modèle de service fonctionnalité pour activer un cadre de travail de modèle de données fondamental. Vous pouvez utiliser ce cadre de travail pour créer des modèles de données structurés et flexibles qui représentent vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Base du modèle de service fournit le cadre de travail principal et des conseils pour créer et modéliser les entités impliquées dans la chaîne de valeur du service clientèle. Ce cadre de travail introduit de nouvelles entités, telles que des organisations de services, des emplacements d'entreprises internes et externes et des ménages. Il introduit également des rôles et des relations qui offrent à la fois souplesse et contrôle dans l'octroi de l'accès aux tickets et aux informations sur les clients.

Avec les modules d'extension Base du modèle de service , vous pouvez prendre en charge :

- Emplacements et membres du personnel d'entreprise internes
- Emplacements et membres du personnel d'entreprise externes
- Les foyers et membres du foyer

Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, reportez-vous à Vue d'ensemble de Base du modèle de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la Base du modèle de service catégorie, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Tâches de configuration du centre client

Tâche	Description
Activer les modules d'extension	Activez les modules d'extension suivants : ○ Business Location (com.snc.business_location) ○ Service client du ménage (com.snc.household)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Activer les règles de requête	Activez les règles de requête en définissant la valeur de la propriété système [sn_cs_queryrules.use_query_rules] sur **true**.
Configurer les formulaires et les listes	Configurez les listes et formulaires pour ajouter les champs et listes connexes qui prennent en charge des modèles d'emplacements d'entreprises et de ménages.
Affecter des responsabilités	Affectez des responsabilités au membre de l'organisation de services (SO) à l'aide du modèle de données de responsabilité.
Affecter des rôles	Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données. Les Base du modèle de service modules d’extension ajoutent des rôles que vous pouvez affecter aux utilisateurs internes et externes de votre organisation.
Créer des relations	Utilisez des relations pour fournir aux utilisateurs internes et externes un accès supplémentaire aux données client. Les relations sont basées sur des définitions de responsabilité. Lorsque vous créez une relation, sélectionnez les utilisateurs impliqués dans la relation et la responsabilité qu'un utilisateur exerce de la part d'un autre. Les Base du modèle de service modules d’extension fournissent à la fois des définitions de relations et de responsabilités que vous pouvez utiliser pour créer des relations entre les utilisateurs.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Vue d'ensemble de Base du modèle de service

Base du modèle de service fournir un cadre de travail que les clients peuvent utiliser pour créer des modèles de données structurés et flexibles qui représentent leurs besoins professionnels.

Le Base du modèle de service cadre de travail développe le Gestion du service clientèle modèle de données, y compris le modèle de base d’installation. Il fournit la flexibilité et la sécurité nécessaires pour prendre en charge les organisations business avec des emplacements internes et externes, les ménages, les clients et les consommateurs, ainsi que les relations qui existent entre ces entités.

Utilisez le Base du modèle de service cadre de travail pour modéliser la structure d’organisation de service impliquée dans la prise en charge de vos clients finaux. Avec ce cadre de travail, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créer une structure d'organisation de service qui inclut des emplacements d'entreprises à la fois internes et externes ;
- affecter des agents de service client à des emplacements d'entreprises et fournir un accès aux tickets et aux informations sur le client dans leur hiérarchie d'emplacements d'entreprises ;
- établir des relations entre les agents et les clients spécifiques qui permettent aux agents de gérer les tickets et les informations de ces clients ;
- établir des relations entre les consommateurs, y compris les consommateurs qui sont membres du même ménage.

Entités incluses avec Base du modèle de service

La Base du modèle de service fonctionnalité comprend les entités suivantes.

Entités de modèles de données du secteur

Entité	Définition	Exemples
Organisations de services	Les entités internes et externes qui sont impliquées dans la prestation d'un service aux clients. Une organisation de service fournit le cadre de travail de base qui prend en charge la chaîne de valeur du service client. Cela inclut les organisations de services internes et externes. Vous pouvez étendre l'organisation de service pour créer des entités selon les besoins.	• Organisations de services financiers avec plusieurs branches • Constructeurs automobiles avec concessionnaires multiples • Agences gouvernementales avec plusieurs emplacements de bureaux
Emplacements d'entreprises internes	Les entités internes qui appartiennent à une organisation de service et qui sont impliquées dans la fourniture de biens et de services.	• Magasins • Branches • Centres
Emplacements d'entreprises externes	Les entités externes qui appartiennent à une organisation de service et qui sont impliquées dans la fourniture de biens et de services.	• Franchises • Concessionnaires
Clients (B2B)	Les clients externes dans le modèle B2B qui utilisent des biens et des services.	• Comptes • Contacts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entités de modèles de données du secteur (suite)

Entité	Définition	Exemples
Clients (B2C)	Les clients externes dans le modèle B2C qui utilisent des biens et des services.	• Consommateurs • Ménages
Employés et membres du personnel	Les personnes qui travaillent dans des organisations de services internes et externes et qui assistent les clients.	• Employés internes • Agents externes • Personnel externe
Rôles	Postes tenus par différents utilisateurs dans l'organisation de service.	• Gestionnaires de site • Agents de site • Agents de consommateur de site • Directeurs des relations de l'emplacement • Contributeurs de gestionnaire d'emplacement
Définitions des responsabilités	Définitions des responsabilités qu'un agent peut assumer pour un client ou qu'un consommateur peut assumer pour un autre consommateur. Utilisez ces responsabilités pour créer des relations entre les agents et les clients ou entre les consommateurs.	• Agents de site • Agents de consommateur de site • Contributeurs d'emplacement • Contributeurs de gestionnaire d'emplacement • Prestataire de gestionnaire d'emplacement • Directeur des relations de l'emplacement
Relations	Relations créées entre les agents et les clients ou entre deux consommateurs, basées sur des responsabilités spécifiques. Utilisez ces relations pour fournir un accès supplémentaire aux données.	• Relations entre un employé ou un membre du personnel et un client • Relations entre deux consommateurs

Modules d’extension pour Base du modèle de service

Les utilisateurs disposant du rôle d’administrateur système peuvent activer les modules d’extension suivants pour activer Base du modèle de service les fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emplacements de l'entreprise

Activez le module d'extension Business Location (com.snc.business_location) pour permettre de prendre en charge les entreprises qui interagissent avec des clients via des canaux physiques tels que des magasins, des succursales, des franchises et des concessionnaires. Ce module d'extension active automatiquement le module d'extension Service Organization (com.snc.service_organization).

Customer Service Household

Activez le module d'extension Customer Service Household (com.snc.household) pour gérer le service client pour les ménages. Ce module d'extension vous permet de créer des ménages, de définir les membres d'un ménage et d'identifier les relations entre les membres du ménage. Ce module d'extension active automatiquement le module d'extension Customer Service Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension).

Information associée

Configurer Base du modèle de service

Base du modèle de service Responsabilités

Une responsabilité ou une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client. Utilisez les définitions de responsabilité pour créer des relations entre un agent et un client ou entre deux consommateurs.

Lorsque vous créez une relation, sélectionnez les utilisateurs impliqués dans la relation et la responsabilité qu'un utilisateur exerce de la part d'un autre. La responsabilité affectée à une relation permet d'accéder aux tickets et aux informations sur le client.

Base du modèle de service inclut des définitions de responsabilité que vous pouvez utiliser pour créer des relations :

- Entre les agents et les comptes, les ménages ou les consommateurs.
- Entre deux consommateurs.

Les responsabilités suivantes sont fournies avec les modules d'extension Base du modèle de service .

Remarque :
Les responsabilités sont stockées dans la table Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def].

Responsabilités incluses dans le module d'extension Service Model Foundation

Responsabilité	Utilisé dans la relation	Description
Chargé de clientèle	Membre de l'équipe de compte	Utilisez la responsabilité Chargé de clientèle pour créer une relation entre un agent et un compte. Avec cette relation, l'agent peut : • créer et gérer des tickets pour ses comptes ; • afficher des informations sur les comptes, y compris les entités connexes pour un compte ; • créer et gérer des contacts et des adresses supplémentaires pour ses comptes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Responsabilités incluses dans le module d'extension Service Model Foundation (suite)

Responsabilité	Utilisé dans la relation	Description
Directeur des relations	• Membre de l'équipe du consommateur • Membre de l'équipe du ménage	Utiliser la responsabilité du gestionnaire des relations pour créer une relation entre : • un agent et un consommateur ; • un agent et un ménage. Avec cette relation, l'agent peut effectuer les opérations suivantes : • Pour un consommateur : ◦ Créer et gérer des tickets pour le consommateur. ◦ Afficher les informations sur le ménage, y compris les entités connexes pour ce consommateur. • Pour un ménage : ◦ Créer et gérer des tickets pour le ménage. ◦ Afficher les informations sur le ménage, y compris les entités connexes pour ce ménage. ◦ Créer et gérer des membres du ménage.
Mandataire	• Relation de consommateur à consommateur • Relation avec les membres du ménage	Utilisez la responsabilité Mandataire pour créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage, ou entre deux consommateurs au sein d'un même ménage. Avec cette relation, un consommateur peut : • créer et gérer des tickets pour un autre consommateur ; • afficher les informations d'un autre consommateur ; • afficher les informations de la base d'installation d'un autre consommateur et créer des tickets pour les éléments suivants : ◦ les produits vendus ◦ Éléments de base d'installation

Personnalisation des définitions des responsabilités

Vous pouvez utiliser les définitions de responsabilité fournies avec Base du modèle de service les modules d'extension. Vous pouvez également modifier ces définitions ou créer vos propres définitions pour répondre aux besoins professionnels.

Remarque :
Si vous modifiez les définitions existantes ou créez de nouvelles définitions, vous devrez peut-être également mettre à jour les ACL pour refléter les changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous disposez déjà d'une définition de responsabilité de chargé de clientèle, vous devrez peut-être évaluer la fonctionnalité de la définition de responsabilité de chargé de clientèle fournie avec les modules d'extension Base du modèle de service .

Remarque :
La création et l'utilisation des définitions de responsabilité sont une fonctionnalité disponible dans les versions antérieures à Paris. Les clients peuvent créer des définitions de responsabilité à l'aide de la table Définition de responsabilité (sn_customerservice_responsibility_def) et utiliser ces définitions pour créer des équipes de compte à l'aide de la table Membres de l'équipe de compte (sn_customerservice_team_member). Pour plus d'informations, consultez Créer des équipes de compte.

Créer une définition de responsabilité

Les utilisateurs dotés du rôle administrateur système peuvent créer des définitions de responsabilité.

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions des responsabilités**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Définition de responsabilité.

Dans le champ **Type**, sélectionnez **Utilisateur** si cette responsabilité doit être utilisée dans les relations suivantes :

- Membre de l'équipe de compte
- Membre de l'équipe du consommateur
- Membre de l'équipe du ménage

Si cette responsabilité doit être utilisée dans les relations client suivantes, définissez le champ **Type** sur **Aucun**.

- Du consommateur au consommateur
- Membre du ménage

Pour en savoir plus, consultez Créer une définition de responsabilité.

Créer une définition de responsabilité unique

Une définition de responsabilité peut être unique, ce qui signifie que la responsabilité ne peut être affectée qu'à un seul utilisateur. Pour rendre une définition de responsabilité unique :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions des responsabilités**.
2. Sélectionnez une définition de responsabilité.
3. Activez la case à cocher **Unique** sur le formulaire Définition de responsabilité.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Lors de la création ou de la mise à jour des enregistrements dans les tables suivantes, le système vérifie et impose des responsabilités uniques.

- Membre de l'équipe du ménage [sn_customer_rel_household_to_user]
- Membre de l'équipe des consommateurs [sn_customer_rel_consumer_to_user]
- Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]

Par exemple, la table suivante décrit le type de table, une responsabilité associée et le comportement unique appliqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de responsabilité unique

Table	Exemple de responsabilité	Comportement unique
Membre de l'équipe de compte	Chargé de clientèle	Un compte ne peut avoir qu'un seul chargé de clientèle, mais un utilisateur ayant la responsabilité Chargé de clientèle peut gérer plusieurs comptes.
Membre de l'équipe du consommateur	Gestionnaire des relations	Un consommateur ne peut avoir qu'un seul gestionnaire de relations, mais un utilisateur ayant la responsabilité Gestionnaire des relations peut gérer plusieurs consommateurs.
Membre de l'équipe du ménage	Gestionnaire des relations	Un ménage ne peut avoir qu'un seul gestionnaire de relations, mais un utilisateur ayant la responsabilité Gestionnaire des relations peut gérer plusieurs ménages.

Remarque :
Le comportement unique d'une définition de responsabilité n'est pas appliqué lorsque la responsabilité est utilisée pour les relations entre des consommateurs ou des membres du ménage.

Information associée

Créer une définition de responsabilité

Base du modèle de service Relations

Créez des relations entre un agent et un client ou entre deux consommateurs pour fournir un accès supplémentaire aux données client.

Grâce à cette Base du modèle de service fonctionnalité, vous pouvez créer des relations entre les utilisateurs suivants :

- Entre un utilisateur interne et un compte, un ménage ou un consommateur.
- entre deux consommateurs.

Les relations sont basées sur des responsabilités ou des définitions de responsabilité. Lorsque vous créez une relation, sélectionnez les utilisateurs impliqués dans la relation et la responsabilité qu'un utilisateur exerce de la part d'un autre. La responsabilité affectée à une relation permet d'accéder aux tickets et aux informations sur le client.

Les relations suivantes sont fournies avec les modules d'extension Base du modèle de service .

Relations et responsabilités pour le module d'extension Service Model Foundation

Relation	Responsabilité utilisée dans la relation	Description
Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	Chargé de clientèle	Créer une relation entre un utilisateur interne et un compte. **Remarque :** L'utilisateur interne dans cette relation doit également être affecté au rôle d'agent de relation (sn_customerservice.relationship_agent).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations et responsabilités pour le module d'extension Service Model Foundation (suite)

Relation	Responsabilité utilisée dans la relation	Description
Membre de l'équipe du consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Gestionnaire des relations	Créer une relation entre un utilisateur interne et un consommateur. **Remarque :** L'utilisateur interne dans cette relation doit également être affecté au rôle d'agent de relation (sn_customerservice.relationship_agent).
Membre de l'équipe du ménage [sn_customer_rel_household_to_user]	Directeur des relations	Créer une relation entre un utilisateur interne et un ménage. **Remarque :** L'utilisateur interne dans cette relation doit également être affecté au rôle d'agent de relation (sn_customerservice.relationship_agent).
Du consommateur au consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Mandataire	Créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
Relations avec les membres du ménage [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Mandataire	Créer une relation entre deux consommateurs au sein d'un ménage.

Relations entre les utilisateurs internes et les clients

Les utilisateurs internes peuvent avoir des relations avec les comptes, les consommateurs et les ménages. Ces relations fournissent aux utilisateurs internes et externes un accès supplémentaire aux tickets et aux informations sur le client. Un utilisateur interne ayant une relation avec un client peut créer et gérer des tickets pour le compte de ce client.

Les relations sont créées à l'aide de responsabilités. Utilisez les responsabilités suivantes pour créer des relations entre les utilisateurs internes et les clients :

- Chargé de clientèle : utilisez cette responsabilité pour créer une relation entre un membre du personnel et un compte.
- Gestionnaire des relations : utilisez cette responsabilité pour créer une relation entre un membre du personnel et un ménage ou un consommateur.

Les relations que vous créez sont ajoutées aux listes connexes suivantes :

- Relations avec le personnel du compte sur le formulaire Emplacement de l'entreprise
- Relations avec le personnel des consommateurs sur le formulaire Emplacement de l'entreprise
- Relations avec le personnel du ménage sur le formulaire Emplacement de l'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Équipe de compte sur le formulaire de consommateur
- Équipe du consommateur sur le formulaire de consommateur
- Équipe du ménage sur le formulaire de ménage

Relations entre les consommateurs

Les consommateurs peuvent avoir des relations avec d'autres consommateurs. Ces relations permettent aux consommateurs d'afficher et de gérer les tickets et les informations au nom d'autres consommateurs.

Les relations sont créées à l'aide de responsabilités. Utilisez la responsabilité Mandataire pour créer des relations entre les consommateurs. Avec cette responsabilité, vous pouvez :

- Créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
- Créer une relation entre deux consommateurs au sein d'un ménage.

Les relations que vous créez sont ajoutées aux listes connexes suivantes :

- Relations avec les membres sur le formulaire Ménage
- Relations entre consommateurs sur le formulaire Consommateur

Supprimer les relations

Lorsqu'une définition de relation est supprimée, toutes les relations qui utilisent la définition le sont également.

Lorsqu'un consommateur est supprimé, toutes les relations auxquelles le consommateur appartient sont également supprimées.

Lorsqu'un ménage est supprimé, toutes les relations créées pour le ménage le sont également.

Lorsqu’un consommateur cesse d’être membre actuel d’un ménage, toutes les relations créées pour le consommateur au sein du ménage sont également supprimées. .

Tables Base du modèle de service

Tables fournies avec ou modifiées par les modules d’extension qui activent la Base du modèle de service fonctionnalité.

La Base du modèle de service fonctionnalité permet d’ajouter de nouvelles tables ou de modifier des tables existantes lorsque vous activez les modules d’extension suivants :

- Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)
- Customer Service Household (com.snc.household)
- Service Organization (com.snc.service_organization)
- Customer Service Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Module d'extension Business Location

Le module d'extension Business Location ajoute les tables suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différents noms de tables pour le module d'extension Business Location

Table	Description
Emplacements de l'entreprise [sn_csm_business_location]	Étend la table Organisation de services [sn_customer_service_organization]. Un emplacement d'entreprise est un type d'organisation de services. Cette table stocke les enregistrements d'emplacement d'entreprise.
Emplacements de l'entreprise interne [sn_csm_business_location_internal]	Étend la table Emplacement d'entreprise [sn_csm_business_location]. Cette table stocke les enregistrements d'emplacements d'entreprises internes. **Remarque :** Un emplacement d'entreprise interne est un emplacement d'entreprise dont le champ **Interne** est défini sur **true**.
Emplacement d'entreprise externe [sn_csm_business_location_external]	Étend la table Emplacement d'entreprise [sn_csm_business_location]. Cette table stocke les enregistrements d'emplacements d'entreprises externes. **Remarque :** Un emplacement d'entreprise externe est un emplacement d'entreprise dont le champ **Interne** est défini sur **false**.

Module d'extension Customer Service Household

Le module d'extension Customer Service Household ajoute ou modifie les tables suivantes.

Noms de tables pour le module d'extension Customer Service Household

Table	Description
Ménage [csm_household]	Stocke les enregistrements de ménage du consommateur. Pour la Base du modèle de service fonctionnalité, cette table est mise à jour pour prendre en charge le chef de ménage.
Membre du ménage [csm_household_member]	Stocke les enregistrements des consommateurs qui ont été ajoutés aux ménages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms de tables pour le module d'extension Customer Service Household (suite)

Table	Description
Membre de l'équipe du ménage [sn_customer_rel_household_to_user]	Stocke les enregistrements pour chacune des relations de membres de l'équipe du ménage qui ont été créées entre un utilisateur interne et un ménage.
Relation avec les membres du ménage [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Étend la table Relation de consommateur à consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Cette table stocke les enregistrements pour chacune des relations qui ont été créées entre deux consommateurs qui appartiennent au même ménage.

Module d'extension Service Organization

Le module d'extension Service Organization ajoute les tables suivantes.

Noms de tables ajoutés par le module d'extension Service Organization

Table	Description
Organisation de services [sn_customer_service_organization]	Étend la table Société [core_company]. Stocke les enregistrements pour les organisations de services, y compris les emplacements d'entreprises et les emplacements d'entreprises internes.
Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member]	Stocke les enregistrements pour les utilisateurs qui appartiennent à des organisations de services internes.
Personnel externe de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_external_staff]	Étend la table Utilisateur [sys_user]. Stocke les enregistrements pour les utilisateurs qui appartiennent à des organisations de services externes.
Responsabilité du membre de l'organisation de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Configurez les responsabilités du personnel travaillant au sein d'organisations de services ou de leurs entités étendues.

Module d'extension Customer Service Base Extension Entities

Le module d'extension Customer Service Base Extension Entities ajoute les tables suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms de tables ajoutés par le module d'extension Customer Service Base Extension Entities

Table	Description
Relation de consommateur à consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Stocke les enregistrements pour chacune des relations qui ont été créées entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
Membre de l'équipe du consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Stocke les enregistrements pour chacune des relations de membres de l'équipe du consommateur qui ont été créées entre un utilisateur interne et un consommateur.

Module d'extension Customer Service Install Base Management

Le module d'extension Customer Service Install Base Management ajoute la table Produit vendu au consommateur [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product]. Cette table stocke les enregistrements pour chaque produit vendu (produits et composants) à un consommateur.

Tables utilisées par Base du modèle de service

Tables issues des modules d'extension existants qui sont utilisés par la fonctionnalité pour prendre en charge les Base du modèle de service clients.

Modules d'extension et tables existants utilisés par la fonctionnalité Base du modèle de service

Module d'extension	Table	Nouvelles colonnes
Customer Service (com.sn_customerservice)	Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility]	
	Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	
	Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	Ticket [sn_customersrevice_case]	Ménage Organisation de services Profil de consommateur
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Produit vendu [sn_install_base_sold_product]	Ménage Profil de consommateur
	Élément de base d'installation [sn_install_base_item]	Profil de consommateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension et tables existants utilisés par la fonctionnalité Base du modèle de service (suite)

Module d'extension	Table	Nouvelles colonnes
Gestion du service clientèle pour Orders (com.snc.csm.order)	Ordre [csm_order]	Ménage Organisation de services

Base du modèle de service rôles

Rôles qui sont inclus avec les modules d'extension qui activent la Base du modèle de service fonctionnalité.

Le tableau suivant décrit les rôles que l'administrateur système peut affecter aux utilisateurs internes.

Base du modèle de service rôles

Rôle	Description	Contient des rôles
Agent de site [sn_customerservice.svc_location_agent]	Créer et exécutez des tickets pour les comptes et les contacts à l'emplacement d'entreprise de l'agent.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Agent de consommateur de site [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Créer et exécuter des tickets pour les consommateurs et les ménages à l'emplacement d'entreprise de l'agent.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Gestionnaire de site [sn_customerservice.svc_location_manager]	Créer et mettre à jour des tickets pour des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages qui fonctionnent avec les emplacements d'entreprises au sein de leur hiérarchie d'emplacements.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent]	Ce rôle restreint l'accès de l'agent uniquement aux tickets pour les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages avec lesquels il a des relations. Cela comprend les relations suivantes fournies avec les modules d'extension Base du modèle de service :	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer • sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base du modèle de service rôles (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	• Chargé de clientèle : crée une relation entre un utilisateur interne et un compte. • Gestionnaire des relations : crée une relation entre un utilisateur interne et un consommateur ou un ménage.	
Agent Service Management [sn_esm_location_agent]	Rôle d'agent Service Management pour un emplacement d'entreprise	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • connaissances • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_shn.editor • template_editor • email_composer • template_editor_global

Traduction automatique

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle

Rôles d'utilisateur qui peuvent accéder aux Base du modèle de service tables.

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
Organisation de services [sn_customer_service_organization]		• Gestionnaire CSM • Agent de client • Agent de consommateur		

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
Emplacements de l'entreprise [sn_csm_business_location]		• Gestionnaire CSM • Agent de client • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de site • Agent de consommateur de site		
Emplacements de l'entreprise interne [sn_csm_business_location_internal]		• Gestionnaire CSM • Agent de client • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de site • Agent de consommateur de site • Contributeur de gestionnaire d'emplacement • Contributeur de l'organisation de services		
Emplacement d'entreprise externe [sn_csm_business_location_external]		• Gestionnaire CSM • Agent de client • Agent de consommateur • Contributeur de		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
		gestionnaire d'emplacement • Directeur des relations de l'emplacement • Contributeur de l'organisation de services		
Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member]	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie uniquement)	• Gestionnaire CSM • Agent de client • Agent de consommateur • Gestionnaire de site (pour sa hiérarchie uniquement) • Agent de site (pour ses emplacements uniquement) • agent de consommateur de site (ses emplacements uniquement)	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour sa hiérarchie uniquement)	• Gestionnaire CSM • Gestionnaire de site (pour sa hiérarchie uniquement)
Ménage [csm_household]		• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de consommateur de site • Agent de relation (pour les ménages avec	Gestionnaire CSM	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
		lesquels il a des relations) • Consommateur (pour ses ménages)		
Membre du ménage [csm_household_member]	Gestionnaire CSM	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de consommateur de site • Agent de relation (pour les ménages avec lesquels il a des relations) • Consommateur (pour les ménages dans lesquels il est le chef de ménage ou pour les consommateurs qu'il représente)	• Gestionnaire CSM • Agent de relation (pour les ménages avec lesquels il a des relations)	
Relation de consommateur à consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Gestionnaire CSM	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de consommateur de site	Gestionnaire CSM	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
Relation avec les membres du ménage [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Gestionnaire CSM	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • Gestionnaire de site • Agent de consommateur de site	Gestionnaire CSM	
Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • agent de service client • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie) • agent de site (pour ses emplacements) • Agent de relation (pour les comptes avec lesquels il a des relations)	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie)
Membre de l'équipe du consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie) • agent de consommateur de site (pour ses emplacements) • Agent de relation (pour les consommateurs	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base du modèle de service Accès aux tables par rôle (suite)

Table	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
		avec lesquels il a des relations)		
Membre de l'équipe du ménage [sn_customer_rel_household_to_user]	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • Agent de consommateur • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie) • agent de consommateur de site (pour ses emplacements) • Agent de relation (pour les ménages avec lesquels il a des relations)	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie)	• Gestionnaire CSM • gestionnaire de site (pour sa hiérarchie)

Base du modèle de service modules

Les Base du modèle de service modules d'extension ajoutent plusieurs modules au navigateur d'application.

Modules d'emplacements d'entreprises

Organisations de services > Emplacements d'entreprises internes/externes : ce module répertorie les emplacements d'entreprises internes et externes qui ont été créés.

Remarque :
Ce module est disponible dans Agent Workspace et dans l'interface de plateforme.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants ont accès à ces modules.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module Personnels externes de l'organisation de services

Organisations de services > Personnels externes de l'organisation de services : ce module répertorie les membres du personnel externe créés et ajoutés à l'emplacement d'entreprise externe.

Remarque :
Ce module est disponible dans Agent Workspace et dans l'interface de plateforme.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants ont accès à ces modules.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Modules de ménages

- Consommateur > Ménages : répertorie les ménages auxquels un utilisateur a accès.
- Consommateur > Membres du ménage : répertorie les consommateurs qui ont été ajoutés aux ménages.

Remarque :
Ces modules sont disponibles dans Agent Workspace et dans l'interface de plateforme.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants ont accès à ces modules.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

Modules Relations avec les clients

- Relations avec les clients > Membres de l'équipe des consommateurs : répertorie les relations qui ont été créées entre un utilisateur interne et un consommateur.
- Relations avec les clients > Membres de l'équipe du ménage : répertorie les relations qui ont été créées entre un utilisateur interne et un ménage.
- Relations avec les clients > Relations avec les consommateurs : répertorie les relations qui ont été créées entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
- Relations avec les clients > Relations avec les ménages : répertorie les relations qui ont été créées entre deux consommateurs qui sont membres du même ménage.

Remarque :
Ces modules ne sont disponibles que dans l'interface de plateforme. Vous pouvez afficher les relations dans Agent Workspace dans des listes connexes. Les chargés du service client et les gestionnaires d'emplacements peuvent également modifier les relations avec des membres des équipes de comptes, de consommateurs et de ménages dans Agent Workspace.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants ont accès à ces modules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Base du modèle de service Cas

Les agents de site et les agents de consommateurs de site à un emplacement d'entreprise peuvent créer des tickets pour des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.

Les membres du personnel dotés du rôle d'agent de site ou d'agent de consommateur de site peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les informations pour les clients à leur emplacement.
- Créer des tickets pour des comptes, des contacts, des ménages et des consommateurs.
- Mettre à jour les tickets créés à leur emplacement.
- Créer des consommateurs.

Emplacement du ticket

Un ticket appartient à un emplacement d'entreprise. Lorsqu'un ticket est créé par un agent ou un gestionnaire de site, le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket est automatiquement mis à jour avec l'emplacement d'entreprise auquel l'agent ou le gestionnaire appartient. Si le ticket est réaffecté, ce champ est mis à jour pour devenir celui du nouvel agent ou gestionnaire.

Si l'agent de site ou le gestionnaire appartient à plusieurs emplacements, le champ **Organisation de services** peut être laissé vide. Lorsque vous renseignez ce champ, soyez attentif lors de votre sélection, car l'organisation de services contrôle l'accès de l'agent de site aux tickets.

Remarque :
Un ticket ne peut appartenir qu'à un seul emplacement d'entreprise.

L'**Organisation de services** peut être définie manuellement pour un nouveau ticket ou modifiée pour un ticket existant. La modification de l'**Organisation de services** ne modifie pas l'agent affecté.

Accès aux tickets

L'accès aux tickets est contrôlé par l'emplacement d'entreprise dans le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket. Les utilisateurs suivants peuvent accéder aux tickets :

- Les membres du personnel à l'emplacement d'entreprise dotés du rôle d'agent de site ou d'agent de consommateur de site.
- Les gestionnaires à l'emplacement d'entreprise dotés du rôle Gestionnaire de site.

les tickets pour un emplacement d'entreprise sont ajoutés à la liste connexe Tickets sur le formulaire Emplacement d'entreprise interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'un ticket est créé, l'organisation de services du ticket est l'organisation de services de l'utilisateur qui crée le ticket.
- Lorsqu'un ticket est affecté à un agent, l'organisation de services du ticket est mise à jour vers l'organisation de services de l'agent affecté.

Accès aux tickets pour les consommateurs

Type de consommateur	Accès aux tickets
Consommateur	Peut gérer ses propres tickets.
Chef de ménage	Peut gérer les tickets de tous les membres du ménage.
Mandataire, quel que soit le ménage	Peut gérer les tickets du consommateur qu'il représente.
Mandataire, à l'intérieur du ménage	Peut gérer les tickets du consommateur qu'il représente tant que les deux sont des membres actuels du ménage.

Accès aux tickets pour les utilisateurs

Utilisateur	Rôle requis	Accès aux tickets
Gestionnaire de site	Gestionnaire de site	Peut gérer les tickets dans sa hiérarchie d'emplacement.
Membre du personnel de l'emplacement	Agent de site Agent de consommateur de site	Peut gérer les tickets dans ses emplacements.
Chargé de clientèle	Agent de relation	Peut gérer les tickets pour ses comptes.
Gestionnaire des relations avec les consommateurs	Agent de relation	Peut gérer les tickets pour ses consommateurs.
Gestionnaire des relations avec le ménage	Agent de relation	Peut gérer les tickets pour ses ménages.

Base du modèle de service Emplacements d'entreprises

Utilisez l'entité d'emplacement d'entreprise pour créer une structure organisationnelle qui inclut des emplacements d'entreprises internes et externes tels que des magasins, succursales, franchises et concessionnaires.

Un emplacement d'entreprise est une extension d'une organisation de services. L'entité d'emplacement d'entreprise vous permet de modéliser la structure organisationnelle interne et externe impliquée dans la prise en charge des clients. Elle vous permet également de donner aux agents le niveau de visibilité adéquat sur les données client.

Avec l'entité d'emplacement d'entreprise, vous pouvez :

- créer des emplacements d'entreprises internes et externes à l'aide d'une hiérarchie, avec des emplacements parents et enfants ;
- associer des utilisateurs au sein d'un emplacement d'entreprise, ce qui en fait des membres du personnel de cet emplacement ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- fournir à des membres du personnel d'un emplacement d'entreprise un accès aux tickets et aux informations du client pour cet emplacement ;
- créer des équipes de membres du personnel pour prendre en charge les comptes, les consommateurs et les ménages ;
- fournir aux membres du personnel de ces équipes un accès leur permettant de gérer les tickets pour leurs comptes, leurs consommateurs et leurs ménages.

Créer un emplacement d'entreprise

Gérez une structure organisationnelle en créant des emplacements d'entreprises internes et externes. Pour créer un emplacement d'entreprise, consultez Créer un emplacement d'entreprise.

Accéder aux emplacements d'entreprises

Les gestionnaires ont accès à leur emplacement d'entreprise et aux emplacements d'entreprises qui sont désignés comme emplacements enfants dans la hiérarchie.

- Lorsqu'un utilisateur est ajouté au champ **Gestionnaire**, le rôle sn_customerservice.svc_location_manager est automatiquement ajouté à cet utilisateur.
- Vous pouvez ajouter un utilisateur en tant que gestionnaire pour plusieurs emplacements d'entreprises.

Les membres du personnel dotés du rôle d'agent de site ou d'agent de consommateur de site peuvent effectuer les actions suivantes :

- Créer des tickets pour les clients dans leurs emplacements d'entreprises.
- Accéder à des tickets dont l'emplacement dans le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket correspond à leurs emplacements d'entreprises.

Associer des clients à une organisation de services

Associez vos clients à une organisation de services (SO) à l'aide de l'application Gestion du service clientèle (CSM) . En établissant une relation entre vos clients et le SO, vos membres de l'OS peuvent créer ou résoudre des tickets pour les clients à un emplacement d'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer des clients (comptes, consommateurs et ménages) à l'aide de la table des critères d'organisation de service [service_organization_criteria]. Cette association permet à votre organisation d'accéder à tous les clients associés à un emplacement d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises** > **Emplacements d'entreprises internes ou externes**.
2. Sélectionnez l'enregistrement requis des emplacements d'entreprise internes ou externes.
3. Dans la liste connexe Critères du client de l'organisation de services, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères du client de l'organisation de services

Champ	Description
Critère d'organisation de service	Critères qui définissent les clients d'une organisation de services.
Organisation de services	Organisation de services qui s'occupe des clients qui correspondent aux critères.
Actif	Case à cocher permettant d'activer ou de désactiver les critères du client de l'organisation de services. Par défaut, le champ actif est défini sur **True**. **Remarque :** Un seul critère actif est activé par table pour être associé à une organisation de services.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Un critère d'organisation de service est défini pour un emplacement d'entreprise.

Créer et gérer des tickets pour un emplacement d'entreprise

En tant que membre du personnel doté du rôle d'agent d'emplacement, créez et gérez les tickets pour vos emplacements d'entreprises.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice.svc_location_agent et sn_customerservice.svc_location_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les membres du personnel dotés du rôle d'agent de site peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les informations pour les clients à leur emplacement.
- Créer des tickets pour les comptes, les contacts, les ménages et les consommateurs à leur emplacement
- Créer des consommateurs.
- Mettre à jour les tickets créés à leur emplacement.

Un ticket appartient à un seul emplacement d'entreprise. Lorsqu'un ticket est créé par un agent ou un gestionnaire d'emplacement, le champ **Organisation de services** du formulaire Ticket est automatiquement mis à jour avec l'emplacement d'entreprise auquel l'agent ou le gestionnaire appartient. En cas de réaffectation du ticket, ce champ est mis à jour pour refléter celui du nouvel agent ou gestionnaire.

Si l'agent ou le gestionnaire d'emplacement appartient à plusieurs emplacements, le champ **Organisation de services** peut être laissé vide. Lorsque vous renseignez ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

champ, choisissez avec soin car l'organisation de services contrôle l'accès de l'agent d'emplacement aux tickets.

L'**Organisation de services** peut être définie manuellement pour un nouveau ticket ou modifiée pour un ticket existant. La modification de l'**Organisation de services** ne modifie pas l'agent affecté.

Les agents et gestionnaires d'emplacements peuvent créer des tickets pour les emplacements d'entreprises sans ajouter de compte, de contact ou de consommateur. L'agent de site ou le gestionnaire qui crée le ticket est ajouté au champ **Ouvert par**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Tickets** et cliquez sur **Créer**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez le type de ticket à créer.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le formulaire Ticket.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Base du modèle de service Cas

Affecter des responsabilités

Affecter des rôles

Créer un ticket du service client

Créer une relation avec le personnel du compte

Créez une relation entre un membre du personnel au sein d'un emplacement d'entreprise et un compte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des utilisateurs qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel d'un emplacement d'entreprise à une relation de compte.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent affecter un membre du personnel de n'importe quel emplacement.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent affecter des membres du personnel aux emplacements auxquels ils ont accès.

Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation avec des membres de l'équipe de comptes, utilisez la responsabilité Chargé de clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans la liste connexe Relations avec le personnel du compte, cliquez sur **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les comptes qui ont une relation avec tout membre du personnel à cet emplacement.
4. Dans le champ **Compte**, sélectionnez le compte auquel le membre du personnel est affecté.
5. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez **Chargé de clientèle**.
6. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez le membre du personnel chargé d'assumer la responsabilité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec le personnel du compte.

Créer une relation avec le personnel des consommateurs

Créez une relation entre un membre du personnel d'un emplacement d'entreprise et un consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise peuvent être affectés à une relation de consommateurs.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent affecter un membre du personnel de n'importe quel emplacement.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent affecter des membres du personnel aux emplacements auxquels ils ont accès.

Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation de consommateur, utilisez la responsabilité Gestionnaire des relations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans la liste connexe Relations avec le personnel des consommateurs, cliquez sur **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les consommateurs qui ont une relation avec tout membre du personnel pour cet emplacement.
4. Dans le champ **Consommateur**, sélectionnez le consommateur auquel l'utilisateur est affecté.
5. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez la responsabilité du **Gestionnaire des relations**.
6. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez le membre du personnel chargé d'assumer la responsabilité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec le personnel des consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une relation avec le personnel des ménages

Créez une relation entre un membre du personnel d'un emplacement d'entreprise et un ménage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise peuvent être affectés à une relation de ménages.

Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation de ménage, utilisez la responsabilité Gestionnaire des relations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans la liste connexe Relations avec le personnel du ménage, cliquez sur **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les ménages qui ont une relation avec tout membre du personnel pour cet emplacement.
4. Dans le champ **Ménage**, sélectionnez le ménage auquel l'utilisateur est affecté.
5. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez la responsabilité du **Gestionnaire des relations**.
6. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez le membre du personnel chargé d'assumer la responsabilité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec le personnel du ménage.

Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise

Les membres du personnel dotés du rôle d'agent d'emplacement peuvent gérer des produits vendus pour leurs emplacements d'entreprises.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les membres du personnel dotés du rôle sn_customerservice_manager peuvent créer des produits vendus en choisissant le bon modèle de produit, tandis que les membres du personnel dotés du rôle sn_customerservice.svc_location_agent peuvent uniquement afficher la liste des produits vendus installés dans n'importe quelle organisation de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans les listes connexes Produits vendus, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du produit vendu

Champ	Description
Nom	Nom du produit vendu.
Produit	Modèle de produit vendu au client.
Produit parent vendu	Référence à un autre produit vendu si le produit vendu inclut des composants enfants.
Organisation de services	Entité interne ou externe qui est impliquée dans la prestation d'un service au client. **Remarque :** Les produits vendus sont étroitement liés à l'organisation de services. Par exemple, si vous sélectionnez une organisation de services, tous les produits parents vendus proviennent de la même organisation de services.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement de produit vendu est créé pour l'emplacement d'entreprise sélectionné.

Information associée

Créer un produit vendu

Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise

En tant que membre du personnel doté du rôle d'agent d'emplacement, créez et gérez les éléments de base d'installation pour vos emplacements d'entreprises.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les membres du personnel dotés du rôle sn_customerservice_manager créent des éléments de base d'installation en choisissant le bon élément de configuration, tandis que les membres du personnel dotés du rôle sn_customerservice.svc_location_agent peuvent afficher la liste des éléments de base d'installation dans n'importe quelle organisation de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Sélectionnez un emplacement d'entreprise interne ou externe.
3. Dans les listes connexes des éléments de base d'installation, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'élément de base d'installation

Champ	Description
Numéro	ID unique de l'élément de base d'installation. Le système définit automatiquement cette valeur de champ, mais vous pouvez la modifier.
Nom	Nom de l'élément de base d'installation.
Élément de configuration	Référence à un autre produit vendu si le produit vendu inclut des composants enfants.
Organisation de services	Entité interne ou externe qui est impliquée dans la prestation d'un service au client.
Propriété de	Directeur commercial de l'élément de base d'installation.
Pris en charge par	Élément de configuration pris en charge par.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement d'élément de base d'installation est créé pour l'emplacement d'entreprise sélectionné.

Information associée

Créer un élément de base d’installation

Base d'installation de l'organisation de services

Étendez l’assistance client proactive à en suivant les produits et services au sein des organisations de Base du modèle de service services.

Les emplacements d'entreprises sont des extensions d'une organisation de services et sont essentiels à la prestation du service client. Ils permettent de soutenir les entreprises qui interagissent avec des clients via des canaux physiques tels que les magasins, succursales, franchises et concessionnaires. Les emplacements d'entreprises sont souvent considérés comme le visage d'une entreprise, où les consommateurs viennent chercher informations et achats, ainsi qu'une assistance après vente et continue.

Les entreprises installent de multiples produits au sein de ces emplacements afin de servir leurs clients. Par le passé, il était difficile pour les entreprises de suivre et de gérer ces produits et services. Elles ne pouvaient suivre les produits et services que pour les comptes et les consommateurs, ce qui entraînait souvent des casses d'équipements, des services retardés et une satisfaction client moindre.

En étendant l’assistance clientèle proactive à , vous pouvez suivre les Base du modèle de serviceproduits vendus et les éléments de base d’installation installés au sein des organisations de services.

À partir de la Washington DC mise en production, les organisations de services peuvent :

- suivre et gérer les produits et services installés au sein d'un emplacement d'entreprise.
- permettre aux contributeurs d'un emplacement d'entreprise de soumettre des tickets et demander de l'aide.
- Créez et résolvez des tickets pour les produits vendus et les éléments de base d'installation déployés au sein d'un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Produits vendus et modules d'extension de base d'installation pour les organisations de services

Affecter des rôles

Produits vendus et modules d'extension de base d'installation pour les organisations de services

Suivez les produits vendus et les éléments de base d'installation pour les organisations de services.

Produits vendus et modules d'extension de base d'installation pour les organisations de services

Les modules d'extension sont utilisés par les organisations de services pour suivre les produits vendus et les éléments de base d'installation.

Modules d'extension pour les produits vendus et la base d'installation

Nom du module d'extension	Description
Emplacements de l'entreprise [com.snc.business_location]	Ce module d'extension prend en charge l'emplacement Base du modèle de service où l'entreprise fait affaire avec des clients via des canaux physiques tels que les magasins et les succursales.
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Ce module d'extension permet aux clients de capturer l'état actuel de leur base d'installation et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement.

Information associée

Affecter des rôles

Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise

Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise

Base du modèle de service Ménages

L'entité de ménage représente un groupe de consommateurs qui partagent généralement une adresse commune et utilisent des services en tant que groupe.

Un ménage est composé de consommateurs qui ont été ajoutés en tant que membres de ce ménage.

Remarque :
Un ménage possède une adresse et les consommateurs possèdent leurs propres adresses. Pour qu'un consommateur soit ajouté en tant que membre d'un ménage, son adresse ne doit pas forcément être la même que celle des autres.

Avec l'entité de ménage, vous pouvez :

- créer des ménages et ajouter des consommateurs en tant que membres du ménage ;
- créer des tickets pour les ménages et les membres du ménage ;
- créer des relations entre les membres du ménage. Ces relations autorisent un membre du ménage à gérer les tickets au nom d'un autre membre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créer des relations entre les membres du personnel et les ménages ou les membres du ménage qui permettent aux membres du personnel de gérer les tickets pour ces ménages et ces membres ;
- suivre les informations pour les ménages, y compris les produits vendus, les contrats et les autorisations.

chef de ménage

Un ménage peut désigner un membre comme chef de ménage. Un consommateur ajouté en tant que chef de ménage est automatiquement ajouté en tant que membre de ce ménage.

Le chef de ménage a accès à tous les tickets et informations pour le ménage et les autres membres du ménage. Le chef de ménage peut également voir :

- les produits vendus pour le ménage ;
- les produits vendus et les éléments de base d'installation pour les membres du ménage.

Informations sur les ménages

Les ménages peuvent compter plusieurs membres. Ces membres peuvent être soit des consommateurs, soit des utilisateurs consommateurs. Les consommateurs peuvent également appartenir à plusieurs ménages.

L'appartenance à un ménage est définie par la **Date de début** et la **Date de fin** sur le formulaire Membre du ménage. Un membre du ménage est considéré comme un membre actuel si :

- Le champ de **Date de début** est vide ou est rempli avec la date du jour.
- Le champ de **Date de début** est rempli avec une date passée et le champ de **Date de fin** est vide ou est rempli avec la date du jour ou une date ultérieure.

Un seul enregistrement avec des dates d'adhésion actuelles est autorisé pour chaque consommateur d'un ménage. Un consommateur peut quitter et rejoindre plusieurs fois un ménage. Ces informations sont enregistrées à l'aide des dates de début et de fin.

Lorsque des membres sont ajoutés ou supprimés d'un ménage, l'historique des membres est conservé. Vous pouvez trouver ces informations dans les listes connexes suivantes sur le formulaire Ménage.

- **Membres actuels** : les consommateurs actuellement présents dans le ménage.
- **Tous les membres** : les membres actuels et passés d'un ménage. Cette liste fournit un historique du ménage. Les membres peuvent apparaître plusieurs fois dans cette liste.

Sur le formulaire Ménage, vous pouvez également trouver des informations sur les tickets et les produits du ménage dans les listes connexes suivantes :

- **Tickets** : les tickets qui ont été créés pour tous les membres au sein d'un ménage
- **Produits vendus** : les produits appartenant au ménage. Ces produits peuvent être détenus ou partagés par plusieurs membres du ménage.

Relations avec les membres du ménage

Les types de relations suivants peuvent être créés pour les ménages et les membres du ménage. Ces relations sont incluses dans les listes connexes suivantes sur le formulaire Ménage :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Relations avec les membres** : relations qui ont été établies entre les membres du ménage. Ces relations sont créées à l'aide de la responsabilité Mandataire. Les membres du ménage qui ont une relation Mandataire avec un autre membre du ménage peuvent agir au nom de ce membre et peuvent gérer les tickets et les informations pour ce membre.
- **Équipe du ménage** : relations qui ont été établies entre un agent et un ménage. Ces relations sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Les agents qui ont une relation Gestionnaire des relations avec un ménage peuvent gérer tous les tickets de ce ménage.

Relations avec les consommateurs

Les types de relations suivants peuvent être créés pour les consommateurs.

- **Relations avec les consommateurs** : relations qui ont été établies entre deux consommateurs, quel que soit le ménage. Ces relations sont créées à l'aide de la responsabilité Mandataire. Les consommateurs qui ont une relation Mandataire avec un autre consommateur peuvent gérer les tickets de ce consommateur.
- **Équipe de consommateurs** : relations qui ont été établies entre un agent et un consommateur. Ces relations sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Les agents qui ont une relation Gestionnaire des relations avec un consommateur peuvent accéder à tous les tickets de ce consommateur.

Créer ou mettre à jour un ménage

Créez un ménage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ménage est composé d'un groupe de consommateurs qui vivent à une adresse commune et partagent des produits et des services.

Un ménage peut désigner un responsable de ménage et compter plusieurs membres actuels. Le chef de ménage a accès à tous les tickets et informations pour les autres membres du ménage.

Un utilisateur doté du rôle administrateur système peut créer un ménage. Cet utilisateur peut également supprimer un ménage. Lorsqu'un ménage est supprimé, le système efface les références et les associations au ménage, y compris les membres, les produits vendus, les tickets et les commandes de travaux, mais ne supprime pas ces entités associées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Clients** > **Ménages**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste des ménages.
3. Renseignez les champs du formulaire Ménage .
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le ménage est ajouté à la liste des ménages.

Information associée

Base du modèle de service Ménages

Base du modèle de service Relations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des consommateurs à un ménage

Ajoutez des consommateurs en tant que membres d'un ménage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des consommateurs existants de la table Consommateur à un ménage.

- Un ménage peut compter plusieurs consommateurs.
- Un consommateur peut appartenir à plusieurs ménages. Un ménage peut être désigné comme le ménage principal de ce consommateur.

Les enregistrements des membres du ménage sont ajoutés à la table des membres du ménage. Lorsqu'un consommateur est ajouté à un ménage, le consommateur est doté d'un numéro de membre de ménage unique qui commence par le préfixe HM.

Le formulaire Ménage comprend les listes connexes suivantes correspondant aux membres du ménage :

- Membres actuels : consommateurs qui font partie du ménage à la date actuelle.
- Tous les membres : membres actuels et anciens. Le gestionnaire ou l'administrateur du service client peut indiquer qu'un consommateur ne fait plus partie du ménage en ajoutant une date au champ **Date de fin**. Un consommateur qui a quitté un ménage peut être y être ajouté à nouveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Ménages**.
2. Sélectionnez un ménage.
3. Dans la liste connexe Membres actuels, cliquez sur **Nouveau**.
4. Ajoutez un utilisateur figurant dans la table Consommateur dans le champ **Consommateur**.
   Le champ **Ménage** est automatiquement mis à jour avec le ménage sélectionné à l'étape 2.
5. **Facultatif :** Si vous le souhaitez, ajoutez la date à laquelle le consommateur a été ajouté au ménage dans le champ **Date de début**.
   Le champ **Date de fin** peut être ajouté si le consommateur est supprimé du ménage.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le consommateur est ajouté à la liste connexe Membres actuels.

   Sur le formulaire Consommateur de ce consommateur, le ménage est ajouté aux listes connexes suivantes :
   - Ménages actuels
   - Tous les ménages

   Remarque :
   vous devrez peut-être configurer le formulaire Consommateur pour afficher ces listes connexes. Pour plus d'informations, consultez Configurer Base du modèle de service.

Créer une relation entre les membres du ménage

Créez une relation entre deux consommateurs actuellement membres du même ménage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation entre deux consommateurs dans un ménage, utilisez la responsabilité Mandataire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Ménages**.
2. Sélectionnez un ménage.
3. Dans la liste connexe Relations avec les membres, cliquez sur **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les relations actuelles qui existent entre les consommateurs de ce ménage. Lorsque vous cliquez sur **Nouveau**, une nouvelle relation avec les membres du ménage s'affiche avec le champ **Ménage** déjà renseigné.
4. Dans le champ **Consommateur**, sélectionnez le consommateur dans le ménage devant assumer la responsabilité au nom d'un autre consommateur au sein du même ménage.
5. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez la responsabilité **Mandataire**.
6. Dans le champ **du consommateur**, sélectionnez le consommateur représenté par celui qui est indiqué dans le champ **Le consommateur est**.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec les membres.

Créer une relation entre deux consommateurs

Créez une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les relations sont basées sur des responsabilités. Une définition de responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un client ou un consommateur. Pour créer une relation entre deux consommateurs, utilisez la responsabilité Mandataire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez un consommateur.
3. Dans la liste connexe Relations avec les consommateurs, cliquez sur **Nouveau**.
   Cette liste connexe affiche les relations actuelles qui existent pour le consommateur sélectionné. Lorsque vous cliquez sur **Nouveau**, un nouveau formulaire Relation de consommateur à consommateur s'affiche avec le champ **Le consommateur est** renseigné.
4. Dans le champ **Responsabilité**, sélectionnez la responsabilité **Mandataire**.
5. Dans le champ **du consommateur**, sélectionnez le consommateur représenté par celui qui est indiqué dans le champ **Le consommateur est**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste connexe Relations avec les consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et gérer des tickets pour un consommateur ou un ménage

Les membres du personnel ayant le rôle d'agent de site peuvent créer et gérer des tickets pour les consommateurs et les ménages.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_customerservice. svc_location_agent, sn_customerservice. svc_location_consumer_agent, sn_customerservice. svc_location_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les membres du personnel d'un site d'entreprise qui sont pourvus du rôle d'agent de site ou du rôle d'agent de consommateur de site peuvent créer des tickets pour les ménages et les consommateurs.

Les membres du personnel ou les utilisateurs internes qui ont une relation avec un ménage (basée sur la responsabilité Gestionnaire des relations) peuvent créer des tickets pour ce ménage et ses membres. Les utilisateurs ayant des relations avec un ménage sont répertoriés aux emplacements suivants :

- liste connexe Équipe du ménage sur le formulaire ;
- liste Membres de l'équipe du ménage.

Les gestionnaires de relations peuvent effectuer les actions suivantes sur les tickets qui leur sont accessibles :

- ajouter des commentaires et des notes de travail ;
- ajouter des pièces jointes ;
- fermer les tickets.

Lorsqu'un ticket consommateur est créé ou mis à jour, le consommateur reçoit une notification par e-mail. Si un ménage est ajouté à un ticket, le chef de ménage est également informé de la création ou de la mise à jour du ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Tickets** et cliquez sur **Créer**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez le type de ticket à créer.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un consommateur	Sélectionnez un consommateur dans le champ **Consommateur**. ○ Si le consommateur fait partie d'un seul ménage, le champ **Ménage** est automatiquement mis à jour. ○ Si le consommateur fait partie de plusieurs ménages, sélectionnez un ménage parmi les ménages dont il fait partie dans le champ **Ménage**. ○ Si le consommateur ne fait partie d'aucun ménage, vous pouvez laisser le champ **Ménage** vide.
Ajouter un ménage	Sélectionnez un ménage dans le champ **Ménage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Si le ménage ne compte qu'un seul membre, le champ **Consommateur** est automatiquement mis à jour. ○ Si le ménage compte plusieurs membres actuels, sélectionnez un consommateur parmi les membres du ménage dans le champ **Consommateur**.

4. Renseignez les champs restants du formulaire de ticketFormulaire de ticket.
5. Si vous le souhaitez, ajoutez d'autres membres du ménage à la liste de surveillance.
   Si un utilisateur ayant une relation de gestionnaire de relations crée un ticket pour un ménage ou l'un de ses membres, cet utilisateur est automatiquement ajouté à la liste de surveillance.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le ticket est ajouté à la liste connexe Tickets du formulaire Ménage.

Information associée

Base du modèle de service Cas

Créer des autorisations pour un ménage

Créez des autorisations pour un ménage afin que tous ses membres soient couverts par les mêmes termes et conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs système et les responsables du service client peuvent créer des autorisations pour un ménage. Ces autorisations s'appliquent aux membres actuels de ce ménage.

Lorsqu'un ticket est créé pour un ménage ou un consommateur, le champ **Autorisation** du formulaire de ticket répertorie les autorisations disponibles :

Autorisations répertoriées en fonction des types de champs

Si ces champs sont renseignés dans	Le champ Autorisation répertorie les autorisations suivantes
Ménage et Consommateur	Autorisations pour le consommateur et le ménage.
Ménage	Autorisations pour le ménage.
Consommateur	Autorisations pour le consommateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Autorisations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un ménage dans le champ **Ménage**.
   Si vous sélectionnez un ménage, son chef est automatiquement ajouté au champ **Consommateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire et ajouter le champ **Ménage**.

4. **Facultatif :** Si vous le souhaitez, sélectionnez un autre membre du ménage dans le champ **Consommateur**.
5. Renseignez les champs restants du formulaire Autorisation.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des autorisations pour des entités CSM.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'autorisation est ajoutée à la liste connexe Autorisations du formulaire Ménage.

Créer des contrats de service pour un ménage

Créez des contrats de service pour un ménage afin que tous ses membres soient couverts par les mêmes termes et conditions.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs système et les responsables du service client peuvent créer des contrats pour un ménage. Ces contrats s'appliquent aux membres actuels de ce ménage.

Lorsqu'un ticket est créé pour un ménage ou un consommateur, le champ **Contrat** du formulaire de ticket répertorie les contrats disponibles :

- Si les champs **Ménage** et **Consommateur** sont renseignés, le champ **Contrat** répertorie les contrats du consommateur et du ménage.
- Si seul le champ **Ménage** est renseigné, le champ **Contrat** répertorie les contrats du ménage.
- Si seul le champ **Consommateur** est renseigné, le champ **Contrats** répertorie les contrats du consommateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Contrats** > **Contrats de service**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un ménage dans le champ **Ménage**.
   Si vous sélectionnez un ménage, son chef est automatiquement ajouté au champ **Consommateur**.

Remarque :
vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire et ajouter le champ **Ménage**.

4. **Facultatif :** Si vous le souhaitez, sélectionnez un autre membre du ménage dans le champ **Consommateur**.
5. Renseignez les champs restants du formulaire Contrat.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des contrats de service.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le contrat est ajouté à la liste connexe Contrats du formulaire Ménage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifications du portail Consumer Service Portal

L'activation du module d'extension Customer Service Household vous permet d'afficher les ménages et les membres du ménage sur le portail Consumer Service Portal, ainsi que d'afficher et de créer des tickets pour les membres du ménage.

Affichage de plusieurs ménages sur le portail

Les consommateurs peuvent faire partie de plusieurs ménages dont un ménage principal. Si le module d'extension Customer Service Household est activé, les consommateurs connectés au portail Consumer Service Portal peuvent voir les informations suivantes sur leur page de profil d'utilisateur :

- le ménage principal du consommateur dans le champ **Ménage principal** ;
- les ménages dont le consommateur fait partie dans la liste Ménages.

Affichage des membres du ménage sur le portail

Pour les consommateurs responsables du ménage, le menu Assistance inclut l'élément de menu **Membres du ménage**, qui répertorie tous les membres actuels du ménage.

La sélection de cet élément de menu permet d'afficher une page qui répertorie les membres des ménages dont le consommateur connecté est le chef.

Créer des tickets pour d'autres membres d'un ménage ou d'autres consommateurs

Un consommateur peut créer des tickets pour un autre consommateur dans les cas suivants :

- Un consommateur, chef de ménage, peut créer des tickets pour d'autres membres du ménage.
- Un consommateur, mandataire d'un autre consommateur, peut créer des tickets pour le compte de ce consommateur.

Lors de la création d'un ticket, le chef de ménage ou le mandataire peut sélectionner le membre du ménage dans le champ **Consommateur** du créateur d'enregistrement.

- Si le consommateur connecté fait partir d'un seul ménage, celui-ci est automatiquement ajouté au ticket lors de son envoi.
- Si le consommateur connecté fait partie de plusieurs ménages, le ménage approprié peut être sélectionné dans le champ **Ménage** du créateur d'enregistrement.
- Si le ménage est sélectionné en premier, les consommateurs répertoriés dans le champ **Consommateur** sont limités aux membres actuels de ce ménage.

Les sélections par défaut des champs **Ménage** et **Consommateur** du créateur d'enregistrement incluent le ménage principal et le consommateur connecté.

Affichage et mise à jour des tickets sur le portail

Le consommateur connecté peut visualiser les tickets suivants sur le portail :

- Tous les tickets : tous les tickets qui appartiennent à son ménage ou aux consommateurs dont il est un mandataire.
- Mes tickets : les tickets qu'il a créés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le chef de ménage ou le mandataire peut effectuer les actions suivantes pour les tickets qui appartiennent à son ménage :

- ajouter des commentaires et des pièces jointes ;
- accepter ou rejeter une solution ;
- fermer un ticket.

Informations sur le ticket consommateur

Lorsque le module d'extension Customer Service Household est activé, l'onglet Détails des champs de ticket inclut le champ **Consommateur**.

Activation des modules d'extension pour Gestion du service clientèle (CSM)

Dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) , vous devez activer les modules d'extension Business Location (com.snc.business_location) et Customer Service Household (com.snc.household) pour activer la Base du modèle de service fonctionnalité.

Activez les modules d'extension pour activer la Base du modèle de service fonctionnalité

Module d'extension	Description
Activer les emplacements d'entreprises	Activez ce module d'extension pour gérer le service client pour les emplacements d'entreprises. Ce module d'extension permet de prendre en charge les entreprises qui interagissent avec des clients via des canaux physiques tels que les magasins, succursales, franchises et concessionnaires.
Activer Customer Service Household	Activez ce module d'extension pour gérer le service client pour les ménages. Ce module d'extension vous permet de créer des ménages, de définir les membres d'un ménage et d'identifier les relations entre les membres du ménage.

Information associée

Activer les emplacements d'entreprises

Activer Customer Service Household

Activer les emplacements d'entreprises

Activez le module d'extension Business Location pour gérer le service client pour les emplacements d'entreprises.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Business Location (com.snc.business_location) permet de prendre en charge les entreprises qui interagissent avec des clients via des canaux physiques tels que des magasins, des succursales, des franchises et des concessionnaires. L'activation du module d'extension Business Location (com.snc.business_location) active automatiquement le module d'extension Service Organization (com.snc.service_organization). Il permet d'assister les entités internes et externes à votre structure de service client, telles que les succursales, les magasins, les franchises et les concessionnaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de cette Washington DC version, l'activation du module d'extension Business Location (com.snc.business_location) active automatiquement le module d'extension Types de tickets (com.snc.csm_case_types).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Business location (com.snc.business_location).
3. Cliquez sur **Activer**.

Information associée

Activer Customer Service Household

Activer Customer Service Household

Activez le module d'extension Customer Service Household pour gérer le service client pour les ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Customer Service Household (com.snc.household) vous permet de créer des ménages, de définir les membres d'un ménage et d'identifier les relations entre les membres du ménage. Ce module d'extension active automatiquement le module d'extension Entités d'extension de base de Service clientèle (com.snc.cs_base_extension), qui offre un contrôle d'accès granulaire via les relations, les attributs de profil d'utilisateur et les rôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Service Household (com.snc.household).
3. Cliquez sur **Activer**.

Information associée

Activer les emplacements d'entreprises

Activer les règles de requête

Définissez la propriété système des règles de requête [sn_cs_queryrules.use_query_rules] sur **true**. Pour les clients de mise à niveau, une fois la propriété définie sur **true**, vous devez migrer les modifications des règles métier pré-requête vers les règles de requête et les valider.

Configurer les formulaires et les listes

Configurez les listes et formulaires pour ajouter les champs et listes connexes permettant de prendre en charge des modèles de données d'emplacements d'entreprises et de ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la Base du modèle de service catégorie, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Cliquez sur **Configurer les formulaires et la liste**.
4. Ajoutez les listes connexes suivantes au formulaire Consommateur pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
   - Ménages actuels
   - Membre du ménage > Consommateur (Tous les ménages)
   - Relations avec les consommateurs
   - Relations avec le ménage
   - Membre de l'équipe des consommateurs > Consommateur (Équipe des consommateurs)
   - Produits vendus
5. Ajoutez le champ **Organisation de services** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
6. Ajoutez le champ **Demande d'organisation de services** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
7. Ajoutez le champ **Mis à jour par** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
8. Ajoutez le champ **Ménage** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
9. Ajoutez le champ **Ménage principal** (Ménage) au formulaire Consommateur pour ces vues : Ticket et Espace de travail.

   Remarque :
   Une fois que le champ **Ménage** est ajouté au formulaire Consommateur pour les vues Ticket et Espace de travail, observez le comportement suivant : le formulaire pour un nouveau consommateur n'a pas de champ **Ménage principal**.

10. Ajoutez les listes connexes suivantes au formulaire de produit vendu pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
    - Tous les consommateurs
    - Plus de consommateurs
11. Ajoutez le champ **Ménage** au formulaire Autorisations pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
12. Ajoutez le champ **Ménage** au formulaire Contrat pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
13. Ajoutez le champ **Ménage** au formulaire de produit vendu pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
14. Ajoutez les listes connexes suivantes au formulaire Organisation des services pour ces vues : Ticket et Espace de travail.
    - Membres
    - Tickets > Organisation des services (Tickets)
    - Relations avec le personnel du compte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Relations avec le personnel des consommateurs
- Relations avec le personnel du ménage

15. Ajoutez les listes connexes suivantes au formulaire Ménage pour ces vues : Ticket et Espace de travail.

- Membres actuels
- Membre du ménage > Ménage (Tous les membres)
- Relation avec les membres du ménage > Ménage (Relations avec les membres)
- Membre de l'équipe du ménage > Ménage (Équipe du ménage)
- Ticket > Ménage (Tickets)
- Autorisations > Ménage (Autorisations)
- Contrat > Ménage (Contrats)
- Produit vendu > Ménage (Produits vendus)

Créer un emplacement d'entreprise

Établissez des emplacements internes et externes afin que les utilisateurs et consommateurs d'un emplacement d'entreprise puissent créer des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.

Créer des emplacements d'entreprises

Tâche	Description
Créer un emplacement d'entreprise interne	Créer un emplacement d'entreprise interne.
Créer un emplacement d'entreprise externe	Créez un emplacement d'entreprise externe.

Créer un emplacement d'entreprise interne

Créez un emplacement d'entreprise interne afin de permettre aux utilisateurs et consommateurs de créer des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un emplacement d'entreprise compte un gestionnaire. Lorsque vous créez un emplacement d'entreprise interne, vous ajoutez un utilisateur au champ **Gestionnaire** sur le formulaire Emplacement d'entreprise interne. Les utilisateurs ajoutés par la suite en tant que gestionnaires d'emplacements d'entreprises internes se voient automatiquement affecter le rôle sn_customerservice.svc_location_manager_contributor.

Toutefois, pour affecter le rôle sn_customerservice.svc_location_manager aux gestionnaires d'emplacements d'entreprises internes, la propriété système *`sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor`* doit être définie sur **false**.

Remarque :
seuls les utilisateurs internes peuvent être ajoutés en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprises internes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le gestionnaire d'un emplacement d'entreprise interne peut accéder à tous les tickets de la hiérarchie d'emplacements pour les comptes, ménages ou consommateurs, y compris les tickets pour les emplacements d'entreprises enfants. Le gestionnaire peut également :

- ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises dans la hiérarchie d'emplacements ;
- créer une équipe de compte ou des relations d'équipes de consommateurs avec des membres du personnel de la hiérarchie d'emplacements ;
- afficher les informations sur le client ;
- mettre à jour les tickets créés dans la hiérarchie d'emplacements ;
- créer des tickets pour les clients dans la hiérarchie d'emplacements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises internes**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste Emplacements d'entreprises internes.
3. Renseignez les champs du formulaire Emplacement d'entreprise interne .
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'emplacement est ajouté à la liste Emplacements d'entreprises internes.

   Après la création d’un emplacement d’entreprise interne, vous pouvez ajouter des membres du personnel à l’emplacement, créer des relations entre les membres du personnel et les comptes, les ménages et les consommateurs, et suivre la liste des clients servis par un emplacement d’entreprise.

Information associée

Créer un emplacement d'entreprise externe

Créer un emplacement d'entreprise externe

Créez un emplacement d'entreprise externe afin de permettre aux utilisateurs et consommateurs de créer des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il est possible d'ajouter à la fois des utilisateurs internes et externes en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprises externes.

Le gestionnaire d'un emplacement d'entreprise externe peut accéder à tous les tickets de la hiérarchie d'emplacements pour un compte, un ménage ou un consommateur, y compris les tickets pour les emplacements d'entreprises enfants. Le gestionnaire peut également :

- créer des membres du personnel pour l'emplacement d'entreprise interne et externe ;
- affecter des rôles et des responsabilités aux membres du personnel ;
- affecter des membres du personnel à l'emplacement ;
- afficher et gérer les tickets créés dans la hiérarchie d'emplacements ;
- soumettre un ticket au nom de l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises externes**.
2. Dans la liste Emplacements d'entreprises externes, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Emplacement d'entreprise externe.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'emplacement est ajouté à la liste Emplacements d'entreprises externes.

Après la création d'un emplacement d'entreprise externe, vous pouvez ajouter des membres du personnel à l'emplacement et créer des relations entre les membres du personnel et les comptes, les ménages et les consommateurs, ainsi que suivre la liste des clients servis par un emplacement d'entreprise.

Information associée

Créer un emplacement d'entreprise interne

Suivi des détails de l'emplacement d'une organisation de services

En suivant et en capturant les détails de l'emplacement d'une organisation de services, vous pouvez fournir des Gestion des services sur siteoptions de Expérience de visite réservation de rendez-vous.

Vue d'ensemble

Vous pouvez fournir Gestion des services sur sitedes options de réservation de rendez-vous Expérience de visiteet de rendez-vous via le modèle de données de l'organisation de services en capturant les détails de la table Emplacement (cmn_location).

Remarque :
Vous devez activer le module d'extension Organisation de services (com.snc.service_organization) pour pouvoir suivre les détails d'emplacement d'une organisation de services.

Champ d'emplacement

En accédant au formulaire Organisation de services, vous pouvez voir qu'il existe un champ **Emplacement** , dans lequel vous pouvez ajouter les informations sur votre emplacement géographique, c'est-à-dire les cmn_location de l'organisation de services. La cmn_location de l'organisation de services est synchronisée avec les champs d'adresse, mais les champs d'adresse de l'organisation de services ne sont pas synchronisés avec le cmn_location, ce qui en fait une synchronisation unidirectionnelle. Le cmn_location est associé à l'organisation de services dans une relation bidirectionnelle et individuelle .

Remarque :
Les changements apportés à l'enregistrement cmn_location ne mettent pas à jour les champs d'adresse sur l'organisation de services.

Les champs d'adresse de l'enregistrement d'organisation de services synchronisés avec l'emplacement (cmn_location) comprennent :

- Rue
- Ville
- État

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pays
- Code postal
- Latitude
- Longitude

Remarque :
Avec le système de base, les champs d'emplacement n'apparaissent pas dans les vues de formulaire ou de liste. Si le champ d'emplacement de l'organisation de services n'est pas défini, un script sur demande est fourni avec le système de base. Le script génère l'enregistrement de cmn_location à partir des champs d'adresse.

Attributs communs des organisations de services

En utilisant des attributs communs pour établir une architecture de référence unifiée et un modèle de données, vous pouvez étendre le modèle de données pour prendre en charge vos organisations de Gestion du service clientèle services.

Vous pouvez obtenir des cas d'utilisation de secteurs tels que Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciencesetet Public Sector Digital Services, pour capturer des attributs communs pour votre architecture et votre modèle de données. Par exemple, une organisation de services peut vouloir capturer des attributs pour les agences bancaires, les hôpitaux et les agences. En capturant ces attributs communs à tous les secteurs, vous pouvez créer une architecture de référence et un modèle de données unifiés qui évitent d'implémenter le même attribut dans différents secteurs.

La table suivante répertorie les attributs communs identifiés dans tous les secteurs pour la table Organisation des services [sn_customer_service_organization].

Liste des attributs communs

Nom de champ	Description
E-mail	Adresse e-mail principale de l'organisation de services.
Numéro d'identification	ID utilisé pour identifier l'organisation de services.
Type	Type d'organisation de service primaire par secteur d'activité. Par exemple, succursales, agences, fournisseurs, magasins, etc.
Sous-type	Types d'organisations du secteur. Par exemple, en utilisant les champs **Type** et **Sous-type** , vous pouvez sélectionner les différents types à utiliser pour vos organisations de services.

Agent virtuel Prise en charge des emplacements d'entreprises

Les agents du service client reçoivent des demandes de messagerie instantanée de la part des membres du personnel de votre emplacement d'entreprise sur le Espace de travail d'agent pour CSM. Ces agents peuvent aider les membres de votre personnel à résoudre les problèmes et à gérer les tickets plus efficacement si les membres de votre personnel remplissent d'abord une enquête avant messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Pour que les membres de votre personnel puissent utiliser une enquête préalable à la messagerie instantanée pour lancer une conversation par messagerie instantanée, votre administrateur doit activer la configuration avant messagerie instantanée pour le Service Portal Business Location. Les enquêtes préconfigurées sont activées par défaut dans le système de base. Si votre emplacement professionnel a mis à niveau le système pour activer manuellement la configuration de pré-messagerie instantanée, les membres du personnel peuvent remplir l'enquête préalable avant la messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur l'enquête préalable à la messagerie instantanée, reportez-vous à Enquêtes avant messagerie instantanée.

Vous devez également affecter les rôles de contributeur de l'organisation de services (sn_customerservice.service_organization_contributor) et de gestionnaire de site (sn_customerservice.svc_location_manager_core) aux membres du personnel qui utiliseront la fonctionnalité de messagerie instantanée préalable à l'enquête.

Supposons qu'un membre du personnel doté du rôle approprié remplisse une enquête préalable à la messagerie instantanée sur le Service Portal Business Location (BLSP). La messagerie instantanée est ensuite affectée à un agent du service client ou Agent virtuel via l'acheminement Advanced Work Assignment (AWA). Pour en savoir plus sur AWA, reportez-vous à Exploring Advanced Work Assignment .

Avant de commencer une conversation de messagerie instantanée avec le membre du personnel, l'agent affecté examine le contexte du ticket afin que l'agent ait une meilleure compréhension de la façon de traiter le ticket.

Enquête avant messagerie instantanée

L'enquête avant messagerie instantanée aide les membres de votre personnel à renseigner les détails de l'emplacement et les besoins d'assistance avant une conversation par messagerie instantanée afin qu'un agent dispose du contexte du ticket et puisse mieux aider les membres de votre personnel. L'enquête avant messagerie instantanée rend la messagerie instantanée plus efficace et plus utile pour votre personnel. Pour en savoir plus sur le lancement d'une messagerie instantanée à partir du BLSP, reportez-vous à Converser avec Agent virtuel à partir du Service Portal Business Location.

L'enquête préalable à la messagerie instantanée ne s'affiche pas pour les contributeurs de l'organisation de services qui sont associés à un seul emplacement d'entreprise. L'emplacement est sélectionné par défaut.

Les emplacements d'entreprises répertoriés dans la configuration avant messagerie instantanée sont limités aux emplacements affectés au gestionnaire d'emplacements d'entreprises. Vous ne pouvez pas sélectionner d'emplacement d'entreprise enfant.

Pour en savoir plus sur la configuration des enquêtes préalables à la messagerie instantanée, reportez-vous à Define pre-chat survey configurations .

Information associée

Converser avec Agent virtuel à partir du Service Portal Business Location

Converser avec Agent virtuel à partir du Service Portal Business Location

Obtenez les informations dont vous avez besoin au sujet d'un ticket et d'une résolution de ticket en remplissant une enquête préalable sur le Service Portal Business Location. L'enquête préalable permet à l'agent du service client ou Agent virtuel à l'agent du service client de connaître votre emplacement et certains détails sur votre ticket afin que vous n'ayez pas à passer plus de temps à répéter ces informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : contributeur de l'organisation de services (sn_customerservice.service_organization_contributor) ou gestionnaire de site (sn_customerservice.svc_location_manager_core)

Procédure

1. Dans le Service Portal Business Location, sélectionnez l'icône Messagerie instantanée ( ) pour commencer une conversation.

   Remarque :
   La configuration du chat d'agent (sp_agent_chat_config) doit être active pour le Service Portal Business Location.

2. Dans la liste des emplacements de l'enquête préalable à la messagerie instantanée, sélectionnez l'emplacement d'entreprise auquel vous êtes directement associé, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Un agent virtuel ou un agent du service client répond à votre demande de discussion par messagerie instantanée.
3. Lorsque vous avez terminé la discussion, sélectionnez Terminer la **conversation**.

Que faire ensuite

Si l'agent crée un ticket ou lie la discussion à un ticket existant, vous pouvez afficher ces tickets à partir du Service Portal Business Location en sélectionnant **Tickets**.

Information associée

Agent virtuel Prise en charge des emplacements d'entreprises

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise

Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise afin qu'ils puissent prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises internes et externes

Tâche	Description
Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne	Ajoutez des utilisateurs internes ayant le rôle snc_internal en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne.
Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe	Ajoutez à la fois des utilisateurs internes ayant le rôle snc_internal et des utilisateurs externes ayant le rôle snc_external en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe.

Information associée

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne

Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne afin de prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des utilisateurs internes dotés du rôle snc_internal en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent ajouter des membres du personnel à n'importe quel emplacement d'entreprise.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises auxquels ils ont accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises** > **Emplacements des entreprises internes**.
2. Sélectionnez l'enregistrement souhaité des emplacements d'entreprise internes.
3. Dans la liste connexe Membres, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les utilisateurs souhaités et ajoutez-les à la liste des membres.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe

Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe afin de prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter à la fois des utilisateurs internes dotés du rôle snc_internal et des utilisateurs externes dotés du rôle snc_external en tant que membres du personnel d'un emplacement d'entreprise externe.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent ajouter des membres du personnel à n'importe quel emplacement d'entreprise.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises auxquels ils ont accès.

Remarque :
L'ajout de nouveaux membres du personnel externes aux emplacements d'entreprises externes doit s'effectuer à l'aide du module de personnel externe de l'organisation de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements des entreprises** > **Emplacements d'entreprises externes**.
2. Sélectionnez l'enregistrement souhaité des emplacements d'entreprise externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur le lien connexe **Enregistrer le membre** pour ouvrir le formulaire Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise externe.
   Vous pouvez utiliser l'enregistrement pour enregistrer le nouveau membre du personnel de l'emplacement ou déplacer le personnel existant entre des emplacements gérés par le gestionnaire de l'emplacement, et affecter des responsabilités au personnel en conséquence.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise externe

Champ	Description
Emplacement d'entreprise externe	Emplacements d'entreprises externes générés automatiquement.
Inscrire du personnel	Champ utilisé pour enregistrer de nouveaux membres du personnel dans un emplacement ou déplacer des membres existants de la hiérarchie d'emplacements d'entreprises externes d'un emplacement à un autre. ○ **Nouveau personnel** : créez un utilisateur dans la table Personnel externe de l'organisation de services (sn_csm_service_organization_external_staff) avec le rôle snc_external. ○ **Personnel existant** : liste des membres du personnel qui travaillent déjà sous la hiérarchie de l'organisation de services.
Prénom	Prénom du membre du personnel.
Nom	Nom de famille du membre du personnel.
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur du membre du personnel.
E-mail	Adresse e-mail du membre du personnel.
Membre	Champ utilisé pour sélectionner un membre du personnel externe dans la liste de l'enregistrement de personnel externe de l'organisation de services. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Personnel existant** depuis le champ **Enregistrer du personnel**.
Type de membre	Champ utilisé pour affecter la responsabilité de l'emplacement d'entreprise sélectionné. ○ **Aucun** : crée un enregistrement de membre. ○ **Membre répertorié** : crée un enregistrement de membre. Un enregistrement de responsabilité est créé en parallèle de l'enregistrement du membre. Il est créé avec le type Membre répertorié et son champ de responsabilité est laissé vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Contributeur d'emplacement** : crée un enregistrement de membre, de même qu'un enregistrement de responsabilité dont le type et la responsabilité sont tous deux définis sur Contributeur d'emplacement. **Remarque :** L'affectation de la responsabilité s'applique à la fois aux membres du personnel existants et nouveaux.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un nouvel enregistrement de membre du personnel externe est créé pour l'emplacement d'entreprise externe sélectionné. L'administrateur doit affecter des responsabilités aux membres du personnel. Toutefois, si vous avez sélectionné **Aucun** comme type de membre, vous ne devez alors pas créer d'enregistrement de responsabilité.

Affecter des responsabilités

Utilisez le modèle de données de responsabilité pour affecter des responsabilités au membre de l'organisation de services (SO).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entreprises ont souvent besoin de personnel pour travailler dans plusieurs emplacements d'entreprises, et elles peuvent avoir des responsabilités différentes à différents emplacements. À l'aide du modèle de données de responsabilité, un membre de SO peut se voir affecter plusieurs responsabilités.

Le modèle de données de responsabilité maintient la relation entre le membre de SO et le type de responsabilité dans la table Responsabilités des membres de l'organisation de services [sn_csm_svc_org_member_responsibility].

Remarque :
Si le module d'extension Business Location est actif, cette fonctionnalité est activée par défaut. Toutefois, pour les clients de mise à niveau, les données de la table [sn_csm_svc_org_member_responsibility] seront renseignées automatiquement pour les membres de SO existants afin de s'assurer qu'ils conservent un accès identique après la mise à niveau. Tous les nouveaux enregistrements créés après la publication de Washington DC doivent être créés à l'aide des étapes suivantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'emplacement d'entreprise (interne ou externe).
3. Ouvrez l'enregistrement de membre de SO à partir de la liste connexe Membres.
4. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement dans la table Responsabilités des membres de SO [sn_csm_svc_org_member_responsibility].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'enregistrement Responsabilité du membre de l'organisation de services affiche deux champs : **Membre** et **Type**.

Remarque :
Le champ **Membre** fait référence à la table [sn_csm_service_organization_member]. Ce champ est renseigné automatiquement si l'enregistrement est initié à partir de la liste connexe des membres de SO, tandis que le champ **Type** fait référence à la table [sn_customerservice_related_party_configuration].

Avec le système de base, les utilisateurs ayant un rôle spécifique peuvent être affectés à un type particulier.

Rôles d'utilisateur et types associés

Rôle	Type
sn_customerservice.svc_location_agent	Agent d'emplacement **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	Agent de consommateur d'emplacement **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.
sn_customerservice.service_organization_contributor	Contributeur d'emplacement
sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
sn_customerservice.svc_location_manager	Prestataire de gestionnaire d'emplacement **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.
sn_bus_loc.location_relationship_manager	Directeur des relations de l'emplacement **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise externe.

5. Une fois que vous avez affecté le type de partie associée requis, cliquez sur **Envoyer**.
   Une nouvelle responsabilité est ajoutée au membre de SO.

Affecter des rôles

Affectez des rôles à vos utilisateurs internes et externes pour fournir l'accès adéquat aux organisations de services, aux emplacements d'entreprises et aux ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les Base du modèle de service modules d'extension ajoutent les rôles suivants à Gestion du service clientèle.

Rôles de base du modèle de service

Rôle	Description	Contient les rôles
Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Un contributeur de gestionnaire d'emplacement est employé à l'entreprise d'entreprise et gère un emplacement d'entreprise dans la hiérarchie des emplacements ainsi que tous ses emplacements d'entreprises enfants. Un contributeur de gestionnaire d'emplacement effectue les tâches suivantes : • Gérer une organisation de services. • Gérer le personnel aux emplacements d'entreprises. • Suivre les produits et services aux emplacements d'entreprises. • Signaler des tickets pour n'importe quel compte, ménage ou consommateur créé aux emplacements d'entreprises parents ou enfants.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
Directeur des relations de l'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager] **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement aux emplacements d'entreprises externes.	Un directeur des relations d'emplacement est employé par l'entreprise parente et agit comme point de contact pour un ou plusieurs emplacements d'entreprises externes. Un directeur des relations d'emplacement effectue les tâches suivantes : • Gérer et surveiller toutes les activités liées aux produits et services à un	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de base du modèle de service (suite)

Rôle	Description	Contient les rôles
	emplacement d'entreprise externe. • Surveiller les performances des emplacements d'entreprises externes. • Répondre aux requêtes sur l'état du ticket des personnes concernées externes de l'emplacement d'entreprise.	
Agent de site [sn_customerservice.svc_location_agent] **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.	• Afficher toutes les entités CSM. • Créez des tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services. • Exécutez les tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services créé à l'emplacement de l'agent.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Agent de consommateur de site [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement à l'emplacement d'entreprise interne.	• Afficher toutes les entités CSM. • Créez des tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services. • Exécutez les tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services créé à l'organisation de services ou à toute organisation de services enfant. • Affectez le personnel associé à n'importe quel compte, ménage ou consommateur.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de base du modèle de service (suite)

Rôle	Description	Contient les rôles
Gestionnaire de site [sn_customerservice.svc_location_manager] **Remarque :** Ce rôle s'applique uniquement aux emplacements d'entreprises internes.	• Affichez toutes les entités CSM pour un compte, un ménage, un consommateur ou une organisation de services connexe. • Créez, mettez à jour et fermez des tickets pour tout compte, ménage, consommateur ou organisation de services connexe créé à l'emplacement du consommateur.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent]	Gérer les tickets pour les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages avec lesquels l'agent a des relations. Cela comprend les relations suivantes fournies avec les modules d'extension Base du modèle de service : • Chargé de clientèle : crée une relation entre un utilisateur interne et un compte. • Gestionnaire des relations : crée une relation entre un utilisateur interne et un consommateur ou un ménage.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer
Agent de site Service Management [sn_esm_location_agent]	Rôle d'agent Service Management pour un emplacement d'entreprise.	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • connaissances • agent_workspace_user • actsub_user • template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de base du modèle de service (suite)

Rôle	Description	Contient les rôles
		• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer • template_editor_global

Remarque :
Les utilisateurs contributeurs tels que le contributeur de relation, le contributeur de compte ou le contributeur de consommateur associé aux emplacements d'entreprises sont en mesure d'accéder aux emplacements d'entreprises uniquement s'ils ont un rôle de contributeur d'emplacement.

Procédure

- Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs à l'aide de la Base du modèle de service configuration guidée.
- Vous pouvez également affecter des rôles aux utilisateurs à l'aide de la fonctionnalité d'administration *Now Platform* des utilisateurs : Affecter un rôle à un utilisateur .

Configurer des produits et des services disponibles dans un emplacement d'entreprise

En configurant les relations entre les organisations et les utilisateurs dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) , votre organisation peut associer les produits et services à l'organisation de services (SO). Le personnel de SO peut alors répondre aux questions des clients sur les produits et services d'un site d'entreprise et même soulever un cas au nom de ses clients.

Tâches de configuration pour configurer les produits et services disponibles à un emplacement d'entreprise

Tâche	Description
Créer une définition de service	Créez un enregistrement de définition de service.
Formulaire de définition du service	Spécifiez comment une organisation de services fournit ses services en configurant le champ **Organisations de services offrant un service** dans la table sn_case_type_selection.
Associer un produit à une définition de service	Associez un ou plusieurs produits à une définition de service.
Associer des organisations de services à un service	Établissez une association entre les produits et les services disponibles pour les organisations de services en définissant les critères d'organisation de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi des clients servis par un emplacement d'entreprise

Vous pouvez suivre les clients pris en charge par l'emplacement d'entreprise dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) . Votre organisation peut associer vos clients, comptes et ménages à des emplacements d'entreprises, et même créer ou résoudre des tickets pour le compte des clients.

Tâches de configuration pour le suivi des clients desservis par un emplacement d'entreprise

Tâche	Description
Créer les critères d'une organisation de services	Créez les enregistrements pour les critères d'organisation de service qui définissent la liste des clients correspondants à associer aux organisations de services.
Associer des clients à une organisation de services	Associez le client aux organisations de services via la table des critères du client de l'organisation de services [service_organization_customer_criteria].

Créer les critères d'une organisation de services

Définissez les critères dans la table de critères d'organisation de service [service_organization_criteria] afin de pouvoir associer ultérieurement vos organisations de services à un service ou vos clients à une organisation de services. Vous effectuez cette tâche dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Organisations de services** > **Administration** > **Critère d'organisation de service**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères d'organisation de service

Champ	Type de données	Description
Nom	Chaîne	Nom des critères.
Table	Nom de la table	Table dans laquelle vous devez définir les critères. Pour établir des associations de clients, vous devez sélectionner **Compte**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Type de données	Description
		Consommateur ou **Ménage** dans la liste déroulante du champ **Table** . De même, pour associer des produits et des services, vous devez choisir **Emplacement d'entreprise interne** dans la liste déroulante du champ **Table** . La sélection **d'Emplacement d'entreprise** ou **d'Organisation de services** dans la liste déroulante du champ **Table** entraîne une erreur, car le système ne prend actuellement pas en charge les options d'exécution pour les emplacements d'entreprises externes lors de la résolution d'un ticket. **Remarque :** La prise en charge peut être étendue à d'autres tables en les configurant dans le script include SOCriteriaTableScript .
Critère	Conditions	Filtre de condition ou de requête correspondant à une liste d'enregistrements de la table.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer des relations

Utilisez des relations pour fournir aux utilisateurs internes et externes un accès supplémentaire aux données client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Grâce à cette Base du modèle de service fonctionnalité, vous pouvez créer des relations entre les utilisateurs suivants :

- Entre un utilisateur interne et un compte, un ménage ou un consommateur.
- entre deux consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les relations sont basées sur des définitions de responsabilité. Ces définitions décrivent un rôle ou une fonction qui prend en charge un client. Lorsque vous créez une relation, sélectionnez les utilisateurs impliqués dans la relation et la responsabilité qu'un utilisateur exerce de la part d'un autre.

Les modules d'extension Base du modèle de service fournissent :

- des relations que vous pouvez créer entre les utilisateurs ;
- des définitions de responsabilité que vous pouvez affecter à un utilisateur dans une relation.

Description de la responsabilité et de la relation

Responsabilité	Utilisé dans la relation	Description
Chargé de clientèle	Membre de l'équipe de compte	Utiliser la responsabilité du chargé de clientèle pour créer une relation entre un utilisateur interne et un compte. Avec cette relation, l'utilisateur interne peut : • créer et gérer des tickets pour ses comptes ; • afficher des informations sur les comptes, y compris les entités connexes pour un compte ; • créer et gérer des contacts et des adresses supplémentaires pour ses comptes.
Directeur des relations	• Membre de l'équipe du consommateur • Membre de l'équipe du ménage	Utiliser la responsabilité du gestionnaire des relations pour créer une relation entre : • un utilisateur interne et un consommateur ; • un utilisateur interne et un ménage. Avec cette relation, l'utilisateur interne peut : • Pour un consommateur : ◦ Créer et gérer des tickets pour le consommateur. ◦ Afficher les informations sur le ménage, y compris les entités connexes pour ce consommateur. • Pour un ménage : ◦ Créer et gérer des tickets pour le ménage. ◦ Afficher les informations sur le ménage, y compris les entités connexes pour ce ménage. ◦ Créer et gérer des membres du ménage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description de la responsabilité et de la relation (suite)

Responsabilité	Utilisé dans la relation	Description
Mandataire	• Relation de consommateur à consommateur • Relation avec les membres du ménage	Utilisez la responsabilité Mandataire pour créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage, ou entre deux consommateurs au sein d'un même ménage. Avec cette relation, un consommateur peut : • créer et gérer des tickets pour un autre consommateur ; • afficher les informations d'un autre consommateur ; • afficher les informations de la base d'installation d'un autre consommateur et créer des tickets pour les éléments suivants : ◦ les produits vendus ◦ Éléments de base d'installation

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Relations client**.
2. Sélectionner la relation souhaitée.

Option	Description
Membres de l'équipe de compte	Créer une relation entre un utilisateur interne et un compte.
Membres de l'équipe des consommateurs	Créer une relation entre un utilisateur interne et un consommateur.
Membres de l'équipe du ménage	Créer une relation entre un utilisateur interne et un ménage.
Relations avec les consommateurs	Créer une relation entre deux consommateurs, quel que soit le ménage.
Relations avec le ménage	Créer une relation entre deux consommateurs au sein d'un ménage.

3. Dans la liste des relations, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants pour la relation sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des formulaires de liste de relations

Formulaire	Champs
Membre de l'équipe de compte	○ **Compte** : sélectionnez le compte auquel l'utilisateur interne est affecté. ○ **Responsabilité** : sélectionnez la responsabilité du **Chargé de clientèle**. ○ **Utilisateur** : sélectionnez l'utilisateur interne devant assumer la responsabilité.
Membre de l'équipe du consommateur	○ **Consommateur** : sélectionnez le consommateur auquel l'utilisateur interne est affecté. ○ **Responsabilité** : sélectionnez la responsabilité du **Gestionnaire des relations**. ○ **Utilisateur** : sélectionnez l'utilisateur interne devant assumer la responsabilité.
Membre de l'équipe du ménage	○ **Ménage** : sélectionnez le ménage auquel l'utilisateur interne est affecté. ○ **Responsabilité** : sélectionnez la responsabilité du **Gestionnaire des relations**. ○ **Utilisateur** : sélectionnez l'utilisateur interne devant assumer la responsabilité.
Relation de consommateur à consommateur	○ **Consommateur** : sélectionnez le consommateur devant assumer la responsabilité au nom d'un autre consommateur. ○ **Responsabilité** : sélectionnez la responsabilité **Mandataire**. ○ **du consommateur** : sélectionnez le consommateur représenté par le consommateur dans le champ **Le consommateur est**.
Relation avec les membres du ménage	○ **Ménage** : sélectionnez le ménage souhaité. ○ **Consommateur** : sélectionnez le consommateur dans le ménage devant assumer la responsabilité au nom d'un autre consommateur au sein d'un même ménage. ○ **Responsabilité** : sélectionnez la responsabilité **Mandataire**. ○ **du consommateur** : sélectionnez le consommateur représenté par le consommateur dans le champ **Le consommateur est**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La relation est ajoutée à la liste des relations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les relations du compte, du consommateur et des membres de l'équipe de ménage sont également ajoutées aux listes connexes correspondantes sur le formulaire Emplacement d'entreprise.

- Relations avec le personnel du compte
- Relations avec le personnel des consommateurs
- Relations avec le personnel du ménage

Les relations consommateur à consommateur et entre membres du ménage sont ajoutées aux listes connexes suivantes :

- Formulaire Ménage > Relations avec les membres
- Formulaire Consommateur > Relations entre consommateurs

Information associée

Base du modèle de service Responsabilités

Créer une définition de responsabilité

Relation ménage-membre pour un élément de base d'installation

Les gestionnaires du service client peuvent configurer une relation entre les membres d'un ménage à l'aide de l'application Gestion du service clientèle . La relation établie entre les consommateurs de ce ménage signifie que seuls les membres du ménage peuvent accéder aux éléments de base d'installation.

La relation de ménage peut être utilisée pour affecter des responsabilités entre deux consommateurs au sein d'un même ménage avec la table Relations avec les membres du ménage [sn_customer_rel_household_member_relationship]. Cette relation donne aux membres du ménage un accès supplémentaire pour modifier et mettre à jour un élément de base d'installation. Pour en savoir plus sur la création d'une relation de ménage, reportez-vous à Créer une relation entre les membres du ménage.

La configuration d'une relation ménage-membre limite l'accès aux membres du ménage. Seuls les membres du ménage peuvent accéder aux bases d'installation du ménage.

Une fois qu'une relation ménage-membre est établie entre deux consommateurs, le consommateur ayant la responsabilité mandataire n'a accès à toutes les bases d'installation du ménage que si le consommateur principal est l'autre membre de la relation ménage-membre établie.

Remarque :
Le mandataire a accès aux bases d'installation du ménage du consommateur qui appartient au même ménage.

Information associée

Créer des relations

Ajouter des configurations de parties associées à des tickets, des produits vendus, des bases d'installation ou des organisations de services

Relation de consommateur pour un élément de base d'installation

Vos gestionnaires du service client peuvent configurer une relation entre deux consommateurs, même si les consommateurs appartiennent à des ménages différents. Cette relation peut être configurée avec l'application Gestion du service clientèle . Un mandataire peut accéder à tous les éléments de base d'installation des consommateurs qui n'appartiennent à aucun ménage particulier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une relation peut être établie entre deux consommateurs à l'aide de la table Relations de consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Pour créer une relation, reportez-vous à Créer une relation entre deux consommateurs.

Les contacts autorisés, les consommateurs, les comptes et les membres disposent tous de la responsabilité Mandataire et peuvent accéder à tous les détails associés à un élément de base d'installation. Pour en savoir plus sur les rôles et responsabilités autorisés, reportez-vous à Ajouter des configurations de parties associées à des tickets, des produits vendus, des bases d'installation ou des organisations de services.

Une fois qu'une relation est créée, tous les éléments de base d'installation ayant une relation de consommateur à consommateur sont visibles par le consommateur sur le Consumer Service Portal. Cette relation entre les deux consommateurs restreint tout accès aux éléments de base d'installation du ménage à ces deux consommateurs uniquement. Cette relation donne également aux consommateurs un accès supplémentaire pour modifier et mettre à jour les informations relatives à un élément de base d'installation.

Information associée

Ajouter des configurations de parties associées à des tickets, des produits vendus, des bases d'installation ou des organisations de services

Configurer Modèles de données client pour B2B2C

Configurez l'application Modèles de données client pour B2B2C afin de permettre aux clients business de prendre en charge leurs consommateurs finaux en créant des tickets et en suivant les services utilisés par les consommateurs de produits et de services.

Rôle requis : admin

Le modèle B2B (business-to-business) prend en charge les comptes clients et les contacts au sein de ces comptes. Le modèle B2C (business-to-consumer) prend en charge les consommateurs individuels.

Avec le modèle B2B2C, vous pouvez prendre en charge les clients business et les partenaires de canal tiers qui, à leur tour, prennent en charge les consommateurs finaux. Ce modèle peut être utilisé pour prendre en charge :

- Les employés d'un client business.
- Les consommateurs finaux d'un client business.

1. Activez le module d'extension Customer Data Models for B2B2C.
2. Configurez les formulaires Compte et Consommateur.
3. Configurez les listes Éléments de base d'installation et Produits vendus.
4. Configurez la liste Ticket.

Modèles économiques Customer Service

Customer Service Management fournit différents modèles économiques que vous pouvez utiliser pour prendre en charge vos besoins professionnels. Sélectionnez un modèle économique en fonction du type de services et d'assistance que vous fournissez à vos clients.

Modèle B2B (business-to-business)

Dans le modèle B2B (business-to-business), un compte est un client externe pris en charge et un contact est un employé de ce compte. Avec le modèle B2B, vous pouvez prendre en charge les comptes et les contacts, mais également définir les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Relations avec les clients
- Équipes de comptes

Modèle B2C (business-to-consumer)

Avec le modèle B2C (business-to-consumer), vous pouvez prendre en charge les consommateurs individuels.

Base du modèle de service

Le Base du modèle de service cadre de travail développe les modèles B2B (business-to-business) et B2C (business-to-consumer) et fournit la flexibilité et la sécurité nécessaires pour prendre en charge les éléments suivants :

- Organisations professionnelles avec des emplacements internes et externes
- Ménages et consommateurs
- Les relations existant entre ces entités

Utilisateurs contributeurs

Le modèle d'utilisateur contributeur fournit une assistance client unifiée pour les clients internes et externes. Avec ce modèle, vous pouvez engager les équipes du middle office pour résoudre les problèmes et répondre aux demandes des clients.

- Permettez aux employés de demander une assistance pour eux-mêmes et pour les clients externes.
- Permettez aux organisations de services de s'occuper les unes des autres et des clients externes.
- Affectez des tâches aux agents du middle office travaillant sur des tâches spécifiques qui sont nécessaires pour résoudre un ticket.

Modèles de données client pour B2B2C

Les modèles de données client pour B2B2C prennent en charge des modèles économiques complexes avec des relations client à plusieurs niveaux. Ce modèle peut être utilisé pour prendre en charge les employés d'un client business ou les consommateurs finaux d'un client business.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble

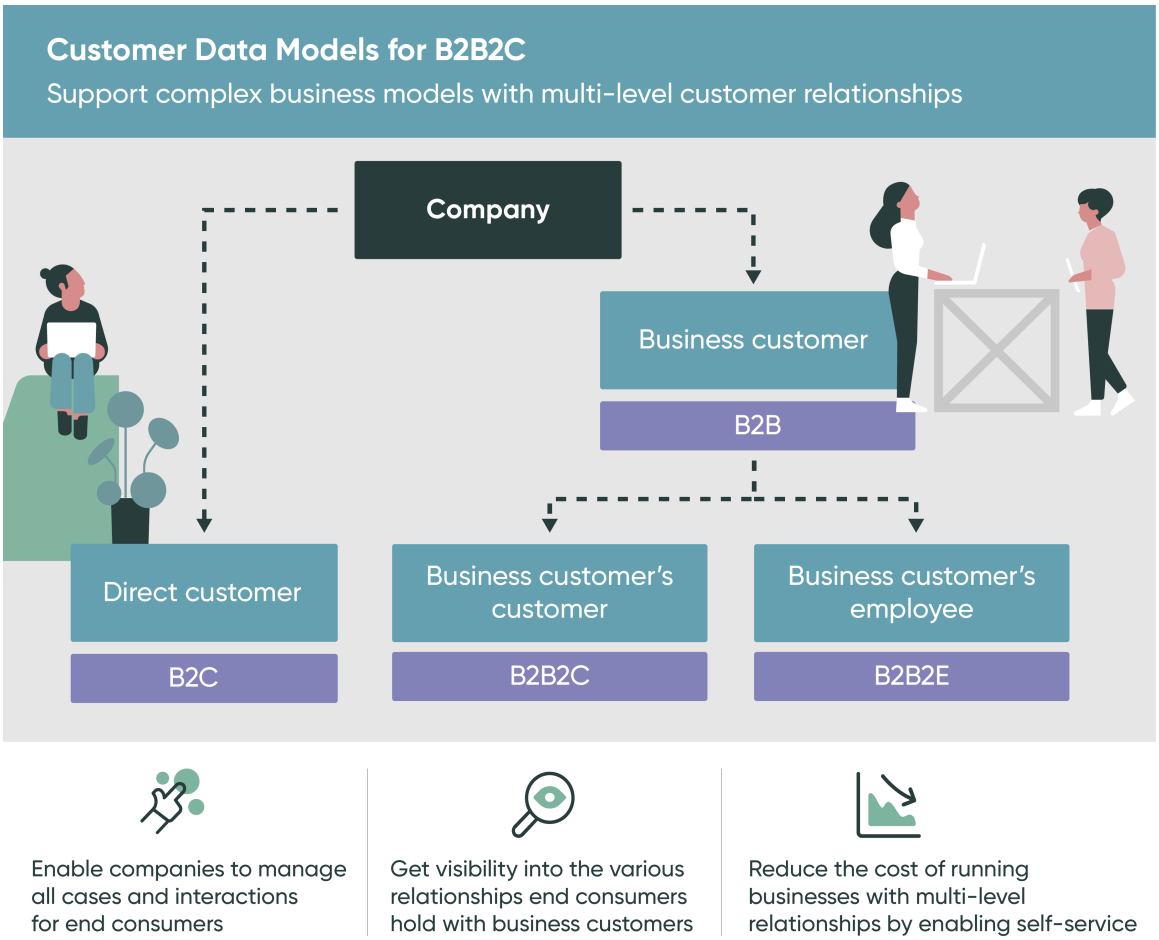
Les organisations ont des modèles économiques complexes avec des relations à plusieurs niveaux. Ces structures complexes existent souvent entre une organisation et les consommateurs finaux. Dans le modèle B2B, alors que les organisations tiennent des activités directement avec d'autres organisations (clients business), les utilisateurs du service fourni peuvent être différents. Un utilisateur peut être un client direct (B2C), le client d'un client business (B2B2C) ou l'employé d'un client business (B2B2E).

Avec le modèle B2B2C, vous pouvez prendre en charge les clients business et les partenaires de canal tiers qui, à leur tour, prennent en charge les consommateurs finaux. Ce modèle peut être utilisé pour prendre en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les employés d'un client business.
- Les consommateurs finaux d'un client business.



Le modèle de données B2B2C (business-to-business-to-consumer) prend en charge différentes relations à plusieurs niveaux entre une entreprise et les types de clients suivants :

- Client direct : B2C
- Client business : B2B
  - Client du client business : B2B2C
  - Employé du client business : B2B2E

Pour plus de détails sur les avantages de l'utilisation de l'application B2B2C Data Model, consultez le texte qui suit dans la section Avantages.

Avantages

- Permettez aux fournisseurs de services de gérer toutes les interactions et tous les tickets lorsque le consommateur final a besoin d'un service client.
- Activez le fournisseur de services pour disposer d'une vue complète des consommateurs finaux dans laquelle il participe à la relation en tant que client direct (B2C) ou par l'intermédiaire d'un client business (B2B2C).
- Réduisez les coûts en activant le libre-service pour diverses relations (B2C, B2B2C, B2B2E).

Pour démarrer avec cette application, consultez Configurer Modèles de données client pour B2B2C.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour utiliser cette application, voir Utilisation des modèles de données client pour B2B2C.

Activer Modèles de données client pour B2B2C

Vous pouvez activer le module d'extension Customer Data Models for B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Modèles de données client pour B2B2C requiert le module d'extension suivant. Assurez-vous que le module d'extension est activé avant d'installer Modèles de données client pour B2B2C.

Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Le module d'extension Customer Data Models for B2B2C fournit les rôles suivants :

- Consommateur de compte (sn_acct_consumer.consumer)
- Agent de consommateur de compte (sn_acct_consumer.agent)

Lorsque le module d'extension est activé, les agents du service client héritent du rôle d'agent de consommateur de compte. Les consommateurs ajoutés en tant que consommateurs de compte reçoivent le rôle de consommateur de compte.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Modèles de données client pour B2B2C :

- Business Rules : compte ou consommateur obligatoire
- Politiques d’interface utilisateur
  - Table : Ticket
  - Table : Interaction
  - Table : Produit vendu
  - Table : Éléments de base d'installation
- Qualificatifs de référence
  - Table : Ticket
  - Table : Interaction
  - Table : Produit vendu
  - Table : Éléments de base d'installation

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Configurer les formulaires Compte et Consommateur pour B2B2C

Autorisez les consommateurs de compte à afficher la liste connexe Consommateurs de compte pour les vues Ticket et Espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes** et cliquez sur un compte.
2. Ajoutez la liste connexe **Consommateur de compte > Compte** au formulaire Compte pour les vues Ticket et Espace de travail.
   a. Sélectionner **Vue** > **Ticket** dans le menu Actions ⋮.
   b. Sélectionner **Configurer** > **Listes connexes** dans le menu Actions ⋮.
   c. Sélectionnez **Consommateur de compte > Compte** dans la colonne **Disponible** et déplacez-le dans la colonne **Sélectionné**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Sélectionner **Vue** > **Espace de travail** dans le menu Actions ⋮.
   f. Répétez les étapes 2b-2d.
3. Accédez à la **Service clientèle** > **Consommateurs** et cliquez sur un consommateur.
4. Ajoutez la liste connexe **Consommateur de compte > Compte** au formulaire Consommateur pour les vues Ticket et Espace de travail.
   a. Sélectionner **Vue** > **Ticket** dans le menu Actions ⋮.
   b. Sélectionner **Configurer** > **Listes connexes** dans le menu Actions ⋮.
   c. Sélectionnez **Consommateur de compte > Compte** dans la colonne Disponible et déplacez-le dans la colonne Sélectionné.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Sélectionner **Vue** > **Espace de travail** dans le menu Actions ⋮.
   f. Répétez les étapes 4b-4d.

Configurer les listes Éléments de base d'installation et Produits vendus

Permet aux consommateurs de compte d'afficher les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** pour la vue Libre-service.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Sélectionner **Vue** > **Libre-service** dans le menu Actions supplémentaires .
3. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ).
4. Sélectionnez les champs Compte, Contact et Consommateur dans la colonne **Disponible** et déplacez-les dans la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Accédez à la **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
7. Répétez les étapes 2-5.

Configurer la liste Ticket pour B2B2C

Permet aux consommateurs de compte d'afficher les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** pour la vue Client libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Tickets** > **Tous**.
2. Sélectionner **Vue** > **Libre-service client** dans le menu Actions supplémentaires .
3. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ).
4. Sélectionnez les champs Compte, Contact et Consommateur dans la colonne **Disponible** et déplacez-les dans la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **OK**.

Gestion des tickets

Configurez des fonctionnalités de gestion des tickets pour permettre aux agents et aux clients de créer des tickets selon les besoins et de travailler à la résolution de ces tickets. Créez les types de tickets nécessaires pour gérer des types spécifiques de problèmes client. Configurez les définitions de service pour créer des connexions entre les produits, les services et les types de ticket.

Configurer la gestion des tickets, les types de tickets et les définitions de service

Tâche	Description
Configurer la gestion des tickets	Configurez les fonctionnalités de gestion des tickets qui permettent aux agents et aux clients de créer des tickets pour les problèmes et les questions, de suivre les activités liées à la résolution des problèmes et d'assurer la communication entre l'agent et le client. Voici quelques-unes des fonctionnalités de gestion des tickets :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la gestion des tickets, les types de tickets et les définitions de service (suite)

Tâche	Description
	• Configurez une vue de formulaire de ticket pour afficher les champs souhaités et les listes connexes. • Configurer des définitions de SLA pour les tickets de service client pour spécifier le délai dans lequel le service doit être fourni. • Configurer la gestion des problèmes majeurs pour gérer le processus de communication et de résolution des problèmes qui affectent plusieurs clients. • Configurer des notes de gestion spéciale pour porter les informations importantes sur le ticket à l'attention d'un agent.
Types de tickets du service client	Configurez les types de tickets pour gérer différents types de problèmes client. Lors de la création de tickets, les agents peuvent sélectionner le type de ticket qui correspond au problème client.
Définitions du service	Configurez les définitions de service que les agents peuvent utiliser pour créer des tickets du type approprié pour prendre en charge ces demandes de service.

Configurer la gestion des tickets

Configurez les fonctionnalités et les composants Gestion du service clientèle que les agents et les gestionnaires utilisent pour créer et résoudre des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le ticket du service client est l'entité principale de l'application de service client. Un agent crée un ticket pour identifier la question ou le problème d'un client et suivre les activités associées à la résolution du problème. L'agent utilise également un ticket pour suivre tous les échanges avec le client, y compris les canaux de communication utilisés.

Les activités du ticket incluent toute action mise en œuvre pour résoudre un problème. Cela peut inclure les appels téléphoniques ou les e-mails, les recherches dans la base de connaissances, les conversations avec des experts techniques et les demandes de répartition adressées aux agents de service sur site, ainsi que d'autres activités.

Dans le formulaire de ticket, un agent peut associer et stocker les informations connexes, comme le nom du client, son numéro de téléphone et sa société ; les informations du compte ; les informations sur les produits et les actifs ; le contrat de service et le détail des autorisations, ainsi que tout accord sur les niveaux de service (SLA) associé.

Remarque :
Ces étapes peuvent également s'appliquer à la configuration du type de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer la gestion des tickets, utilisez Guided Setup pour Customer Service Management. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, sélectionnez **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Tâches de configuration de la gestion des tickets

Tâche	Description
Créer la vue de formulaire de ticket	Le formulaire de ticket affiche des informations détaillées sur un problème rencontré par un client. Créez une vue de formulaire de ticket pour afficher les champs souhaités.
Créer des définitions de SLA	Gestion du service clientèle utilise des accords sur les niveaux de service (SLA) avec les tickets de service client. Un SLA peut être associé à un contrat de service, à une société et à un produit. Il peut être configuré pour démarrer, s'interrompre et s'arrêter en fonction des attributs de ticket du service client. Après avoir créé les SLA nécessaires, associez-les à des tickets de service client à partir de la liste connexe des SLA dans le formulaire de ticket.
Acheminement et affectation de ticket	La fonctionnalité d'acheminement de tickets utilise des règles de correspondance et des règles d'affectation pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis les acheminer vers des agents du service client. Créez des règles de correspondance pour identifier les tickets, puis créez des règles d'affectation pour acheminer les tickets vers les agents.
Assignment Workbench	La console d'affectation utilise des critères configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. Les gestionnaires peuvent consulter ces résultats et cliquer sur un bouton pour affecter une tâche. Pour configurer la console d'affectation : ○ Créez des critères de correspondance. ○ Créez une configuration de la console d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Notes de gestion spéciale	Utilisez des notes de gestion spéciale pour porter les informations importantes sur le ticket à l'attention d'un agent. Créez une configuration pour la table Ticket [sn_customerservice_case], puis configurez la mise en page de formulaire pour afficher les notes dans une fenêtre contextuelle ou une liste connexe.
Gestion de l'escalade	L'escalade d'un ticket ou d'un compte permet de mettre en évidence les problèmes client importants, facilite la communication et permet aux utilisateurs de suivre la progression vers une résolution. Créez des modèles d'escalade et des définitions de gravité pour contrôler le processus d'escalade.
Gestion des problèmes majeurs	Major Issue Management permet de communiquer avec les clients dans le cadre de problèmes qui ont un impact sur une audience plus large. Utilisez cette fonctionnalité pour identifier de manière proactive les clients concernés, créer des tickets pour ces clients, leur fournir des informations et gérer le processus de résolution.
État de l'action du ticket	Cette fonctionnalité d'état d'action de ticket permet aux agents du service client d'identifier facilement les tickets à surveiller et de définir rapidement la priorité de leurs tâches. Les indicateurs visuels de la colonne **État de l'action** de la liste des tickets mettent en évidence l'état du ticket :
Clore automatiquement les tickets résolus	Ferme automatiquement les tickets à l'état Résolu si les clients ne prennent aucune mesure.
Synthèses de tickets	Les synthèses de ticket permettent aux agents de communiquer de manière proactive avec les clients et les personnes concernées internes au sujet des tickets. ○ Résumés : bien qu'un ticket soit en cours, les agents peuvent envoyer des résumés de tickets périodiques qui décrivent les actions effectuées, les étapes suivantes et d'autres informations relatives aux tickets. ○ Revues post-ticket : lorsque le travail à faire sur un ticket est terminé, les agents peuvent créer une revue post-ticket qui comprend des informations comme la cause première, le plan d'atténuation et les mesures préventives.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets et tâches de ticket

Les tickets du service client stockent des informations sur les clients, leurs questions et problèmes, ainsi que des informations connexes. Les tâches de ticket sont créées et affectées aux utilisateurs pour effectuer le travail nécessaire à la résolution des tickets.

Tickets

Un enregistrement de ticket est le principal type d'enregistrement utilisé par l'application Customer Service Management. Les enregistrements de tickets contiennent des informations détaillées sur les clients, les questions ou problèmes qu'ils ont signalés, ainsi que le travail effectué pour répondre aux questions et résoudre les problèmes. Le système stocke les enregistrements de tickets dans la table Ticket [sn_customerservice_case].

Les agents du service client créent des tickets pour identifier les questions ou les problèmes, recueillir des informations et suivre les activités liées à la résolution. Les agents utilisent également des tickets pour communiquer avec les clients et d'autres utilisateurs.

Principales fonctionnalités d'un ticket du service client

Fonctionnalité	Description
Détails du ticket	L'onglet Détails comprend les informations suivantes : • Les informations du client telles que son nom, son numéro de téléphone et son adresse e-mail. • Des informations sur les produits telles que les produits, les actifs et les services détenus par le client. • Informations sur les tickets, telles que la priorité, le groupe d'affectation et l'agent affecté. • Les contrats de service, les autorisations et les accords sur les niveaux de service (SLA) associés.
Activités de ticket	Le volet Activité permet la communication entre : • Agents et clients. • Agents et autres employés au sein de l'organisation. Le volet Activité affiche également l'historique des communications, les notes et mises à jour des tickets, ainsi que les pièces jointes.
Tâches connexes	Les tâches connexes comprennent les tâches qui résultent du ticket, telles que les tâches de ticket, les commandes de travaux et les demandes. Ces tâches peuvent être internes à l'organisation ou impliquer le client.
Informations	Les informations recueillies dans le cadre de la résolution d'un ticket peuvent être incluses dans la base de connaissances et utilisées pour aider à résoudre des tickets similaires. Les agents peuvent également effectuer des recherches dans les bases de connaissances et joindre des articles utiles.

Pour plus d'informations sur les tickets et les enregistrements de tickets, consultez les rubriques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer un ticket du service client
- Créer un ticket du service client d'un type spécifique
- Formulaire de ticket du service client

Tâches de cas

Les tâches de ticket sont créées pour le travail supplémentaire qui doit être effectué dans le cadre de la résolution d'un ticket du service client. Ces tâches sont fréquemment affectées à des utilisateurs tels que des agents de middle office ou de back-office. Les tâches de ticket sont stockées dans la table Tâche de ticket [sn_customerservice_task].

Les tâches de tickets peuvent être créées manuellement à partir de tickets ou automatiquement à partir de playbooks de tickets. Lorsqu'une tâche de ticket est créée, le système utilise les informations du ticket pour renseigner automatiquement certains champs de l'enregistrement de tâche de ticket. Cela inclut le numéro de ticket indiqué dans le champ **Ticket parent** . Elles incluent également les informations sur le client dans les champs **Compte**, **Contact** ou **Consommateur** , si ces informations sont présentes dans l'enregistrement de ticket.

Remarque :
Les tâches de ticket peuvent également être créées à partir d'autres enregistrements. Si une tâche est créée à partir d'un enregistrement autre qu'un ticket, tel qu'un incident, un problème, un changement ou une demande, le champ **Parent** est mis à jour avec le numéro de l'enregistrement parent. Les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** ne sont pas mis à jour.

Si la valeur des champs **Ticket parent** ou **Parent** est mise à jour, les informations sur le client dans les champs **Compte**, **Contact** ou **Consommateur** sont également mises à jour.

En fonction des rôles affectés à un utilisateur, les tâches de ticket apparaissent dans un certain nombre de listes de tâches de tickets différentes dans l'Application Navigator de CSM Configurable Workspace, notamment :

- Ma tâche de ticket
- Mes éléments ouverts
- Non affecté pour mes groupes
- Tous
- Mes tâches de contribution
- Mes tâches accessibles

Pour plus d'informations sur les tâches de ticket et les enregistrements de tâches de ticket, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une tâche pour un ticket du service client
- Formulaire de tâche de ticket

Tickets, tâches de ticket et parties associées

L'application Gestion du service clientèle vous permet de prendre en charge plusieurs contacts et consommateurs sur des tickets et des produits vendus et de fournir à ces contacts différents niveaux d'accès aux tickets. Ces contacts et consommateurs supplémentaires sont appelés parties liées. Les parties associées sont ajoutées à la liste connexe Parties associées de l'enregistrement de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents du service client peuvent également ajouter des parties associées aux tâches de ticket. Les clients pouvant être ajoutés à une tâche de ticket sont limités aux suivants :

- Les clients qui sont des parties associées au ticket parent.
- Clients auxquels l'agent a accès.

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent supprimer des parties associées des tickets. Lorsqu'un administrateur tente de supprimer une partie associée d'un ticket, le système vérifie si cette partie associée est associée à des tâches de ticket ouvertes.

- Si non, la partie associée est supprimée du ticket.
- Si c'est le cas, la partie associée n'est pas supprimée du ticket et le système affiche un message répertoriant les tâches de ticket associées.

Intégration des tâches de ticket avec les définitions de service

La fonctionnalité des définitions de service vous permet de créer des connexions entre les produits, les services et les types de tickets.

- Les agents peuvent utiliser les définitions de service configurées pour créer rapidement des tickets du type approprié en fonction du produit ou du service sélectionné.
- Les clients peuvent utiliser les définitions de service configurées pour détecter et demander rapidement les services dont ils ont besoin.

Intégration de tâches de tickets avec les rôles de définitions de services

Rôle	Description
Administrateur [admin]	Lors de la création et de la mise à jour des tâches de ticket, les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent sélectionner des définitions de service dans le champ **Définition de service** sur les enregistrements de tâches de ticket.
Agent de tâche de ticket [case_task_agent]	• Contient le rôle de visionneur de définition de service (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). Ce rôle donne aux utilisateurs l'accès aux définitions de service qui sont mappées aux tables de tâches de ticket. • Peut créer des tâches de ticket et mettre à jour le champ de **définition du service** sur l'enregistrement de tâche de ticket.
Visionneur de tâche de ticket [case_task_viewer]	• Contient le rôle de visionneur de définition de service (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). • Peut afficher les tâches de ticket et les définitions de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de ticket et rôles d'utilisateur

Rôles d'utilisateur et comment ils interagissent avec les tâches de ticket

Rôle	Description
Rôle administrateur	
Administrateur [admin]	Cet utilisateur peut : • Créer et affecter des tâches de ticket. • Mettez à jour les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** après la création de la tâche de ticket. **Remarque :** L'administrateur peut remplacer les valeurs de ces champs par l'une des parties connexes associées au ticket parent. • Supprimer les tâches de ticket.
Rôles d'agent	
Agent de service client [sn_customerservice_agent]	Cet utilisateur peut effectuer les actions suivantes pour les tickets de compte : • Créer et affecter des tâches de ticket. • Mettre à jour tous les champs de tâche de ticket. • Supprimer les tâches de ticket.
Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]	Cet utilisateur peut effectuer les actions suivantes pour les tickets de consommateur et de ménage : • Créer et affecter des tâches de ticket. • Mettre à jour tous les champs de tâche de ticket. • Supprimer les tâches de ticket.
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Cet utilisateur peut travailler sur les tâches de ticket qu'il a créées et qui lui sont affectées ou qui sont affectées à ses groupes d'affectation. Les agents de tâche de ticket ont un accès en lecture aux champs **Compte**, **Contact**, **Consommateur** et **Ticket parent** pour les tâches de ticket qui leur sont affectées ou qui sont affectées à leurs groupes d'affectation. Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches affectées. • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket créées. • Créer des tâches de ticket et affecter ces tâches à d'autres utilisateurs. • Ajouter des notes de travail, des commentaires et des pièces jointes aux tâches de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur et comment ils interagissent avec les tâches de ticket (suite)

Rôle	Description
	• Mettre à jour le statut des tâches de ticket. • Effectuer des actions supplémentaires à partir des tâches de ticket telles que l'envoi d'un e-mail.
Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent]	Cet utilisateur peut afficher, créer, mettre à jour et supprimer des tâches de ticket pour les clients avec lesquels il a des relations.
Agent de site [sn_customerservice.svc_location_agent]	Cet utilisateur peut afficher, créer, mettre à jour et supprimer des tâches de ticket pour les emplacements d'entreprises auxquels il a accès.
Agent de site du consommateur [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Cet utilisateur peut afficher, créer, mettre à jour et supprimer des tâches de ticket pour les emplacements d'entreprises auxquels il a accès.
Agent externalisé [sn_csm_ocs.ext_agent]	Cet utilisateur peut afficher, créer, mettre à jour et supprimer des tâches de ticket en fonction des critères d'externalisation des tickets auxquels il a accès.
Consommateur de compte [sn_acct_consumer.consommateur]	Peut afficher les champs **Compte**, **Contact** et **Consommateur** pour les tâches de ticket auxquelles il a accès. Un utilisateur avec ce rôle peut travailler sur les tâches de ticket suivantes : • Tâches créées par l'utilisateur et tâches visibles par lui en fonction de son accès au ticket. • Tâches affectées à l'utilisateur ou aux groupes d'affectation de l'utilisateur. Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches affectées. • Créer des tâches de ticket et affecter ces tâches à d'autres utilisateurs. • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket créées. • Ajouter des notes de travail, des commentaires et des pièces jointes aux tâches de ticket. • Mettre à jour le statut des tâches de ticket. • Effectuer des actions supplémentaires à partir des tâches de ticket telles que l'envoi d'un e-mail. **Remarque :** Disponible avec le module d'extension Customer Data Models for B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers).
Rôles de contributeur	
Contributeur du compte	Cet utilisateur peut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur et comment ils interagissent avec les tâches de ticket (suite)

Rôle	Description
[sn_customerservice.account_contributor]	• Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs de l'enregistrement de tâche de ticket auxquels ils ont accès. • Afficher les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sur l'enregistrement de tâche de ticket
Contributeur du consommateur[sn_customerservice.consumer_contributor]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs de l'enregistrement de tâche de ticket auxquels ils ont accès. • Afficher les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sur l'enregistrement de tâche de ticket
Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs de l'enregistrement de tâche de ticket auxquels ils ont accès. • Afficher les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sur l'enregistrement de tâche de ticket
Auto-contributeur [sn_customerservice.self_contributor]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs de l'enregistrement de tâche de ticket auxquels ils ont accès. • Afficher les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** sur l'enregistrement de tâche de ticket
Rôles de parties connexes	
Contact autorisé du ticket [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs auxquels elles ont accès. • Afficher les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** .
Consommateur autorisé du ticket [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Cet utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs auxquels elles ont accès. • Afficher les champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de ticket et rôles d'utilisateur externe

Les utilisateurs finaux et les demandeurs peuvent accéder aux tâches de ticket à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal en sélectionnant **Mes listes** > **Mes tâches de tickets**.

Les utilisateurs finaux et les demandeurs peuvent afficher et mettre à jour les tâches de ticket et les champs auxquels ils ont accès (tâches de tickets pour lesquels le champ **Visible pour le client** est activé). Ces utilisateurs ont un accès en lecture aux champs **Ticket parent**, **Compte**, **Contact** et **Consommateur** .

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer
- customer_case_manager
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.consumer

Ces utilisateurs peuvent voir les champs suivants sur les listes et formulaires de tâches de tickets : **Compte**, **Contact** et **Consommateur**. Si un utilisateur final consulte une tâche de ticket à partir d'une liste de tâches de ticket, le formulaire Tâche de ticket affiche également le champ **Ticket parent** .

Tâche planifiée pour les tâches de ticket

Les améliorations apportées aux tâches de tickets dans cette Washington DC version ajoutent plusieurs champs à l'enregistrement de tâche de ticket. Après la mise à niveau vers la Washington DC version, vous pouvez exécuter une tâche planifiée qui remplit ces champs pour les tâches de ticket actives.

Remarque :
Il est recommandé d'exécuter la tâche planifiée pendant le temps d'indisponibilité planifié.

Si le ticket parent est un enregistrement actif dans la table Ticket (sn_customerservice_case) ou une table qui étend la table Ticket, la tâche planifiée **Mettre à jour les champs de tâche de ticket** effectue les actions suivantes :

- Copie le numéro du ticket parent dans le champ **Ticket parent** .
- Copie les informations de compte et de contact ou de consommateur dans les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** , si ces informations sont présentes dans l'enregistrement du ticket.

Pour exécuter cette tâche planifiée :

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Sélectionnez **Mettre à jour les champs de tâche de ticket** dans le champ **Nom** .
3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Configurer une vue de formulaire de ticket

Le formulaire de ticket comporte des informations détaillées sur un problème rencontré par un client. Configurez une vue de formulaire de ticket pour afficher les champs souhaités et les listes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Créer**.
2. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter les champs désirés.
   Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à un formulaire, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

   Remarque :
   si vous utilisez Customer Service Install Base Management et Proactive Customer Service Operations, ajoutez le champ **Produits vendus**.

3. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter les listes connexes désirées.
   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une liste connexe à un formulaire, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

   Remarque :
   si vous utilisez Customer Service Install Base Management et Proactive Customer Service Operations, ajoutez la liste connexe **Éléments de base d'installation affectés**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer et supprimer des vues

Ajouter le champ Utilisateur interne au formulaire Ticket

Ajoutez le champ **Utilisateur interne** au formulaire Ticket pour la vue Ticket et la vue Espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le champ **Utilisateur interne** affiche le nom d'un utilisateur interne. Lorsqu'un agent crée un ticket pour le compte de quelqu'un d'autre, il peut utiliser ce champ pour identifier la personne qui demande de l'aide. Cet utilisateur peut être un employé interne qui demande de l'aide pour un compte, un consommateur ou une organisation de services, ou pour lui-même.

Avec le module d'extension Customer Service Management (com.sn_customerservice), les agents peuvent créer des tickets pour les employés internes ou au nom de leurs comptes et consommateurs. Des modules d'extension supplémentaires fournissent des fonctionnalités supplémentaires pour le champ **Utilisateur interne** . Pour plus d'informations, consultez Utilisateurs contributeurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie Gestion des tickets, cliquez sur **Premiers pas**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Ajouter le champ Utilisateur interne à la vue du formulaire Ticket**.
4. Ajoutez le champ **Utilisateur interne** au formulaire Ticket pour ces vues : Ticket et Espace de travail.

Information associée

Créer et supprimer des vues

Configurer des définitions de SLA pour les tickets de service client

Un accord sur les niveaux de service (SLA) précise la période pendant laquelle le service doit être fourni. Configurez les définitions de SLA qui incluent les informations nécessaires pour créer et faire évoluer les SLA pour les tickets du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Gestion du service clientèle utilise des accords sur les niveaux de service avec les tickets de service client. Un SLA peut être associé à un contrat de service, à une société et à un produit. Il peut être configuré pour démarrer, s'interrompre et s'arrêter en fonction des attributs de ticket du service client.

Un SLA est automatiquement associé à un ticket lorsque le ticket est créé ou mis à jour en fonction des conditions qui ont été définies dans la définition de SLA. L'enregistrement spécifique qui est joint à un ticket est l'enregistrement SLA de tâche, qui assure le suivi des SLA pour ce ticket particulier. La table SLA de tâche [task_sla] stocke les enregistrements SLA de tâche.

Procédure

- Pour plus d'informations sur les SLA, consultez Concepts de Service Level Management .
- Pour créer un SLA, reportez-vous à la section Créer une définition de SLA .

Configurer l'acheminement et l'affectation de tickets

La fonctionnalité d'acheminement de tickets utilise des règles de correspondance et des règles d'affectation pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis les acheminer vers des agents du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les règles de correspondance sont basées sur deux ensembles définis de conditions : un ensemble qui identifie des attributs de ticket spécifiques et un autre ensemble qui identifie les ressources d'agent les plus adaptées pour gérer les tickets avec ces attributs.

Les règles d'affectation affectent automatiquement des tâches aux utilisateurs et aux groupes lorsque les conditions d'une règle de correspondance sont réunies. Créez une règle d'affectation pour une règle de correspondance à l'aide du lien connexe **Créer une règle d'affectation** du formulaire Règle de correspondance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acheminement et affectation de ticket

Tâche	Description
Créer des règles de correspondance pour l'acheminement des tickets	Les règles de correspondance sont basées sur deux ensembles définis de conditions : un ensemble qui identifie des attributs de ticket spécifiques et un autre ensemble qui identifie les ressources d'agent les plus adaptées pour gérer les tickets avec ces attributs.
Créer des règles d'affectation pour l'acheminement des tickets	Les règles d'affectation affectent automatiquement des tâches aux utilisateurs et aux groupes lorsque les conditions d'une règle de correspondance sont réunies.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Routage et affectation des tickets de service client

Créer une règle de correspondance pour l'acheminement des tickets

Créez une règle de correspondance pour un ticket du service client qui identifie les attributs de ticket ainsi que les ressources d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Acheminement et affectation** > **Règles de correspondance**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de règle de correspondance.
   Ce formulaire contient les sections suivantes :
   - Informations de base sur la règle.
   - S'applique à : utilisez cette section pour créer des conditions de règles.
   - Ressource : utilisez cette section pour créer des conditions d'agent et de groupe d'agents.

Formulaire de règle de correspondance

Champ	Description
Nom	Le nom de la règle de correspondance.
Ordre d'exécution	L'ordre dans lequel cette règle de correspondance doit être exécutée. De la même façon que les règles métier, les règles de correspondance sont traitées en fonction de l'ordre d'exécution, du plus bas au plus élevé.
Actif	Cochez cette case pour activer la règle de correspondance.
S'applique à	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	La table qui stocke la tâche pour laquelle la règle de correspondance est créée. Par défaut, il s'agit de la table Ticket [sn_customerservice_case].
Conditions	Utilisez les boutons dans ce champ pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons **AND** et **OR**. Supprimez des conditions en cliquant sur le **X** à droite d'une condition.
Ressource	

Correspondant	Le type de la méthode de correspondance des ressources à utiliser pour cette règle : Simple, Avancée, Scriptée, Critères de sélection.
	
	Sélectionnez **Simple** pour affecter une tâche à un utilisateur spécifique.
	
	a. Cliquez sur l'icône de recherche à côté du champ **Ressource**.
	
	b. Sélectionnez un **nom de table**.
	
	c. Sélectionnez un **document** à partir de la table.
	
	d. Cliquez sur **OK**.
	
	Sélectionnez **Avancée** pour créer un ensemble spécifique de conditions de ressources. Ensuite, utilisez le créateur de condition dans le champ **Ressource** pour identifier ces conditions.
	
	Sélectionnez **Scriptée** pour créer un script personnalisé pour identifier les ressources, afin de renvoyer une liste d'utilisateurs qui ont les mêmes compétences que la tâche. La tâche à l'étude est définie dans le contexte du script. Par exemple :
	
	`//current has the task record for which the rule is being executed.`
	`var task = current;`
	`var skills = task.getValue("skills");`
	`var skillUtil = new global.SkillsUtils();`
	`var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills);`
	`return skilledUsers;`

Ressource	Ce champ change en fonction du type de correspondance des ressources sélectionné dans le champ **Correspondance**. Pour une correspondance **Simple**, utilisez ce champ pour sélectionner une table et un utilisateur. Pour la correspondance **Avancée**, utilisez le créateur de condition dans ce champ afin de créer une ou plusieurs conditions pour identifier une ressource. Ces conditions peuvent être basées sur le rôle d'utilisateur, le groupe d'agents, les compétences spécifiques, la charge de travail ou la disponibilité des agents.
Filtrage en fonction du calendrier	Ce champ s'applique à la correspondance **Avancée**. Activez cette case à cocher pour filtrer les ressources qui sont dans le calendrier (heures de travail) au moment de l'acheminement.
Script	Pour la correspondance **Scriptée**, utilisez ce champ afin de créer un script personnalisé pour identifier les ressources. Un exemple de script est inclus. Le renvoi attendu de la part d'un script personnalisé est un tableau de ressources sys_ids.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La règle s'affiche dans la liste Règles de correspondance.
5. Ouvrez la nouvelle règle créée depuis la liste Règles de correspondance et ajoutez les critères de correspondance souhaités.
6. Dans la liste connexe **Sélectionner des critères**, cliquez sur **Nouveau**.
7. Sélectionnez un **critère**.
8. Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

Option	Description
Classement et affichage	Utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
Afficher uniquement	Affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
Classement uniquement	Utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

9. Sélectionnez une **méthode de classement**.

Option	Description
Plus, c'est mieux	Par exemple, une plus grande disponibilité est préférable lors de la détermination du classement des agents.
Moins, c'est mieux	Par exemple, avoir moins de tickets affectés est préférable lors de la détermination du classement des agents.

10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le critère s'affiche sur le formulaire de règle de correspondance dans la liste connexe **Sélectionner des critères**.
11. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Sélectionner des critères**, définissez un **seuil** pour le critère.
    Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez le champ **Seuil**.

Créer une règle d'affectation pour l'acheminement des tickets

Créez une règle qui affecte les tickets qui répondent aux critères de la règle de correspondance à un agent du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez la règle de correspondance souhaitée.
2. Cliquez sur le lien connexe **Créer une règle d'affectation**.
   Vous pouvez également créer une règle d'affectation en accédant à **Acheminement et affectation** > **Règle d'affectation** et en cliquant sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de règle d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Le nom de la règle de l'affectation.
Application	Le nom de l'application à laquelle cette règle d'affectation appartient. L'application par défaut est **Global**.
Ordre	L'ordre dans lequel cette règle d'affectation est exécutée. De la même façon que les règles métier, les règles d'affectation sont traitées en fonction de l'ordre d'exécution, du plus bas au plus élevé.
Actif	Cochez cette case pour activer la règle de correspondance. Seules les règles d'affectation actives deviennent effectives.
S'applique à	
Table	La table qui stocke la tâche pour laquelle la règle d'affectation est créée. Cette liste affiche uniquement ces tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la règle d'affectation. Si vous sélectionnez une table personnalisée qui étend la table Tâche, vous devez vider le cache de l'instance en accédant à https://<instance_name>.service-now.com/cache.do pour que la règle d'affectation fonctionne. ⚠ **Avertissement :** vider le cache du système peut affecter les performances globales et dégrader les délais de réponse du système. N'exécutez pas les purges du cache pendant les heures de travail et ne déclenchez pas automatiquement les purges du cache.
Conditions	Les conditions dans lesquelles la règle d'affectation s'applique. Utilisez les boutons dans ce champ pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons **AND** et **OR**. Supprimez des conditions en cliquant sur le **X** à droite d'une condition.
Affecter à	
Utilisateur	L'utilisateur à affecter à la tâche.
Groupe	Le groupe d'affectation à affecter à la tâche.
Script	
Script	Un script pour déterminer la fonctionnalité des règles d'affectation avancées. Les scripts permettent d'accéder aux variables current.variable_pool.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Définir des règles d'affectation

Configurer Skills Management

Gérez les données des compétences dans un emplacement central pour les agents du service client et les éléments de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour configurer Skills Management, utilisez la configuration guidée Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Skills Management, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Tâches de configuration de Skills Management

Tâche	Description
Gérer les compétences	Organisez les données de compétences des agents et les éléments de travail dans un emplacement centralisé.
Affecter des compétences aux éléments de travail	Créez des règles pour identifier les compétences et les associer automatiquement à des éléments de travail.
Affecter des compétences aux agents du service client	Identifiez les compétences que chaque agent possède pour réaliser les tâches et affectez-les à l'agent.

Compétences obligatoires

Utilisez la fonctionnalité de compétences obligatoires pour identifier toutes les compétences requises pour les agents et les techniciens afin qu'ils puissent travailler sur des tickets du service client, ainsi que des commandes de travaux et des tâches de service sur site. Affectez ensuite les tickets et les tâches aux agents et techniciens qui possèdent ces compétences requises.

Lors de l'attribution des tickets, des commandes de travaux et des tâches de commandes de travaux, les outils d'affectation tiennent compte des compétences obligatoires, filtrent les agents et les techniciens qui n'ont pas ces compétences, puis classent les agents restants.

- Si des agents ayant les compétences obligatoires sont disponibles, les tickets et les tâches leur sont affectés.
- Si les agents ayant les compétences obligatoires ne sont pas disponibles, les agents ayant d'autres compétences non obligatoires identifiées dans les tickets et les tâches sont classés et affectés.

Les répartiteurs de service sur site (wm_dispatcher), les techniciens de service sur site (wm_agent), les gestionnaires du service client (sn_customerservice_manager) et les agents du service client (sn_customerservice_agent) peuvent spécifier à la fois les compétences et les compétences obligatoires pour les tickets et les tâches.

Les compétences obligatoires sont une fonctionnalité optionnelle. Les compétences obligatoires peuvent être identifiées sur la console d'affectation. En plus de la liste des **Compétences**, la console d'affectation comprend une liste de **Compétences obligatoires ajoutées**. Les agents sont classés dans la console en fonction du nombre de compétences qui correspondent aux compétences identifiées dans la liste Compétences. Si la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonctionnalité de compétences obligatoires est utilisée, les agents affichés sont filtrés selon les compétences répertoriées dans la liste Compétences obligatoires ajoutées, puis classés selon les autres critères de correspondance.

Information associée

Utiliser la console d'affectation

Configurer la fonctionnalité de compétences obligatoires

Configurez la fonctionnalité de compétences obligatoires pour une utilisation avec les applications Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Les compétences obligatoires sont une fonctionnalité optionnelle incluse avec les modules d'extension Gestion du service clientèle et Field Service Management. Suivez les étapes ci-dessous pour configurer cette fonctionnalité avec l'application souhaitée.

Configuration Gestion du service clientèle

Pour configurer la fonctionnalité de compétences obligatoires pour une utilisation avec Gestion du service clientèle :

- Dans le formulaire de ticket :
  - Configurez la mise en page du formulaire pour utiliser la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill].
  - Dans la table Compétences de la tâche, définissez le champ **Obligatoire** sur **Vrai** pour identifier les compétences obligatoires pour accomplir une tâche.

    Remarque :
    le formulaire de ticket doit utiliser soit le champ **Compétences**, soit la table Compétences de la tâche, mais pas les deux.

- [Facultatif] Pour les tickets existants dont le champ **Compétences** du formulaire de ticket est déjà rempli, exécutez le script **Migrate Skills to Task Skill M2M** pour déplacer ces données vers la table Compétences de la tâche. Par défaut, ce script correctif migre les compétences des entrées existantes dans les tables tickets, Commande de travaux et Tâche de commande de travaux vers la table Compétences de la tâche. Pour en savoir plus, consultez Migrer des compétences vers la table Compétences de la tâche.
- Si vous utilisez la console d'affectation, remplacez les critères de correspondance **des compétences correspondantes** par les critères de correspondance **Compétences correspondantes - Prise en charge des compétences obligatoires** . Pour plus d'informations, consultez Règles de correspondance pour l'affectation de tickets.

Configuration de Field Service Management

Pour configurer la fonctionnalité de compétences obligatoires pour une utilisation avec Field Service Management :

- Activez la propriété système `work.management.use.mandatory.skills`.
- Configurez le formulaire de commande de travaux et le formulaire de tâche de commande de travaux pour qu'ils utilisent la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill].
- [Facultatif] Pour les commandes de travaux et les tâches existantes dont le champ **Compétences** des formulaires de commandes de travaux et de tâches de commande de travaux est déjà rempli, exécutez le script **Migrate Skills to Task Skill M2M** pour déplacer ces données vers la table Compétences de la tâche. Par défaut, ce script correctif migre les compétences des entrées existantes dans les tables tickets, Commande de travaux et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche de commande de travaux vers la table Compétences de la tâche et les configure comme des compétences optionnelles. Pour en savoir plus, consultez Migrer des compétences vers la table Compétences de la tâche.

- Si vous utilisez la planification dynamique, mettez à jour le filtre de tâche pour la configuration de planification dynamique et remplacez les critères de correspondance **Compétences adaptées pour la planification dynamique** par les critères de correspondance **Correspondance des compétences obligatoires pour la planification dynamique**. Pour en savoir plus, consultez Créer un filtre de tâche .

Pour configurer les compétences optionnelles, accédez à **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**, cliquez sur l'onglet **Affectation** et définissez La **sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences** sur l'une des options suivantes :

- Tous - indique que l'agent doit avoir toutes les compétences optionnelles énumérées dans la tâche pour l'affectation de la tâche.
- Certains - indique que l'agent doit avoir au moins une compétence optionnelle énumérée dans la tâche pour l'affectation de la tâche.
- Aucun - indique que l'agent n'est pas tenu d'avoir une compétence optionnelle.

Propriétés système des compétences obligatoires

Le script **Migrate Skills to Task Skill M2M** migre les compétences de tâches existantes vers la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill]. Configurez les tables de tâches incluses dans la migration à l'aide de la propriété système *`skills_management.migration`*.

La fonctionnalité de compétences obligatoires ajoute les propriétés système suivantes.

Remarque :
pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés installées avec la fonctionnalité Compétences obligatoires

Nom de la propriété	Description
work.management.use.mandatory.skills	Active la fonctionnalité de compétences obligatoires et indique que la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill] est utilisée pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux
skills_management.migration	Répertorie les tables de tâches à migrer vers la table des Compétences de la tâche [task_m2m_skill] lorsqu'un administrateur exécute le script **Migrate Skills to Task Skill M2M**. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : wm_task, customerservice_case, wm_order

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec la fonctionnalité Compétences obligatoires (suite)

Nom de la propriété	Description
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Contient une liste de tables pour lesquelles le champs **Compétences** a déjà été migré vers la table des Compétences de la tâche [task_m2m_skill]. Si le nom de la table est indiqué dans cette propriété, les données ont été migrées et ne seront pas migrées à nouveau. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : aucune

Migrer des compétences vers la table Compétences de la tâche

Migrez les données du champ **Compétences** vers la table Compétences de la tâche pour utiliser la prise en charge des compétences obligatoires pour l'exécution des tâches dans un ticket ou une commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Compétences de la tâche [task_m2m_skill] stocke les compétences et les compétences obligatoires.

Dans l'application Customer Service Management, la console d'affectation utilise la table Compétences de la tâche plutôt que le champ **Compétences** de la table Ticket pour afficher les agents en fonction des critères d'évaluation pour les affectations de tâches.

Dans l'application Field Service Management, les affectations de tâches de commande de travaux effectuées à l'aide de l'affectation automatique, de la planification dynamique et de l'espace de travail du répartiteur utilisent la table Compétences de la tâche plutôt que le champ **Compétences** des tables Commande de travaux et Tâche de commande de travaux pour affecter des agents lors des affectations de tâches.

Procédure

1. Ajoutez une propriété système avec les paramètres suivants.
2. Dans le champ **Type**, définissez la valeur sur **vrai**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs** et exécutez le script correctif **M2M Migrate Skills to Task Skill** .
   Les compétences sont copiées vers la table task_m2m_skill. Le nom de la table à partir de laquelle les compétences sont copiées est annexé à la propriété système `com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables`. Lorsque le script est exécuté à nouveau, il ignore toutes les tables à partir desquelles des compétences ont déjà été migrées.

Configurer la console d'affectation

La console d'affectation utilise des critères configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. Les gestionnaires peuvent consulter ces résultats et cliquer sur un bouton pour affecter une tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Trois types de critère de correspondance peuvent être sélectionnés :

- Correspondance simple
- Agrégat
- Scriptés

Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Le cas échéant, définissez les propriétés de la console d'affectation.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Configurer la console d'affectation

Tâche	Description
Créer un critère de correspondance de console d'affectation	La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type, puis utilisez les champs associés à ce type pour créer la requête.
Créer une configuration de la console d'affectation	Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.
Configurer les propriétés de la console d'affectation	Configurez les propriétés liées à l'affichage de la console d'affectation.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Vue d'ensemble d'Assignment Workbench

Critères de correspondance pour l'affectation de ticket

Règles de correspondance pour l'affectation de ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un critère de correspondance de console d'affectation

Créez un ou plusieurs critères de correspondance qui peuvent être utilisés pour la configuration de la console d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. La table Critères de correspondance [matching_dimension] stocke le critère individuel qui peut être ajouté à une règle de correspondance pour créer une configuration de console d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Acheminement et affectation** > **Critère**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** et une **description** pour le critère.
4. Sélectionnez le **type** de critère de correspondance.

Option	Description
Correspondance simple	Crée une correspondance entre deux éléments. Par exemple, associez le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire d'un emplacement de tâche.
Agrégat	Prend une requête simple comme entrée et fournit des résultats agrégés. La requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
Scriptés	Inclut une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

5. Pour créer un critère **Correspondance simple**, renseignez les champs suivants.

Champs du critère Correspondance simple

Champ	Description
S'applique à	Le type de tâche auquel ce critère s'applique.
Champ	Le champ de la table Tâche sélectionnée que vous voulez associer.
Table de ressources	La table qui stocke la ressource à utiliser pour ce critère de correspondance.
Champ de correspondance de ressource	Le champ de la table Ressource que vous voulez associer.
Champ de ressource	Le champ Ressource à afficher pour les enregistrements de tâche qui correspondent aux enregistrements de ressource.

6. Pour créer un critère **Agrégat**, renseignez les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du critère Agrégat

Champ	Description
Table d'agrégat	Le type de tâche auquel ce critère s'applique.
Filtre d'agrégat	Utilisez le créateur de condition pour créer une requête qui renvoie un ensemble d'utilisateurs de la table Tâche sélectionnée. Par exemple, créez une requête qui renvoie les tickets du service client dont l'état est : Nouveau, Ouvert, En attente d'infos.
Champ d'agrégat	Le champ de la table Tâche sélectionnée à afficher pour les enregistrements de tâche qui correspondent aux conditions de la requête.

7. Pour créer un critère **Scripté**, renseignez les champs suivants.

Champs du critère Scripté

Champ	Description
Script	Créez un script personnalisé qui renvoie une liste d'utilisateurs. Un exemple de script est inclus. Le renvoi attendu de la part d'un script personnalisé est un tableau de ressources sys_ids.
Champ d'agrégat	Le champ de la table Tâche sélectionnée à afficher pour les enregistrements de tâche qui correspondent aux conditions de la requête.

8. **Facultatif :** Saisissez un **nom d'affichage**.
9. **Facultatif :** Activez le champ **Utiliser la référence**.
   Si vous utilisez un champ de référence, renseignez les champs suivants.

Champs de référence

Champ	Description
Table de référence	La table qui stocke les informations référencées.
Filtre de référence	Ajoutez des conditions de filtre pour renvoyer les informations de référence souhaitées.
Champ de référence	Le champ de la table Référence sélectionnée à afficher pour les enregistrements qui correspondent aux conditions du filtre.
Étiquette de filtre d'interface utilisateur	L'étiquette pour ce champ qui s'affiche sur la console d'affectation

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Critères de correspondance pour l'affectation de ticket

Créer une configuration de la console d'affectation

Utilisez une règle de correspondance pour créer une configuration pour la console d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de la console d'affectation est stockée dans une règle de correspondance qui est basée sur le type de correspondance **Critères de sélection**. La configuration par défaut utilise la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket**, qui comprend trois des quatre critères de correspondance par défaut :

- Disponibilité aujourd'hui
- Compétences correspondantes
- Tickets affectés

Vous pouvez modifier ou créer des critères de correspondance, puis modifier la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket** selon vos besoins. Vous pouvez aussi créer votre propre configuration.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Acheminement et affectation** > **Règles de correspondance** pour accéder à la liste Règles de correspondance.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour la règle de correspondance.
4. Si vous le souhaitez, saisissez un **ordre d'exécution** pour la règle de correspondance.
   Il s'agit de l'ordre dans lequel cette règle de correspondance doit être exécutée. De la même façon que les règles métier, les règles de correspondance sont traitées en fonction de l'ordre d'exécution, du plus bas au plus élevé.
5. Dans l'onglet **S'applique à**, sélectionnez la **Table** qui stocke la tâche pour laquelle la règle de correspondance est créée.
6. Utilisez le champ **Conditions** pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée.
   Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons **AND** et **OR**. Supprimez des conditions en cliquant sur le **X** à droite d'une condition.
7. Dans l'onglet **Ressource**, sélectionnez **Critères de sélection** dans le champ **Correspondance**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la liste Règles de correspondance, ouvrez la règle de correspondance que vous venez de créer.
10. Dans la liste connexe **Sélectionner des critères**, cliquez sur **Nouveau**.
    Cela ouvre le formulaire de sélection de critère.
11. Sélectionnez un **critère** dans la liste Critères de correspondance.
12. Sélectionnez la façon dont le critère doit être utilisé dans le champ **Utiliser pour**.

Option	Description
Classement et affichage	Utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
Afficher uniquement	Affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
Classement et aucun affichage	Utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Sélectionnez une **méthode de classement**.

Option	Description
Plus, c'est mieux	Une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, une plus grande disponibilité est préférable lors de la détermination du classement des agents.
Moins, c'est mieux	Une valeur inférieure est préférable. Par exemple, avoir moins de tickets est préférable lors de la détermination du classement des agents.

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Répétez les étapes 10 à 14 pour chaque critère à ajouter à la règle de correspondance.
16. Si vous le souhaitez, modifiez le poids d'un critère en double-cliquant sur le champ **Poids** de la liste connexe **Sélectionner des critères** et en saisissant un nouveau poids.
    Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, les critères de correspondance de la règle de correspondance Recommandation pour l'affectation de ticket ont un poids affecté de 10. Vous pouvez attribuer un poids plus élevé aux critères qui sont plus importants.
17. Si vous le souhaitez, définissez le seuil d'un critère en double-cliquant sur le champ **Seuil** de la liste connexe **Sélectionner des critères** et en saisissant un nombre pour le seuil.
    Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Vous devrez peut-être personnaliser la liste et ajouter la colonne **Seuil**.
18. Si vous le souhaitez, définissez un critère comme étant actif ou inactif en double-cliquant sur le champ **Actif** dans la liste connexe **Sélectionner des critères** et en sélectionnant **vrai** ou **faux**.
    Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous devrez peut-être personnaliser la liste et ajouter la colonne **Actif**.

Configurer les propriétés de la console d'affectation

Configurez les propriétés liées à l'affichage de la console d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Acheminement et affectation** > **Propriétés**.
2. Définissez les propriétés suivantes comme il convient.

Option	Description
Titre du bouton macro *assignment_workbench.find.agents.title*	Crée le titre pour le bouton macro sur le formulaire de tâche. La valeur par défaut est **Rechercher des agents**.
Quand cette option est activée, ouvre la console d'affectation dans une nouvelle fenêtre *assignment_workbench.new.window*	Ouvre la console d'affectation dans une nouvelle fenêtre. La valeur par défaut est **faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Nombre d'agents par page `assignment_workbench_no_of_agents`	Définissez cette propriété sur 20, 30 ou 50 agents. Pour des performances optimales, n'utilisez pas plus de 50 agents/page. Le nombre par défaut est **30**.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la gestion des problèmes majeurs

Major Issue Management permet de communiquer avec les clients dans le cadre de problèmes qui ont un impact sur une audience plus large. Utilisez cette fonctionnalité pour identifier de manière proactive les clients touchés, leur fournir des informations et gérer le processus de résolution.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez gérer plus efficacement les processus de communication et de résolution pour les problèmes qui affectent plusieurs clients. Avec Major Issue Management, vous pouvez identifier les clients touchés qui n'ont pas encore signalé un problème et créer des tickets pour ces clients de manière proactive.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Gestion des problèmes majeurs

Tâche	Description
Activer Major Issue Management	Activez le module d'extension Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).
Configurer les propriétés du service client	Activez une propriété système pour synchroniser les données entre les tickets parents et enfants.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs

Activer Major Issue Management

Activez le module d'extension Major Issue Management pour utiliser la fonctionnalité de gestion des problèmes majeurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension nécessite :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Customer Service [com.sn_customerservice]
- Targeted Communications [com.sn_publications]
- Task Communications Management [com.snc.task_communication_management]

La gestion des problèmes majeurs utilise la fonctionnalité des listes de destinataires Communications ciblées pour identifier les clients impactés.

Remarque :
si vous avez installé le module d'extension Proactive Customer Service Operations, le module d'extension Major Issue Management est activé par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.sn_majorissue_mgt.
3. Cliquer sur **Activer**.

Configurer la synchronisation des tickets

Configurez les propriétés système de Major Issue Management pour activer la synchronisation entre les tickets principaux et les tickets enfants associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Activez la propriété **Synchroniser les champs du ticket parent vers les tickets enfants**.
3. Dans la propriété **Liste de champs séparés par des virgules qui se synchronisent du parent vers les tickets enfants**, ajoutez une liste de champs séparés par des virgules qui se synchronisent du ticket principal vers chacun des tickets enfants associés.
4. **Facultatif :** Définissez les **processus SLA de façon asynchrone lors de la création du ticket parent vers le ticket enfant et la propriété de synchronisation** sur faux pour traiter le SLA de façon synchrone.
   Cette propriété est activée par défaut.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Targeted Communications

L'application Targeted Communications offre la possibilité de créer et d'envoyer des articles et des e-mails à des clients internes et externes.

Les utilisateurs disposant des rôles d'auteur de publications (sn_publications.author) et d'administrateur des publications (sn_publications.admin) peuvent utiliser l'application Targeted Communications pour rédiger des articles de publication et des e-mails pour les employés, les contacts et comptes de clients, et les consommateurs. Les articles peuvent être consultés à partir des portails en libre-service et peuvent également être envoyés sous la forme de notifications par e-mail.

Chaque article de publication comprend du contenu et une liste spécifiée de destinataires. Les articles peuvent également inclure une notification par e-mail facultative. Les listes de destinataires peuvent être créées dynamiquement à l'aide d'un créateur de condition

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

afin d'identifier les conditions souhaitées, en exécutant des scripts ou en téléchargeant manuellement les fichiers. Les destinataires peuvent être ajoutés à une liste ou en être retirés et les listes peuvent comporter à la fois des enregistrements générés dynamiquement et des enregistrements ajoutés manuellement, tous étant du même type.

Lors de la création d'un article, les auteurs de publications précisent une date de publication et une date d'expiration. Le système utilise ces dates pour publier et faire expirer automatiquement l'article. Les auteurs peuvent également demander une revue avant de publier un article. Les articles peuvent inclure une notification par e-mail facultative qui est envoyée à tous les destinataires de la liste de destinataires lorsque l'article est publié. Dans cette notification par e-mail, tous les destinataires sont inclus dans une liste **Cci** pour protéger leur vie privée.

Remarque :
Les délégués des utilisateurs de la liste de destinataires ne reçoivent pas de notifications par e-mail publiées.

Le processus de publication des articles est basé sur des workflows, dont deux sont fournis : l'un permet de publier des articles instantanément et l'autre exige une approbation avant la publication. Les administrateurs des publications peuvent mettre à jour les workflows et ajouter des utilisateurs disposant du rôle d'approbateur des publications (sn_publications.approver) pour effectuer des revues. Les auteurs et les administrateurs peuvent surveiller les publications et voir quels utilisateurs ont reçu et consulté les informations.

Les contacts des clients et les consommateurs peuvent consulter les publications en se connectant au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal et en cliquant sur le lien **Publications** dans l'en-tête du portail. Les employés peuvent consulter ces publications en accédant à **Communications ciblées** > **Publications** dans le navigateur d'application.

Étapes liées aux articles de publication

Les articles de publication suivent plusieurs étapes qui sont affichées dans un formateur de flux de processus, dans le formulaire de publication.

Étapes de publication

Étape	Définition
Auteur	L'état initial du processus de création de publication.
Examen	Publications en attente de revue. Une publication ne peut pas être mise à jour lorsqu'elle est à l'étape **Revue**.
Prêt pour publication	Publications qui ont été revues et qui sont prêtes à être publiées.
Publié	Publications qui ont atteint leur **Date de publication**.
Expiré	Publications qui ont atteint leur **Date d'expiration** ou qui ont été manuellement définies comme ayant expiré.
Annulé	Publications en attente qui ont été annulées.

Les états sont indiqués dans un formateur de flux de processus en haut du formulaire de publication. L'état actuel est souligné en bleu. Les états qui ont été terminés sont indiqués par une coche bleue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes de publications

Le menu de l'application Targeted Communications comprend plusieurs vues des enregistrements de publication.

Listes de publications

État	Définition
Publications actives	Comprend les publications aux étapes suivantes : • Auteur • Examen • Prêt pour publication • Publié
Publications de brouillon	Comprend les publications qui ont été créées et envoyées pour revue.
Publications expirées	Comprend les publications qui ont atteint leur **Date d'expiration** ou qui ont été définies sur **Expiré**.

Listes de destinataires

Créez la liste de destinataires pour une communication ciblée qui peut inclure des utilisateurs internes, un client, des comptes, des contacts et des consommateurs. Vous pouvez créer la liste de destinataires à l'aide des méthodes d'importation d'utilisateurs, de listes dynamiques ou de scripting.

Lorsqu'un article est publié, les destinataires de cette liste peuvent consulter l'article sur le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal. Les destinataires peuvent également recevoir des notifications par e-mail facultatives.

Les listes de destinataires sont également utilisées par l'application Major Issue Management pour créer des tickets enfants pour un ticket principal.

Les listes de bénéficiaires sont créées des façons suivantes :

- En créant une liste d'utilisateurs importés.
- En créant une liste dynamique basée sur des conditions sélectionnées.
- En créant un script.

Les listes de destinataires peuvent comporter à la fois des enregistrements générés dynamiquement et des enregistrements ajoutés manuellement, tous étant du même type.

L'administrateur système peut gérer une tâche planifiée pour actualiser les listes de destinataires. Cette tâche planifiée, *`Targeted Communications Refresh recipient list`*, ajoute de nouveaux destinataires à chacun des articles publiés actifs. Les nouveaux destinataires reçoivent une notification par e-mail pour l'article et reçoivent l'accès à l'article sur le portail.

Créer une liste de destinataires en important des informations de contact

Créez une liste de destinataires en important des informations de contact. Pour les contacts, les types de fichiers pris en charge incluent xls et csv.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plusieurs fichiers peuvent être importés dans la même liste de destinataires, les nouveaux destinataires étant annexés au fichier de liste des destinataires. Le système vérifie l'existence des comptes et des contacts dans le système et importe uniquement ceux qui existent. Les entrées en double ne sont pas créées. À la fin du processus d'importation, le système affiche un état indiquant le nombre d'enregistrements importés et rejetés.

Le système utilise les attributs sys_id et adresse e-mail pour établir la correspondance entre les contacts. Il commence par chercher un sys_id correspondant. S'il n'en trouve pas, il recherche alors une adresse e-mail correspondante. S'il ne trouve ni l'un ni l'autre, l'enregistrement est rejeté.

Créer une liste de destinataires en important des informations sur les comptes, les consommateurs ou les utilisateurs internes

Créez une liste de destinataires en important des informations sur les comptes, les consommateurs ou les utilisateurs internes. Le type de fichier pris en charge est xls.

Le système utilise les attributs suivants pour établir la correspondance entre les enregistrements importés :

- Compte : utilise le sys_id et le numéro de compte. Essaie de faire correspondre le sys_id. S'il ne le trouve pas, il essaie alors d'établir la correspondance à l'aide du numéro de compte. S'il ne trouve ni l'un ni l'autre, l'enregistrement est rejeté.
- Consommateur et utilisateur : utilise le sys_id ou l'adresse e-mail. Essaie de faire correspondre le sys_id. S'il ne le trouve pas, il essaie alors de faire correspondre l'adresse e-mail. S'il ne trouve ni l'un ni l'autre, l'enregistrement est rejeté.

Remarque :
Les noms de colonnes sont sensibles à la casse. Par exemple, utilisez **sys_id** et **numéro** pour les comptes et **e-mail** pour les consommateurs et utilisateurs.

Créer une liste de destinataires à l'aide d'un script

Créez une liste de destinataires à l'aide d'un script avec les entités suivantes prises en charge : contact, société/compte, consommateur et utilisateur interne. La sortie du script est un tableau des sys_id de l'entité correspondante. Après avoir créé la liste de destinataires, le système indique le nombre total d'enregistrements identifiés, ajoutés à la liste et rejetés.

Pour créer une liste de destinataires à l'aide d'un script, sélectionnez Condition dynamique dans le champ **Méthode** du formulaire de liste de destinataires, puis cochez la case **Afficher le script**. Ensuite, créez votre script dans le champ **Script**.

Ajouter ou supprimer un approbateur

Facilitez le processus d'approbation en ajoutant ou en supprimant des approbateurs de votre workflow de publication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communications ciblées** > **Workflow de la publication**.
2. Sélectionner un workflow.
   Les approbateurs affectés au workflow sont affichés dans le champ **Approbateurs**.
3. Pour ajouter un approbateur, cliquez sur **Modifier les approbateurs** à côté du champ **Approbateurs** et sélectionnez un approbateur dans la liste Utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette liste inclut les utilisateurs disposant du rôle sn_publications.approver. L'utilisateur sélectionné est ajouté au champ **Approbateurs**. Les approbations sur les workflows sont une fonctionnalité de la plateforme. Pour plus d'informations, consultez Activités de workflow d'approbation et de restauration .

4. Pour supprimer un approbateur, cliquez sur **Modifier les approbateurs** à côté du champ **Approbateurs** , sélectionnez le nom de l'approbateur, puis cliquez sur **Supprimer**.
   Le nom de l'approbateur est supprimé du champ **Approbateurs**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une liste de destinataires

Créez et enregistrez une liste d'utilisateurs qui recevront des communications ciblées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une liste de destinataires peut inclure des utilisateurs internes, des comptes, des contacts ou des consommateurs. Créez une liste de destinataires à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- En important une liste d'utilisateurs.
- En créant une liste dynamique basée sur des conditions sélectionnées.
- En créant un script.

Les listes de destinataires peuvent comporter à la fois des enregistrements générés dynamiquement et des enregistrements ajoutés manuellement, tous étant du même type.

Remarque :
vous devez créer au moins une liste de destinataires avant de créer une publication.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communications ciblées** > **Listes de destinataires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de liste de destinataires.

Formulaire de liste de destinataires

Champ	Description
Nom	Le nom de la liste.
Type	Le type de destinataires à inclure dans la liste. ○ Contacts (customer_contacts) ○ Utilisateurs internes (sys_user) ○ Consommateurs (csm_consumer) ○ Comptes (customer_account)
État	L'état de la liste de destinataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Nouveau** : la liste n'a pas encore été générée. Cliquez sur **Actualiser la liste de destinataires**. ◦ **En cours** : la liste est en train d'être générée. (Cet état est visible principalement lorsque vous générez une très longue liste de destinataires.) ◦ **Terminé** : la liste a été générée.
Méthode	La méthode utilisée pour générer la liste de destinataires. ◦ **Charger un fichier** : créez une liste en chargeant des informations sur un utilisateur à partir d'un fichier Excel .xlsx sélectionné. ◦ **Condition dynamique** : créez une liste en sélectionnant les conditions dans le créateur de condition ou en ajoutant un script. **Remarque :** Pour exclure les utilisateurs inactifs de la réception des e-mails, utilisez le créateur de condition pour exclure les utilisateurs inactifs de la liste des destinataires.
Choisir un fichier	Si la **méthode** est **Charger un fichier**, téléchargez un modèle Excel, puis sélectionnez un fichier .xlsx qui contient les informations sur l'utilisateur. Les modèles varient en fonction de l'entité sélectionnée dans le champ **Type**. Pour les comptes, le modèle comprend des colonnes pour les valeurs sys_id et Numéro de compte. Pour les contacts, les consommateurs et les utilisateurs internes, le modèle comprend des colonnes pour les valeurs sys_id et Adresse e-mail.
Afficher le script	Si la **méthode** est **Condition dynamique**, cochez cette case pour créer une liste de destinataires à l'aide d'un script. Cocher cette case affiche le champ **Script**.
Script	Le script utilisé pour créer une liste de destinataires.
Table	La table qui stocke les informations sur l'utilisateur. Selon la valeur sélectionnée dans le champ **Type**, ce champ affiche : ◦ Contact [customer_contact] ◦ Utilisateur [sys_user] ◦ Consommateur [csm_consumer] ◦ Compte [customer_account]
Champ d'utilisateur	Le champ qui fait référence à l'enregistrement utilisateur dans la table Utilisateur (sys_user). Pour les types de listes de destinataires suivants, le sys_id est : ◦ Contacts (customer_contacts) ◦ Utilisateurs internes (sys_user) ◦ Consommateurs (csm_consumer)
Champ de compte	Le champ dans la table sélectionnée qui stocke les informations de compte. Ce champ est affiché pour les types de listes de destinataires suivants : **Comptes**.
Conditions	Utilisez les boutons dans ce champ pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons AND et OR. Supprimez des conditions en cliquant sur le bouton Supprimer à droite d'une condition.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour les listes de destinataires créées en chargeant des fichiers, cliquer sur **Soumettre** valide les enregistrements dans le fichier Excel. Après validation, le système affiche une fenêtre contextuelle contenant les résultats du chargement, y compris les enregistrements d'utilisateurs valides et non valides.

Modifier une liste de destinataires

Modifiez les listes de destinataires des communications ciblées à l'aide de la colonne Ajouté dynamiquement dans la liste connexe Destinataires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste connexe **Destinataires** comprend la colonne **Ajouté dynamiquement**, qui affiche soit Vrai, soit Faux selon la façon dont un enregistrement a été ajouté :

- Vrai pour les enregistrements qui sont générés dynamiquement, soit en utilisant le créateur de condition, soit en exécutant un script.
- Faux pour les enregistrements qui sont ajoutés manuellement, soit en utilisant le bouton **Modifier** sur la liste connexe **Destinataires**, soit en chargeant des fichiers.

La colonne **Communication active** est définie sur Vrai par défaut pour les enregistrements ajoutés dynamiquement et manuellement. Ce champ indique si le destinataire a besoin ou non d'une communication active.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communications ciblées** > **Listes de destinataires**.
2. Sélectionnez la liste souhaitée.
3. Dans la liste connexe **Destinataires**, cliquez sur **Modifier**.
4. Utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des enregistrements.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une publication

Créez une publication pour envoyer des articles ou des e-mails à des clients internes ou externes. Vous pouvez spécifier le type de contenu et inclure un e-mail facultatif.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Deux options sont à prendre en considération lorsque vous créez une publication :

- Inclure la notification par e-mail facultative (par défaut)
- Sélectionner le type de contenu : HTML ou Wiki

Après la création d'un article, deux options de publication sont disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Soumettre :** définit l'étape sur **Auteur** et enregistre l'enregistrement de la publication.
- **Envoyer pour revue :** définit l'étape sur **Revue** et envoie la publication à l'approbateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communications ciblées** > **Créer une publication**.
2. Renseignez les champs du formulaire de publication.

Formulaire de publication

Champ	Description
Numéro	Le numéro de publication généré automatiquement.
Type de contenu	Le type de données incluses dans la publication. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ HTML : ce contenu peut inclure du texte au format RTF (Rich Text Format), des images, des pièces jointes et des liens. Saisissez les données de publication dans le champ **Contenu**. ○ Wiki : ce contenu peut inclure du texte simple. Saisissez les données de publication dans le champ **Wiki**. La sélection par défaut est HTML.
Catégorie	Si vous le souhaitez, sélectionnez une catégorie pour la publication. Les catégories suivantes sont disponibles : ○ Défaut ○ Panne ○ Informations
Listes de destinataires	Sélectionnez une liste prédéfinie pour cibler des clients spécifiques. Les listes de destinataires sont créées par l'auteur ou l'administrateur de la publication.
Description courte	Une brève description ou le titre de la publication.
Date de publication	Sélectionnez la date de publication comme toute autre date future. Les publications sont envoyées automatiquement lorsque la date et l'heure de publication sont atteintes.
Date d'expiration	Sélectionnez la date d'expiration. Cette date doit être située au moins un jour après la **date de publication**. Les publications expirent automatiquement lorsque la date et l'heure d'expiration sont atteintes.
Inclure les liens vers les pièces jointes	Ajoutez des liens vers toutes les pièces jointes dans l'aperçu de la notification par e-mail.
Contenu	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **HTML** comme **type de contenu**. Saisissez le texte de la publication dans ce champ. Le contenu HTML peut inclure du texte au format RTF (Rich Text Format), des images, des pièces jointes et des liens.
Wiki	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Wiki** comme **type de contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Cliquez sur le bouton Texte Wiki et saisissez le texte de la publication dans ce champ. Le contenu Wiki peut inclure du texte simple.

3. Cliquez sur l'une des options suivantes.

Option	Description
Soumettre	L'étape est définie sur **Auteur** et l'enregistrement de la publication est enregistré.
Envoyer pour revue	L'étape est définie sur **Revue** et la publication est envoyée à l'approbateur pour être revue. Les approbateurs peuvent accéder à **Libre-service** > **Mes approbations** pour afficher une liste des demandes de revue.

Publier une publication

Publier une publication avec les publications facultatives sont automatiquement publiées avec une notification par e-mail facultative à envoyer aux clients à la date et à l'heure sélectionnées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les publications sont automatiquement publiées à la date et à l'heure sélectionnées dans le champ **Date de publication** du formulaire de publication. Lors de la création d'une publication, définissez les champs **Date de publication** et **Date d'expiration** pour contrôler le moment où la publication est automatiquement publiée et celui où elle expire automatiquement.

Remarque :
une action d'interface utilisateur permettant d'effectuer une publication manuelle n'est pas disponible prête à l'emploi. Si nécessaire, l'administrateur système peut créer une action d'interface utilisateur et l'ajouter au formulaire de publication.

Lors de la création d'une publication, vous pouvez également inclure une notification par e-mail facultative qui est envoyée à tous les destinataires de la liste de destinataires lorsque la publication est publiée. Dans cette notification par e-mail, tous les destinataires sont inclus dans une liste **Cci** pour protéger leur vie privée.

Remarque :
Pour exclure les utilisateurs inactifs de la réception des e-mails, utilisez le créateur de condition pour exclure les utilisateurs inactifs de la liste des destinataires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communications ciblées** > **Publications actives**.
2. Sélectionnez la publication souhaitée.
3. Affichez la date dans le champ **Date de publication**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système publie automatiquement la publication à ces date et heure et envoie une notification par e-mail aux destinataires de la liste de destinataires.

Remarque :
si l'administrateur système a configuré une action d'interface utilisateur, vous pouvez utiliser cette action d'interface utilisateur pour publier manuellement la publication.

Créer une publication récurrente

Examinez les publications pour les accepter ou les rejeter. Vous devez disposer du rôle d'approbation de la publication pour l'examiner. Si la publication n'est pas révisée avant la date de publication, elle est rejetée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez spécifier l'intervalle de récurrence, ainsi que la date de début et de fin de la récurrence. Le nombre de copies créées est basé sur ces paramètres et s'affiche dans la liste connexe **Publications** du formulaire de publication original. Chaque copie a une date de publication différente, qui est basée sur l'intervalle. Chaque copie est réinitialisée à l'état **Auteur** et chacune passe par son propre workflow.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à la **Communications ciblées** > **Publications actives**, ouvrez la publication souhaitée, puis cliquez sur le lien connexe **Configurer la récurrence** .
   - Accédez à la **Communications ciblées** > **Récurrences** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire de récurrence.

Formulaire de récurrence

Champ	Description
Description courte	Une brève description ou le titre de la publication.
Modèle de publication	Le numéro de la publication utilisée comme modèle. ○ Si vous avez cliqué sur le lien connexe **Configurer la récurrence**, ce champ affiche le numéro de la publication originale. ○ Si vous avez cliqué sur **Récurrences** dans le menu Targeted Communications, sélectionnez une publication de la liste Publications.
Début de la récurrence	Sélectionnez une date pour la première occurrence des publications récurrentes.
Fin de la récurrence	Sélectionnez une date pour la dernière occurrence des publications récurrentes.
Intervalle de récurrence	Sélectionnez un intervalle pour les publications récurrentes : ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Deux fois par semaine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Mensuel ○ Personnalisé
Intervalle personnalisé en jours	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Personnalisé** comme **intervalle de récurrence**. Saisissez le nombre de jours de l'intervalle.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les publications récurrentes sont créées en fonction des dates sélectionnées et de l'intervalle de récurrence. L'étape est définie sur **Auteur** pour chaque copie. Les copies figurent sur la liste connexe **Publications** du formulaire de publication original, ainsi que sur les listes Publications actives et Brouillons de publications. Vous pouvez ouvrir n'importe quelle publication de ces deux listes et en changer les informations selon vos besoins. Chaque copie indique le numéro du modèle de la publication dans le champ **Récurrence**.

   Un enregistrement de la récurrence s'affiche sur la liste Récurrences.

Afficher l'aperçu d'une notification par e-mail

Avant d'envoyer une publication, les auteurs ou les administrateurs peuvent afficher un aperçu des notifications par e-mail, en examinant la liste des destinataires, les informations sur le sujet et le contenu de la publication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent consulter un aperçu des informations suivantes pour une notification par e-mail lorsque le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) est installé :

- La liste des destinataires
- Le sujet de la publication
- Le texte de la publication et toutes les pièces jointes

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillon**
2. Sélectionnez la publication souhaitée.
3. Cliquez sur le lien connexe **Aperçu de l'e-mail cible**.
4. Affichez la notification par e-mail dans la fenêtre Aperçu de notification.
5. Si vous le souhaitez, consultez la publication sur le portail client en cliquant sur le lien contenu dans le corps de l'e-mail.
6. Fermez la fenêtre Aperçu de notification.
   Les clients de la liste de destinataires devraient recevoir l'e-mail une fois la publication publiée.

Mettre à jour une publication

Vous pouvez apporter des changements à une publication qui est à l'étape **Auteur** ou **Revue**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillon**
2. Ouvrez la publication souhaitée.
   L'étape de la publication doit être soit **Auteur**, soit **Revue**.
3. Effectuez les changements souhaités.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Envoyer une publication pour revue

Envoyer des publications pour revue, à l'auteur ou aux administrateurs, à partir de l'étape Auteur, déclenchant une transition vers l'étape Revue. Les approbateurs sont automatiquement ajoutés à la liste connexe Approbateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillon**
2. Sélectionnez une publication à l'étape **Auteur**.
3. Cliquez sur **Envoyer pour revue**.
   L'étape de la publication est définie sur **Revue** et les approbateurs sont ajoutés à la liste **Approbateurs** du formulaire de publication.

   Les approbateurs peuvent accéder à **Libre-service** > **Mes approbations** pour afficher une liste des demandes de revue.

Réviser une publication

Les utilisateurs disposant du rôle d'approbateur des publications qui ont été ajoutés en tant qu'approbateurs au workflow de publication peuvent réviser une publication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.approver ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après la revue, un approbateur peut accepter ou rejeter une publication. Si un approbateur ne révise pas une publication avant la **date de publication**, la publication ne peut pas être approuvée. Le bouton **Approuver** n'est pas affiché et un message indique à l'approbateur que la date et l'heure de publication ont été dépassées. L'approbateur peut uniquement rejeter la publication, ce qui la renvoie à l'étape **Auteur**.

La liste connexe **Approbateurs** répertorie les tâches d'approbation et comprend les commentaires les plus récents de chaque approbateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez une publication à réviser dans la liste Approbations dont l'état est **Demandé**.
3. Révisez le résumé de la publication en bas du formulaire d'approbation.
4. Ajoutez des commentaires de révision dans le champ **Commentaires**.
5. Cliquez sur l'une des options suivantes.

Option	Description
Approuver	L'état de révision passe à **Approuvé** sur la liste Approbations et l'étape de publication est définie sur **Prêt pour publication**. Pour les autres approbateurs de cet article, l'état de révision passe à **N'est plus nécessaire**.
Refuser	L'état de révision passe à **Rejeté** sur la liste Approbations et l'étape de publication est définie sur **Auteur**.

Afficher la liste des approbateurs pour une publication

Consulter les approbateurs affectés pour une publication envoyée pour révision dans Targeted Communications.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillon**
2. Ouvrez la publication souhaitée.
3. Cliquez sur l'onglet de la liste **Approbateurs**.
   La liste Approbateurs répertorie les utilisateurs disposant du rôle d'approbateur des publications qui ont été ajoutés en tant qu'approbateurs au workflow de publication.

Suivre une publication

Accédez à une liste de destinataires pour une publication et voyez quels destinataires ont consulté le contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communications ciblées** > **Publications actives**.
2. Ouvrez la publication souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur la liste connexe **Destinataires de la publication**.
   Pour chaque destinataire de cette liste, vous pouvez voir si le client a consulté l'article.

Faire expirer une publication

Faites expirer un article publié avant qu'il n'ait atteint sa **date d'expiration**.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communications ciblées** > **Publications actives**.
2. Sélectionnez un article qui a été publié.
3. Cliquez sur **Faire expirer**.
   La **date d'expiration** de la publication est définie sur la date actuelle. La publication est retirée de la liste Publications actives et s'affiche sur la liste Publications expirées.

Annuler une publication

Annulez une publication en attente avant qu'elle n'atteigne sa date de publication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_publications.author ou sn_publications.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler une publication à l'une des étapes suivantes : **Auteur**, **Revue** ou **Prêt pour publication**.

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Communications ciblées** > **Publications actives**
   - **Communications ciblées** > **Publications de brouillon**
2. Sélectionnez la publication souhaitée.
3. Cliquez sur **Annuler**.
   L'étape de la publication passe à **Annulé**.

Afficher une publication

Accédez aux détails d’une publication et examinez-les à l’aide du menu Targeted Communications.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communications ciblées** > **Publications**.
2. Sélectionnez une publication dans la liste Publications.

Configurer des notes de gestion spéciale

Utilisez des notes de gestion spéciale pour porter les informations importantes sur le ticket à l'attention d'un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez les tables d'entités souhaitées pour utiliser des notes de gestion spéciale, puis configurez les formulaires correspondants pour afficher la liste ou la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Notes de gestion spéciale

Tâche	Description
Configurer une table Entité de manière à utiliser les notes de gestion spéciale	Configurer une entité de façon à utiliser des notes de gestion spéciale ajoute le lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale** au formulaire correspondant.
Configurer un formulaire pour afficher les notes de gestion spéciale dans une liste ou une fenêtre contextuelle	Configurez un formulaire pour afficher les notes de gestion spéciale dans une liste ou une fenêtre contextuelle.
Configurer les propriétés nécessaires pour afficher les notes de gestion spéciale	Configurez les propriétés qui déterminent la fréquence et le nombre de notes de gestion spéciale affichées.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale

Configurer une table Entité de manière à utiliser les notes de gestion spéciale

Configurez une table Entité de manière à utiliser les notes de gestion spéciale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shn.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurer une entité de façon à utiliser des notes de gestion spéciale ajoute le lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale** au formulaire correspondant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notes de gestion spéciale** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une table dans le champ **Nom de table**.
4. Si vous le souhaitez, sélectionnez un ou plusieurs **champs connexes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également afficher les notes d'entités connexes en incluant ces champs dans la configuration. Par exemple, vous pouvez afficher les notes du compte et du contact associés à un ticket du service client en sélectionnant les champs **Compte** et **Contact** dans le formulaire de ticket.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La configuration est ajoutée à la liste de Configuration de la gestion spéciale.

Configurer un formulaire pour afficher les notes de gestion spéciale

Affichez les notes de gestion spéciale sur un formulaire, comme le formulaire de ticket, dans une liste de formulaires ou dans une fenêtre contextuelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shn.admin

Procédure

1. Accédez à un formulaire tel que le formulaire de ticket.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Sélectionnez l'un des éléments suivants dans la colonne **Disponible** et déplacez-le dans la colonne **Sélectionné**.
   - **Liste de notes de gestion spéciale**
   - **Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale**
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale

Configurer les propriétés des notes de gestion spéciale

Configurez les propriétés nécessaires pour afficher les notes de gestion spéciale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shn.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notes de gestion spéciale** > **Propriétés**.
2. Configurez les propriétés suivantes.

Option	Description
Afficher les notes de gestion spéciale une seule fois par session	Les notes de gestion spéciale s'affichent chaque fois que vous accédez à un enregistrement. Activez cette propriété pour afficher les notes de gestion spéciale une seule fois par session.
Nombre maximal de commentaires affichés dans la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale	Augmentez ou réduisez ce nombre comme vous le souhaitez. La valeur par défaut est de 20 alertes.
Largeur de la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale en pixels	La largeur de la fenêtre contextuelle en pixels. La largeur par défaut est de 500. Si vous spécifiez moins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	de 300, la fenêtre utilise automatiquement la largeur par défaut.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer l'état de l'action du ticket

Cette fonctionnalité d'état d'action de ticket permet aux agents du service client d'identifier facilement les tickets à surveiller et de définir rapidement la priorité de leurs tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les indicateurs visuels de la colonne État de l'action de la liste des tickets mettent en évidence l'état du ticket :

- Un indicateur bleu met en évidence les tickets à surveiller, comme ceux qui ont été mis à jour par des clients ou des utilisateurs internes et qui sont en attente de contribution ou de révision.
- Un indicateur rouge met en évidence les tickets bloqués, tels que les tickets ayant des enregistrements de tâches associés ouverts ou qui sont en attente de commentaires des clients.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

État de l'action du ticket

Tâche	Description
Activer l'état de l'action du ticket	Activez le module d'extension État de l'action du ticket (com.snc.csm_action_status) pour activer la fonctionnalité d'état de l'action du ticket.
Configurer les flux des tickets activables	Activez ou désactivez les flux des tickets activables qui sont fournis avec le module d'extension État de l'action du ticket.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket

Activer l'état de l'action du ticket

Activez le module d'extension État de l'action du ticket pour utiliser la fonctionnalité d'état de l'action du ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

État de l'action du ticket fournit une application spécifique au service client de la fonctionnalité Automatisation de l'état de l'action, qui suit les tâches bloquantes créées pour les tickets du service client et met à jour les indicateurs d'état de l'action.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.snc.csm_action_status.
3. Cliquer sur **Activer**.

Configurer les flux des tickets activables

Le module d'extension État de l'action du ticket fournit plusieurs flux de ticket activables qui créent et résolvent des tâches bloquantes pour différentes actions liées au ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces flux de tickets sont activés par défaut. Si vous ne souhaitez pas créer de tâches bloquantes pour une action spécifique, désactivez le flux associé.

Remarque :
le module d'extension État de l'action du ticket fournit des flux de ticket qui créent et résolvent des tâches bloquantes pour les problèmes liés au ticket. Pour obtenir les fonctionnalités complètes, vous devez également activer module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm). Pour en savoir plus, consultez Intégration à Service Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Flux des tickets activables**.
2. Passez en revue la liste des flux de tickets.
3. Définissez le champ **Actif** sur faux pour les flux de tickets souhaités.

Information associée

Flux des tickets activables

Créer des tickets en tant que contact de proxy

Le rôle de contact de proxy permet aux employés de créer des tickets au nom des comptes clients et des contacts. Les employés peuvent également être des contacts de proxy pour des tickets pour le compte des clients.

Affectez le rôle de contact de proxy (sn_customerservice.proxy_contact) aux employés de votre entreprise qui ne sont pas des prestataires ou qui ne disposent d'aucun autre rôle spécifique à CSM.

Remarque :
Ce rôle nécessite une licence pour l'accès aux applications CSM. Le contact de proxy ne peut pas co-exister avec les rôles de contributeur.

Les employés disposant du rôle de contact de proxy peuvent effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer des tickets au nom des clients par e-mail, téléphone, messagerie instantanée, Virtual Agent et à partir du Customer Service Portal.
- Créer des demandes au nom des clients à partir du Customer Service Portal.

Lors de la création d'un ticket, l'employé peut choisir un contact de client ou de partenaire comme contact de ticket. L'employé est également ajouté au ticket en tant que contact interne.

À partir du Customer Service Portal, les employés peuvent effectuer les actions suivantes pour les tickets dont ils sont les contacts internes :

- Consulter une liste des tickets.
- Consulter les détails des tickets.
- Ajouter des commentaires ou des pièces jointes à un ticket.
- Accepter ou rejeter une résolution de ticket.
- Consulter une liste des commandes de travaux connexes.
- Vérifier l'état d'un ticket à l'aide de Virtual Agent.

Les agents du service client peuvent créer des tickets et désigner un employé disposant du rôle de contact de proxy comme contact interne.

- Depuis Agent Workspace, les agents peuvent créer des tickets pour les employés à partir d'enregistrements d'interaction.
- Depuis les sessions de messagerie instantanée Connect avec les employés, les agents peuvent créer des tickets qui ajoutent l'employé au champ **Contact interne** du formulaire de ticket.

Informations sur le module d'extension

Activez le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts) pour activer cette fonctionnalité. Ce module d'extension ajoute ce qui suit à Gestion du service clientèle :

- Le rôle sn_customerservice.proxy_contact.
- Le script include ProxyContactHelper.
- Le champ **Contact interne** sur le formulaire de ticket.
- Le champ **Ouvert pour** sur le formulaire d'interaction.

Remarque :
vous devez configurer le formulaire d'interaction de manière à afficher le champ **Ouvert pour** et le formulaire de ticket de manière à afficher le champ **Contact interne**.

Configurer le composant du ruban de Client 360 dans Agent Workspace

Avec le rôle d'administrateur de l'espace de travail (workspace_admin), vous pouvez configurer le composant du ruban de Client 360 de manière à afficher le contact interne d'un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le champ **Contact** (le champ principal) du formulaire de ticket est renseigné, le composant Client 360 affiche les informations de contact.
- Si le champ **Consommateur** (le champ secondaire) du formulaire de ticket est renseigné, le composant Client 360 affiche les informations de consommateur.
- Si le champ **Contact interne** (le champ tertiaire) du formulaire de ticket est renseigné et que les champs **Contact** et **Consommateur** ne contiennent aucune donnée, le composant Client 360 affiche les informations de contact interne (employé).

Champ Contact interne sur le formulaire de ticket

Lorsqu'un employé disposant du rôle sn_customerservice.proxy_contact crée un ticket pour un compte client, le champ **Contact interne** du formulaire de ticket est renseigné avec le nom de l'employé. Ce champ détermine la visibilité des tickets pour l'employé. Depuis le Customer Service Portal, les employés peuvent consulter les tickets qu'ils ont créés et pour lesquels ils sont identifiés comme contacts internes.

Remarque :
ce champ s'affiche sur le formulaire de ticket à la fois dans l'interface de la plateforme et dans Agent Workspace.

Lorsqu'un agent crée un ticket, il peut choisir un employé disposant du rôle sn_customerservice.proxy_contact dans le champ **Contact interne**.

Créer un ticket depuis le Customer Service Portal

Un employé disposant du rôle de contact de proxy peut créer un ticket pour un client depuis le Customer Service Portal. Dans le cadre de la création d'un ticket, l'employé :

- Sélectionne un compte.
- Sélectionne un contact parmi ceux disponibles pour le compte.
- Sélectionne un actif ou un produit pour le compte.
- Saisit un sujet et une description pour le ticket.

Lorsque le ticket est créé, l'employé est ajouté au champ **Contact interne** du formulaire de ticket.

Créer un ticket à partir d'un enregistrement d'interaction

Un agent peut créer un ticket pour un employé en cliquant sur **Créer un ticket** sur le formulaire d'interaction. Dans le formulaire de ticket qui en découle, le champ **Contact interne** :

- Est défini sur la valeur du champ **Ouvert pour** si l'employé dispose du rôle de contact de proxy.
- Reste vide si l'utilisateur indiqué dans le champ **Ouvert pour** ne dispose pas du rôle de contact de proxy.

Créer un ticket par e-mail

Les employés peuvent créer un ticket en envoyant un e-mail à l'adresse e-mail entrante. À la réception de cet e-mail, le système vérifie si l'utilisateur dispose du rôle de contact de proxy.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si oui, le ticket est créé et l'employé est ajouté au champ **Contact interne**. Le contenu de l'e-mail est consigné dans le flux d'activités du ticket.
- Si non, le ticket n'est pas créé.

Initier une discussion par messagerie instantanée depuis le Customer Service Portal

Les employés disposant du rôle de contact de proxy peuvent initier une discussion par messagerie instantanée avec un agent directement depuis le Customer Service Portal ou à l'aide de Virtual Agent. Cela crée une carte de demande de discussion par messagerie instantanée contenant le nom de l'employé dans la boîte de réception de l'agent.

- **Agent Workspace** : lorsque l'agent accepte la demande de discussion par messagerie instantanée, l'enregistrement d'interaction affiche le nom de l'employé dans le champ **Ouvert pour**.
- **Plateforme** : lorsque l'agent accepte la demande de discussion par messagerie instantanée et crée un ticket à partir de la session de messagerie instantanée, le nom de l'employé est ajouté au champ **Contact interne** du formulaire de ticket.

Vérifier l'état d'un ticket à l'aide de Virtual Agent

Les employés disposant du rôle de contact de proxy peuvent utiliser Virtual Agent pour vérifier l'état d'un ticket dont ils sont les contacts internes.

Une fois que vous vous êtes connecté au Customer Service Portal et que vous avez lancé Virtual Agent, utilisez les options disponibles pour la rubrique **Vérifier l'état du ticket**.

Afficher les commandes de travaux

Depuis le Customer Service Portal, les employés disposant du rôle sn_customerservice.proxy_contact peuvent consulter les commandes de travaux pour les tickets dont ils sont les contacts internes. Les employés peuvent également ajouter des pièces jointes aux commandes de travaux.

Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux**.

Notifications des employés

Le système envoie une notification par e-mail à l'employé indiqué dans le champ **Contact interne** du formulaire de ticket lorsque :

- Le ticket est ouvert ou fermé ;
- Des commentaires sont ajoutés au ticket.

Configurer la fermeture automatique des tickets résolus

Utilisez la fonctionnalité de fermeture automatique des tickets résolus pour fermer automatiquement les tickets à l'état Résolu si les clients n'effectuent aucune action.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez cette fonctionnalité en activant le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer. Vous pouvez également créer une configuration qui permet au système et aux agents d'exclure les tickets de la fermeture automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Clore automatiquement les tickets résolus

Tâche	Description
Activer le flux Clore automatiquement le ticket résolu	Activez le flux Clore automatiquement les tickets résolus du Flow Designer, qui identifie les tickets à l'état Résolu en attente d'une réponse du client et prend les mesures suivantes : ○ Envoie une notification de rappel au client l'avertissant que l'acceptation de la solution est en attente après 5 jours sans réponse. ○ Ferme le ticket et envoie une notification de rappel au client 10 jours après que le ticket a été automatiquement fermé.
Configurer des règles de gestion pour le champ Clôture automatique	Configurez les règles métier suivantes pour activer ou désactiver le champ **Fermeture automatique** du formulaire de ticket : ○ Marquer pour la fermeture automatique ○ Supprimer la fermeture automatique
Configurer le marqueur Clore automatiquement	Le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer utilise le marqueur **Fermeture automatique** pour exclure les tickets de la clôture automatique. Ce marqueur est masqué par défaut. Pour utiliser ce marqueur, configurez le formulaire de ticket de façon à afficher le champ **Fermeture automatique**.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Fermer automatiquement les tickets du service client

Configurer la gestion des escalades

L’escalade d’un ticket ou d’un compte permet de mettre en évidence les problèmes client importants, facilite la communication et permet aux utilisateurs de suivre la progression vers une résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une escalade accorde une attention accrue au problème d'un client et fournit un moyen de suivre la progression de la résolution du problème. Créez des modèles d'escalade et des définitions de gravité pour contrôler le processus d'escalade.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Gestion de l'escalade

Tâche	Description
Créer des modèles d'escalade	Un modèle d’escalade détermine le mode de traitement d’une demande d’escalade et comprend le type d’escalade (ticket ou compte), une liste d’approbation ou un workflow (si l’approbation est requise) et une liste de surveillance d’escalade.
Créer des définitions de gravité d'escalade	La gravité d'escalade définit le type d'escalade et la couleur utilisée pour représenter les tickets et les comptes de cette sévérité d'escalade dans l'interface utilisateur.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   La page de votre instance, là où la configuration est effectuée, s’ouvre.

Information associée

Escalade de compte et de ticket

Escalade de compte et de ticket

Utilisez la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket pour mettre en évidence des tickets ou comptes spécifiques et attirer l'attention sur les problèmes importants des clients.

L’escalade de ticket ou de compte facilite la communication au sujet d’un problème et permet aux utilisateurs de suivre l’avancement de la résolution. Une escalade accorde une attention accrue au problème d'un client et fournit un moyen de suivre la progression de la résolution du problème. L'escalade est un processus interne que les clients ne voient pas. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Vue d'ensemble de l'escalade des tickets et des comptes.

Les utilisateurs disposant du rôle de demandeur d'escalade peuvent demander et gérer les escalades de tickets et de comptes. Les utilisateurs disposant du rôle de désescaladeur peuvent désescalader les tickets et les comptes.

Information associée

Escalade de compte et de ticket

Escalader un compte ou un ticket

Les utilisateurs disposant du rôle de demandeur d'escalade peuvent escalader un ticket ou un compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.escalation_requester ou sn_customerservice.deescalation_requester

Procédure

1. Accédez au ticket ou compte souhaité.
2. Cliquez sur le lien connexe **Escalader le ticket** ou **Escalader le compte**.
3. Renseignez les champs du formulaire d'escalade comme il convient.

Champs du formulaire d'escalade

Champ	Description
Numéro	Le numéro affecté automatiquement à la demande d'escalade.
Enregistrement source	Le ticket ou compte pour lequel l'escalade est demandée.
Source de la demande	La source de la demande d'escalade de ticket : ○ **Client** ○ **Interne**
Motif	Le motif de la demande d'escalade de ticket : ○ **Inactivité** ○ **Manque de progression** ○ **Le client a imposé une échéance**
Sévérité de l'escalade	La sévérité associée à cette escalade, qui définit le niveau de sévérité de l'escalade et la couleur utilisée pour surligner l'enregistrement d'escalade dans l'interface utilisateur. ○ **Sévérité élevée** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en rouge. ○ **Sévérité moyenne** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en orange.
Modèle d'escalade	Le modèle d'escalade sélectionné par l'utilisateur qui a demandé l'escalade.
Liste de surveillance	La liste de surveillance de cet enregistrement d'escalade. La liste de surveillance comprend les utilisateurs figurant sur le modèle d'escalade et tous les utilisateurs que vous ajoutez pour cet enregistrement. Pour les escalades de comptes, vous pouvez **Ajouter des membres de l'équipe de compte à une liste de surveillance**.
Groupe d'affectation	Pour les escalades de comptes, le groupe d'affectation pour cette escalade de compte.
Affecté à	Pour les escalades de comptes, l'agent du service client affecté à ce compte.
Demandé par	L'utilisateur qui a demandé l'escalade.
Justification de l'escalade	Des informations supplémentaires qui expliquent pourquoi cette escalade est nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Si le modèle d'escalade comprend un workflow d'approbation, les approbateurs révisent la demande d'escalade et approuvent ou refusent la demande (en fournissant un motif). Une fois la demande d'escalade approuvée, le client est informé.

Gérer un compte ou un ticket escaladé

Gérez et documentez la progression d'une escalade à l'aide de l'enregistrement d'escalade de ticket ou de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez des tâches telles que la modification de la sévérité de l'escalade (qui peut déclencher un SLA différent), mettez à jour la tendance d'escalade, ajoutez ou supprimez des utilisateurs de la liste de surveillance, et ajoutez des commentaires.

- **Escalades de tickets** : lorsqu'il gère une escalade de ticket, l'agent du service client effectue généralement la plupart du travail de résolution du problème directement dans l'enregistrement de ticket, tandis que l'enregistrement d'escalade est principalement utilisé à des fins de génération de rapports sur l'état. Par exemple, mettre à jour la tendance d'escalade et les commentaires pour les personnes concernées de l'escalade. Toutes les mises à jour de l'enregistrement d'escalade de ticket sont automatiquement copiées dans l'enregistrement de ticket sous la forme de notes de travail. Le SLA d'escalade est également associé à l'enregistrement de ticket plutôt qu'à l'enregistrement d'escalade, car c'est là que l'agent fournit des mises à jour régulières.
- **Escalades de comptes** : pour les escalades de compte, l'enregistrement d'escalade joue un rôle plus important, car les escalades de comptes sont plus graves et sont souvent associées à de multiples tickets sous-jacents. Une escalade de compte est généralement affectée à un gestionnaire d'escalade de compte qui travaille en étroite collaboration avec plusieurs propriétaires de ticket pour résoudre l'escalade du client. Le gestionnaire d'escalade de compte peut consolider l'état dans les tickets sous-jacents et fournir des mises à jour régulières à l'aide de l'enregistrement d'escalade. Par conséquent, le SLA est associé à l'enregistrement d'escalade.

Procédure

1. Accédez à la liste des enregistrements d’escalade de compte et de ticket en sélectionnant **Tous** > **Service clientèle** > **Escalades** > **Tous**.
2. Sélectionnez l’enregistrement d’escalade de ticket ou de compte souhaité.
   Le champ **Enregistrement source** fournit des informations sur le ticket ou le compte connexe.
3. Mettez à jour les champs du formulaire d'escalade comme il convient.
   Par exemple, vous pouvez modifier la sévérité de l’escalade, ce qui peut déclencher un SLA différent, et mettre à jour la tendance d’escalade. Vous pouvez également ajouter des utilisateurs à la liste de surveillance et ajouter des commentaires sur la progression de l’escalade. Pour plus d’informations sur ces champs, consultez le formulaire d’escalade de compte et de ticket.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Désescalader un ticket ou un compte

Les utilisateurs disposant du rôle de demandeur de désescalade peuvent désescalader les tickets ou les comptes lorsque la cause de l'escalade est résolue.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.deescalation_requester

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement d'escalade souhaité.
2. Cliquez sur **Désescalader** dans l'en-tête du formulaire.
   Cela ouvre la fenêtre contextuelle Désescalader.
3. Saisissez les informations nécessaires dans le champ **Justification de désescalade**.
4. Dans cette fenêtre, cliquez sur **Désescalader**.
   L'état de l'enregistrement d'escalade passe à **Fermé**.

Créer un modèle d'escalade de ticket ou de compte

Créez un modèle pour chaque type d'escalade de ticket ou de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle d'escalade détermine le mode de traitement d'une demande d'escalade et comprend le type d'escalade (ticket ou compte), une liste d'approbation ou un workflow (si l'approbation est requise) et une liste de surveillance d'escalade.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Modèles d'escalade**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de modèle d'escalade comme il convient.

Champs du formulaire de modèle d'escalade

Champ	Description
Nom	Le nom du modèle d'escalade.
Ignorer l'approbation d'escalade	Cochez cette case pour ignorer la nécessité de l'approbation. Si elle est ignorée, les escalades sont approuvées automatiquement.
Utiliser un workflow d'approbation par défaut	Cochez cette case pour utiliser le workflow d'approbation par défaut (**Escalade - Approbation**) fourni avec la fonctionnalité d'escalade. Si vous utilisez le workflow d'approbation par défaut, sélectionnez un **groupe d'approbation**.
Ajouter un gestionnaire de groupe d'affectation de ticket aux approbateurs	Pour l'escalade de ticket, cochez cette case pour ajouter le gestionnaire du groupe d'affectation de ticket à la liste d'approbateurs.
Groupe d'approbation	Si la case **Utiliser le workflow d'approbation par défaut** est cochée : ○ Pour le type **Escalade de ticket**, vous pouvez sélectionner un groupe d'approbation supplémentaire. ○ Pour le type **Escalade de compte**, vous devez sélectionner un groupe d'approbation supplémentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : s'il n'y a aucun approbateur, les demandes d'escalade sont approuvées automatiquement.
Workflow d'approbation d'escalade	Le workflow utilisé pour approuver les demandes d'escalade. Utilisez le workflow **Escalade - Approbation** par défaut ou sélectionnez un workflow différent.
Type	Le type d'escalade : ○ Escalade de ticket ○ Escalade de compte
Liste de surveillance des escalades	Ajoutez des utilisateurs à la liste de surveillance du modèle d'escalade. Ces utilisateurs reçoivent des notifications pour toutes les escalades qui utilisent ce modèle d'escalade. Pour une escalade de compte, l'équipe du compte est automatiquement ajoutée à la liste de surveillance. **Remarque :** les utilisateurs peuvent également être ajoutés à la liste de surveillance de l'enregistrement d'escalade.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une sévérité d'escalade de ticket ou de compte

La gravité d'escalade définit le type d'escalade et la couleur utilisée pour représenter les tickets et les comptes de cette sévérité d'escalade dans l'interface utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La sévérité affectée permet aux agents d'identifier facilement les tickets et comptes escaladés dans les listes et les formulaires. La fonctionnalité d'escalade propose deux définitions de sévérité d'escalade :

- **Sévérité élevée** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en rouge.
- **Sévérité moyenne** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en orange.

L'interface utilisateur détermine quels champs sont surlignés pour les tickets et comptes escaladés :

- **Agent Workspace** : des indicateurs de champ et des surlignages de champ s'affichent au niveau du champ **Brève description** pour les tickets escaladés et au niveau du champ **Nom** pour les comptes escaladés.

  Remarque : vous pouvez déplacer des indicateurs et des surlignages vers n'importe quel champ autre qu'un champ de lien hypertexte.

- **Interface de la plateforme** : dans un formulaire, le numéro du ticket et le numéro du compte escaladés sont indiqués par un point de couleur et un arrière-plan coloré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Sévérité de l'escalade**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour la sévérité.
4. Dans le champ **Style**, saisissez une couleur.
   Pour configurer des enregistrements de sévérité d'escalade supplémentaires, l'administrateur système doit configurer un nouveau style avec la couleur souhaitée. Pour plus d'informations, consultez Surligner des champs de liste .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les synthèses de ticket

La fonctionnalité des synthèses de tickets vous permet de fournir des mises à jour régulières et des informations de résolution sur les tickets de service client hautement prioritaires aux clients et aux personnes concernées internes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité des synthèses de tickets comprend deux types de communication de ticket :

- **Résumé de l'action de ticket** : pendant qu'un ticket est en cours, les agents peuvent envoyer des mises à jour de ticket périodiques qui décrivent les mesures prises, les étapes à suivre et d'autres informations liées au ticket.
- **Revue post-ticket** : lorsque le travail à faire sur un ticket est terminé, les agents peuvent créer un document de revue post-ticket qui comprend des détails relatifs au problème comme la cause première, le plan d'atténuation et les mesures préventives.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Gestion des tickets, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Synthèses de tickets

Tâche	Description
Activer les synthèses du ticket	Activez le module d'extension Case Digests (com.sn_csm_case_digest).
Créer des règles d'affectation	Les règles d'affectation affectent automatiquement des tâches aux utilisateurs et aux groupes lorsque les conditions de règle sont réunies. Deux règles sont fournies avec la fonctionnalité des synthèses de tickets. Elles affectent les enregistrements de revue post-ticket et de résumé d'action de ticket à l'agent de ticket :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	○ Affecter automatiquement le résumé de l'action de ticket à l'agent du ticket ○ Affecter automatiquement la revue post-ticket à l'agent du ticket Pour de plus amples informations, consultez Règles des résumés de l'action de ticket et de l'affectation des revues post-ticket.
Créer des workflows d'approbation	La fonctionnalité des synthèses de tickets comprend un workflow d'approbation qui déclenche le processus d'approbation pour les revues post-ticket. Ce workflow fournit un processus en une étape qui obtient une liste d'approbateurs à partir des champs **Groupe d'approbation** et **Utilisateurs d'approbations** du formulaire Revue post-ticket.
Create Document Templates	Les modèles de documents identifient, organisent et mettent en forme le contenu à partir de l'enregistrement de synthèse de tickets qui est inclus dans le document généré. Deux modèles de documents sont fournis avec la fonctionnalité de synthèses de tickets, une pour les revues post-ticket et une pour les résumés d'action de ticket.
Créer une configuration de la synthèse du ticket	Créez des configurations de synthèse pour gérer différents types de processus de revue des tickets en fonction des besoins de l'entreprise.
Créez le mappage pour les types de ticket.	Pour créer le mappage qui identifie les champs de type de ticket qui sont copiés dans les revues post-ticket et les résumés des actions de tickets :

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Synthèses des tickets du service client

Synthèses des tickets du service client

Utilisez la fonctionnalité de synthèses des tickets pour fournir aux clients et aux personnes concernées internes des mises à jour périodiques et des informations sur la résolution de tickets du service client hautement prioritaires.

Cette fonctionnalité vous permet d'envoyer des mises à jour de ticket périodiques pendant qu'un ticket est en cours de traitement à l'aide d'un résumé de l'action de ticket. Une fois le ticket résolu, vous pouvez fournir un document de revue post-ticket qui capture des détails du problème, de la cause première, de la résolution et des mesures préventives.

La fonctionnalité de synthèses des tickets utilise une configuration pour les résumés des actions de ticket et les revues post-ticket. La configuration détermine les informations provenant d'un ticket du service client qui sont saisies dans le cadre du résumé de l'action de ticket ou du document de revue post-ticket. La configuration identifie également le modèle utilisé pour créer les résumés et documents de revue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumés des actions de tickets

Utilisez un résumé de l'action de ticket pour fournir des mises à jour aux clients et aux personnes concernées internes pendant qu'un ticket est en cours de traitement.

Les agents du service client utilisent généralement des résumés des actions de tickets pour communiquer des informations sur les tickets hautement prioritaires et les tickets relatifs à des pannes généralisées. Les résumés des actions de tickets peuvent inclure à la fois du contenu interne et des informations visibles par le client. Les résumés mis à la disposition des clients comprennent uniquement les informations visibles par les clients. Les résumés mis à la disposition des utilisateurs internes comprennent à la fois des informations visibles par le client et du contenu interne.

Les agents du service client peuvent :

- Créer des résumés des actions de tickets pour les tickets en cours de traitement.
- Consulter un aperçu des résumés avant la publication.
- Publier des résumés pour les clients et les personnes concernées internes, ou publier pour les clients et envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées internes.
- Mettre à jour et renvoyer des résumés selon les besoins.

Les agents du service client utilisent l'action d'interface utilisateur **Envoyer le résumé de l'action de ticket** pour créer un résumé de l'action de ticket. Cette action crée un enregistrement de résumé de l'action de ticket et l'ajoute à la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket, dans le champ **Résumé de l'action de ticket**.

Les agents du service client peuvent consulter un aperçu du résumé de l'action de ticket avant de le publier dans un ticket. Dans l'aperçu, le contenu interne apparaît après les informations visibles par le client et est identifié par le message : **Le contenu suivant n'est pas visible pour les clients**.

Lors de la publication d'un résumé de l'action de ticket, les agents ont deux options.

- Lorsqu'un agent clique sur **Publier dans le ticket**, le système réalise les actions suivantes :
  - Ajoute les informations des champs visibles par le client au champ **Commentaires supplémentaires**.
  - Ajoute les informations de tous les champs au champ **Notes de travail**.
- Lorsqu'un agent clique sur **Publier dans le ticket et notifier**, le système envoie également une notification par e-mail contenant le résumé de l'action de ticket aux utilisateurs internes inclus dans la liste des destinataires sélectionnée dans le champ **Destinataires internes supplémentaires**.

> **Remarque :**
> l'action d'interface utilisateur **Publier dans le ticket et notifier** est disponible lorsqu'une liste a été sélectionnée dans le champ **Destinataires internes supplémentaires**.

Fermer un ticket ferme automatiquement le résumé de l'action de ticket correspondante.

Information associée

Créer un résumé de l'action de ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Revues post-ticket

Utilisez un document de revue post-ticket pour capturer des détails sur un ticket résolu, y compris un résumé du problème, les actifs touchés, la cause première, la résolution et toute mesure préventive.

Les agents du service client utilisent l'action d'interface utilisateur **Créer une revue post-ticket** pour créer un document de revue post-ticket. Cette action crée un enregistrement de résumé de l'action de ticket et l'ajoute à la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket, dans le champ **Revue post-ticket**.

La configuration choisie pour les documents de revue post-ticket identifie les informations issues du ticket du service client qui sont capturées et saisies dans l'enregistrement de revue post-ticket. La configuration identifie également le modèle utilisé par le système pour créer le document de revue post-ticket.

Avant de publier un document de revue post-ticket dans un ticket, les agents peuvent afficher un aperçu du document et, si nécessaire, le faire examiner et approuver. Les agents peuvent ajouter un groupe d'approbation ou des utilisateurs d'approbations à l'enregistrement de revue post-ticket, puis demander l'approbation. Le système envoie aux approbateurs une notification par e-mail contenant un lien vers le document de revue post-ticket. Les approbateurs peuvent soit approuver le document, soit suggérer des changements en les ajoutant au champ **Notes de travail** de l'enregistrement de revue post-ticket.

Lorsqu'un agent publie un document de revue post-ticket, le système ajoute un lien vers une version PDF du document dans le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket. Le système ajoute également l'enregistrement à la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket, dans le champ **Revue post-ticket**. Si le document est disponible pour les clients, le lien est visible depuis les portails du service client et consommateur.

Si un ticket est fermé pendant que le document de revue post-ticket est en cours de traitement, les agents peuvent toujours mettre à jour les **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket en ajoutant le lien du document de revue post-ticket. Une fois qu'un ticket est fermé, le formulaire de revue post-ticket affiche un message indiquant que le ticket associé a été fermé.

Les rôles du service client peuvent effectuer les actions suivantes pour les documents de revue post-ticket.

Actions de revue post-ticket par les rôles du service client

Rôle	Action
Agent du service client	• Créez et consultez l'aperçu d'un document de revue post-ticket pour un ticket résolu. • Demandez une approbation à l'aide d'un workflow d'approbation facultatif. • Publiez un document de revue post-ticket dans un ticket. • Rouvrez et modifiez un document de revue post-ticket publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de revue post-ticket par les rôles du service client (suite)

Rôle	Action
Gestionnaire du service client	Examinez et approuvez des documents de revue post-ticket ou suggérez des changements à y apporter.
Gestionnaire des problèmes majeurs	• Créez et publiez des documents de revue post-ticket pour les tickets principaux résolus. • Copiez les documents dans les tickets enfants associés.
Client	Consultez les documents de revue post-ticket des portails du service client et consommateur.

Revues post-ticket pour les tickets principaux

Les gestionnaires du service client et des problèmes majeurs peuvent créer et publier des documents de revue post-ticket pour les tickets principaux résolus. Ces documents capturent les données de ticket spécifiées dans la configuration, mais n'incluent pas d'informations spécifiques au compte. Le gestionnaire du service client peut également copier un document de revue post-ticket dans les tickets enfants associés. Le système ajoute les informations spécifiques au compte lorsqu'il génère le document pour chaque ticket enfant.

L'administrateur du système peut activer les documents de revue post-ticket pour les tickets principaux en définissant la propriété système **sn_customerservice.parent_child_case_sync** sur vrai.

Remarque :
définir cette propriété sur vrai désactive l'action d'interface utilisateur **Créer une revue post-ticket** pour les tickets enfants.

Information associée

Créer une revue post-ticket

Créer une revue post-ticket pour un ticket principal

États des enregistrements de revue post-ticket

Les enregistrements de revue post-ticket peuvent être dans différents états lorsqu'ils sont créés, approuvés et publiés.

Différents états des enregistrements de revue post-ticket

État	Description
Nouveau	Un enregistrement de revue de ticket a été créé, mais n'est pas encore affecté à un agent.
En cours	Un enregistrement de revue de ticket a été créé et il est affecté à un agent.
En attente d'approbation	Un agent a créé un document de revue de ticket à partir de l'enregistrement de revue de ticket et l'a envoyé à un ou plusieurs approbateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différents états des enregistrements de revue post-ticket (suite)

État	Description
Approuvé	Le document de revue de ticket a été approuvé par un ou plusieurs approbateurs.
Fermé	Le dossier de revue de ticket a été fermé.

Approbations des revues post-ticket

Activez un processus d'approbation facultatif pour les documents de revue post-ticket.

Dans la configuration de la synthèse de ticket, l'administrateur système peut :

- Activer le processus d'approbation en sélectionnant un workflow d'approbation.
- Utiliser un créateur de condition pour définir les conditions qui déterminent quels documents de revue post-ticket doivent être approuvés.

Un workflow d'approbation, **Revue post-ticket - Approbation par défaut**, est fourni avec le module d'extension Case Digests. Ce workflow lit les approbateurs dans les champs **Groupe d'approbation** et **Utilisateurs d'approbations** du formulaire de revue post-ticket et envoie une notification de demande d'approbation à chaque utilisateur.

Les approbateurs reçoivent une notification par e-mail contenant un lien vers le document de revue post-ticket. Les approbateurs peuvent soit approuver le document, soit suggérer des changements en les ajoutant au champ **Notes de travail** du formulaire de revue post-ticket. L'agent reçoit une notification lorsqu'un approbateur approuve le document de revue de ticket ou suggère des changements.

- Si l'approbateur suggère des changements, l'agent peut consulter ces derniers dans le champ **Notes de travail**.
- Si l'approbateur approuve le document, l'état de l'enregistrement de revue post-ticket passe à **Approuvé**.

Règles des résumés de l'action de ticket et de l'affectation des revues post-ticket

Utilisez les règles d'affectation pour affecter les résumés des actions de tickets et les documents de revue post-ticket aux agents du service client.

Le module d'extension Case Digests comprend deux règles d'affectation :

- **Affecter automatiquement le résumé de l'action de ticket à l'agent du ticket**
- **Affecter automatiquement la revue post-ticket à l'agent du ticket**

Lorsqu'un agent clique sur **Envoyer le résumé de l'action de ticket** ou sur **Créer une revue post-ticket** sur un enregistrement de ticket, le système crée l'enregistrement correspondant et l'affecte automatiquement à cet agent.

L'administrateur système peut modifier ces règles d'affectation ou définir différentes règles pour affecter des enregistrements de résumés des actions de tickets et de revues post-ticket. Le système renseigne le champ **Affecté à** du formulaire de résumé de l'action de ticket ou de revue post-ticket avec l'utilisateur déterminé par la règle d'affectation. Si aucune règle d'affectation n'est active, le champ **Affecté à** reste vierge et l'enregistrement peut être affecté manuellement.

Si les règles d'affectation fournies qui attribuent automatiquement les enregistrements au même agent sont utilisées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'agent clique sur **Envoyer le résumé de l'action de ticket** ou **Créer une revue post-ticket** sur le formulaire de ticket.
- L'enregistrement correspondant s'ouvre et le champ **Affecté à** contient le nom de l'agent.
- L'état de l'enregistrement est **En cours**.

Si des règles d'affectation qui n'attribuent pas automatiquement les enregistrements au même agent sont utilisées :

- L'agent clique sur **Envoyer le résumé de l'action de ticket** ou **Créer une revue post-ticket** sur le formulaire de ticket.
- Les enregistrements correspondants sont créés, mais ne sont pas affichés.
- En cas d'affectation à un autre agent, le champ **Affecté à** contient le nom de l'agent et l'état passe à **En cours**.
- S'il n'est pas affecté, l'enregistrement reste à l'état **Nouveau**.

Créer un résumé de l'action de ticket

Créez un résumé de l'action de ticket pour un ticket du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer des résumés des actions des tickets pour les tickets du service client dont l'état est autre que **Nouveau** ou **Fermé**.

Après avoir créé un résumé de l'action de ticket, l'enregistrement est ajouté au formulaire de ticket dans la section de formulaire Enregistrements connexes. Fermer un ticket ferme automatiquement le résumé de l'action de ticket correspondante.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Pour créer un résumé de l'action de ticket, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Agent Workspace : cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur (•••) et sélectionnez **Envoyer un résumé de l'action de ticket**.
   - Interface de la plateforme : cliquez sur l'icône du menu contextuel de formulaire et sélectionnez **Envoyer un résumé de l'action de ticket**.

   Cela ouvre un nouveau formulaire de résumé de l'action de ticket à l'état **En cours**. Selon la configuration de la carte de table définie pour le résumé de l'action de ticket, certaines des informations provenant du ticket sont copiées dans le formulaire de résumé de l'action de ticket. Pour la configuration du résumé de l'action de ticket, cela inclut les informations issues du champ **Brève description**.

   Remarque :
   le champ **Brève description** du formulaire de résumé de l'action de ticket peut être modifié dans l'interface de la plateforme, mais pas dans Agent Workspace.

3. Saisissez toute information nécessaire dans les champs suivants du formulaire de résumé de l'action de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de résumé de l'action de ticket

Champ	Description
Destinataires internes supplémentaires	Sélectionnez une liste de destinataires. Lorsqu'un agent clique sur **Publier dans le ticket et notifier**, le système envoie une notification par e-mail aux utilisateurs internes de la liste sélectionnée.
Description courte	La brève description issue du ticket.
Résumé du ticket	Un bref résumé du ticket.
Actions effectuées	Des détails sur les mesures prises jusqu'à présent pour résoudre le ticket.
Étapes suivantes	Les étapes que l'agent prévoit de suivre pour résoudre le ticket. Ce champ n'est pas visible par les clients.
Notes internes	Les autres informations internes que l'agent veut partager au sujet du ticket. Ce champ n'est pas visible par les clients.

4. Cliquez sur **Aperçu** pour générer le résumé de l'action de ticket et l'afficher dans la fenêtre contextuelle Afficher un aperçu du document.
5. **Facultatif :** apportez tous les changements souhaités aux champs du formulaire de résumé de l'action de ticket et cliquez de nouveau sur **Aperçu**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés au résumé de l'action de ticket.
7. Publiez le résumé de l'action de ticket en réalisant une des actions suivantes.

Créer une revue post-ticket

Créez un document de revue post-ticket pour un ticket résolu qui capture les informations de ticket configurées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des documents de revue post-ticket pour les tickets de produit du service client dont l'état est **Résolu**. La création d'un document de revue est un processus impliquant les actions suivantes :

- Créer un enregistrement de revue post-ticket à partir d'un ticket.
- Afficher un aperçu du document de revue généré et apporter des corrections, le cas échéant.
- Demander l'approbation, si nécessaire.
- Publier le document de revue afin qu'il soit accessible pour les clients et/ou les parties prenantes internes.

Vous ne pouvez créer qu'un seul document de revue de ticket par ticket. Si ce document a déjà été créé, l'option de menu **Créer une revue post-ticket** n'est pas disponible. Vous pouvez afficher et modifier le document de revue post-ticket depuis la section de formulaire Enregistrements connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un ticket est fermé pendant que la revue post-ticket est en cours de traitement, vous pouvez toujours mettre à jour le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket en ajoutant le lien du document de revue post-ticket. Lorsque le ticket est fermé, le système affiche un message concernant la fermeture du ticket dans le formulaire de revue post-ticket.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client dont l'état est **Résolu**.
2. Pour créer un enregistrement de revue post-ticket, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Agent Workspace : cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur (•••) et sélectionnez **Créer une revue post-ticket**.
   - Interface de la plateforme : cliquez sur l'icône du menu contextuel de formulaire et sélectionnez **Créer une revue post-ticket**.
3. Saisissez toute information nécessaire dans les champs suivants du formulaire de revue post-ticket.

   Certaines informations sont copiées du formulaire de ticket dans le formulaire de revue post-ticket, comme la brève description et les informations sur la résolution.

Formulaire de revue post-ticket

Champ	Description
Numéro	Le numéro d'enregistrement de revue post-ticket affecté automatiquement.
Numéro du ticket	Le numéro du ticket à partir duquel cet enregistrement de revue post-ticket a été créé.
Affecté à	L'agent affecté à l'enregistrement de revue post-ticket.
Date d'engagement	La date d'achèvement prévue de la revue post-ticket.
Groupe d'affectation	Le groupe affecté à l'enregistrement de revue post-ticket.
Groupe d'approbation	Le groupe affecté à la révision et à l'approbation de l'enregistrement de revue post-ticket. Ce champ est visible si un workflow d'approbation est sélectionné dans la configuration de la synthèse du ticket.
Utilisateurs d'approbations	Les utilisateurs affectés à la révision et à l'approbation de l'enregistrement de revue post-ticket. Ce champ est visible si un workflow d'approbation est sélectionné dans la configuration de la synthèse du ticket.
Description courte	Copié depuis le champ **Brève description** du formulaire de ticket.
Résumé	Un résumé du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Symptômes	Symptômes ou problèmes spécifiques créés par le problème.
Analyse de la cause première	Copié depuis le champ **Cause** de la section Informations sur la résolution du formulaire de ticket.
Solution fournie	Copié depuis le champ **Notes de résolution** de la section Informations sur la résolution du formulaire de ticket.
Mesures préventives prises	Toutes les mesures prises pour éviter que le problème ne se produise.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre un ticket du service client ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Activités	Enregistre toutes les activités associées à cet enregistrement.

4. Cliquez sur **Aperçu** pour générer le document de revue et l'afficher dans la fenêtre contextuelle Afficher un aperçu du document.
5. **Facultatif :** apportez tous les changements souhaités aux champs du formulaire de revue post-ticket et cliquez de nouveau sur **Aperçu**.
   Vous pouvez modifier le contenu de l'enregistrement de revue post-ticket si son état est **Nouveau** ou **En cours**. Cliquer sur **Aperçu** crée un aperçu du document contenant les informations les plus récentes sur l'enregistrement.
6. **Facultatif :** si une approbation est requise, effectuez les étapes suivantes :
   a. Ajoutez un **groupe d'approbation**.
   b. Ajoutez un ou plusieurs **utilisateurs d'approbations**.
   c. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

   (Optional) Vous pouvez demander l'approbation d'un document de revue post-ticket avant de le partager avec des clients ou des parties prenantes internes. Lorsque l'approbation est demandée, l'état de la revue post-ticket passe à **En attente d'approbation** et l'enregistrement est verrouillé pour empêcher les modifications.

   Les approbateurs reçoivent un e-mail contenant un lien vers le document de revue post-ticket. Les approbateurs peuvent soit approuver le document, soit suggérer des changements en les ajoutant au champ **Notes de travail** de l'enregistrement de revue post-ticket. L'agent reçoit une notification lorsqu'un approbateur approuve le document de revue de ticket ou suggère des changements.
   - Si l'approbateur suggère des changements, l'agent peut consulter ces derniers dans le champ **Notes de travail**.
   - Si l'approbateur approuve le document, l'état de l'enregistrement de revue post-ticket passe à **Approuvé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Publier dans le ticket** pour mettre à jour le ticket avec le document de revue post-ticket. Le document est inclus sous la forme d'un lien dans le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket. Si le document est disponible pour les clients, le lien est visible depuis le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal.

Créer une revue post-ticket pour un ticket principal

Créez un document de revue post-ticket pour un ticket principal résolu qui capture les informations de ticket configurées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un document de revue post-ticket pour un ticket principal résolu si **sn_customerservice.parent_child_case_sync** est définie sur Vrai.

Remarque :
définir cette propriété sur Vrai désactive l'action d'interface utilisateur **Créer une revue post-ticket** pour les tickets enfants.

Procédure

1. Ouvrez un ticket principal dont l'état est **Résolu**.
2. Effectuez les étapes 2 à 7 dans la rubrique Créer une revue post-ticket.
3. Sélectionnez l’une des options suivantes.

Réviser et approuver un document de revue post-ticket

Révisez et approuvez un document de revue post-ticket pour un ticket résolu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent du service client crée un document de revue post-ticket qui nécessite une approbation, le système envoie une notification par e-mail à la liste des approbateurs. Cet e-mail contient les informations suivantes :

- Une brève description du ticket et l'agent affecté à ce ticket.
- Des liens vers les enregistrements de ticket et de revue post-ticket.
- Un lien pour télécharger le document de revue post-ticket.
- Des liens pour approuver le document ou suggérer des changements.

Lorsqu'un enregistrement de revue post-ticket est à l'état **Approbation en attente**, les approbateurs peuvent accéder aux actions d'interface utilisateur **Approuver** et **Suggérer des changements**.

Procédure

1. Cliquez sur le lien pour télécharger le document de revue post-ticket.
2. Révisez le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour suggérer des changements à apporter au document :

   a. Cliquez sur le lien contenu dans l'e-mail pour suggérer des changements.
   Vous pouvez aussi cliquer sur le lien pour ouvrir l'enregistrement de revue post-ticket, puis cliquer sur **Suggérer des changements**.

   b. Ajoutez des informations dans le champ **Notes de travail** de l'enregistrement de revue post-ticket.

4. Pour approuver le document :
   - Cliquez sur le lien contenu dans l'e-mail pour approuver le document.
   - Cliquez sur le lien pour ouvrir l'enregistrement de revue post-ticket, puis cliquez sur **Approuver**.

   L'état de l'enregistrement de revue post-ticket passe à **Approuvé**.

Rouvrir un document de revue post-ticket

Rouvrez un document de revue post-ticket approuvé si vous devez y apporter des changements ou mettre à jour des informations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Dans la section de formulaire Enregistrements connexes, accédez au champ **Revue post-ticket**.
3. Cliquez sur **Rouvrir** dans le formulaire de revue post-ticket.
   L'état de l'enregistrement repasse à **En cours**.
4. Apportez les changements nécessaires aux champs du formulaire de revue post-ticket.
5. Cliquez sur **Aperçu** pour générer le document de revue et l'afficher dans la fenêtre contextuelle Afficher un aperçu du document.
6. **Facultatif :** Cliquez sur **Demander l'approbation**.
7. Cliquez sur **Publier dans le ticket**.

Retirer une approbation d'examen post-ticket

Retirez un document d'examen post-ticket après l'avoir envoyé pour approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synthèse de ticket** > **Mes revues post-ticket**.
2. Cliquez et ouvrez un examen post-ticket qui est à l'état **En attente d'approbation**.
3. Cliquez sur **Retirer**.
   Le document d'examen post-ticket est maintenant à l'état **En cours** et les approbateurs sont informés par e-mail que la demande d'approbation n'est plus requise. Vous pouvez modifier le document d'examen post-ticket et le renvoyer pour approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annuler l'examen post-ticket

Annulez un examen post-ticket qui n'a pas été approuvé, qui a été rejeté ou qui n'est plus demandé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synthèse de ticket** > **Mes revues post-ticket**.
2. Cliquez et ouvrez un examen post-ticket que vous souhaitez annuler.
3. Cliquez sur **Annuler**.

Remarque :
Si l'état de l'examen post-ticket était en attente d'approbation, les approbateurs sont informés par e-mail que l'examen post-ticket a été annulé et que l'approbation n'est plus requise.

Le document d'examen post-ticket est maintenant à l'état **Annulé**.

Information associée

Rouvrir un document de revue post-ticket

Composants installés avec Case Digests

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Case Digests.

Tables

Le module d'extension Case Digests ajoute les tables suivantes :

- Configuration de la synthèse du ticket (sn_csm_case_digest_config)
- Synthèse du ticket (sn_csm_case_digest_task)
- Revue post-ticket (sn_csm_case_digest_pcr)
- Synthèse de l'action de ticket (sn_csm_case_digest_cas)

Le module d’extension Customer Service Document Template ajoute la table Modèle de document CS (sn_csm_doctemplate_template).

Points d'extension

Le module d'extension Case Digests comprend les points d'extension suivants. Les clients peuvent utiliser ces points d'extension pour personnaliser l'action de publication.

Points d’extension des synthèses de tickets

Point d'extension	Description
sn_csm_case_digest.CASPublish	Utilisez ce point d'extension pour modifier la fonctionnalité de publication d'un résumé de l'action de ticket dans un ticket.
sn_csm_case_digest.PCRPublish	Utilisez ce point d'extension pour modifier la fonctionnalité de publication d'un document de revue post-ticket dans un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension des synthèses de tickets (suite)

Point d'extension	Description
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	Utilisez ce point d'extension pour modifier la fonctionnalité de publication d'un document de revue post-ticket dans un ticket principal.

Activer les synthèses du ticket

Activez le module d'extension Case Digests pour utiliser la fonctionnalité de synthèses de tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Case Digests active automatiquement les modules d'extension suivants :

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service Document Template (com.sn_csm_doc_template)
- ServiceNow Document Viewer (com.snc.documentviewer)
- Targeted Communications (com.sn_publications)

La fonctionnalité de synthèses des tickets utilise la fonctionnalité des listes de destinataires du module d'extension Targeted Communications (sn_publications).

Lors de la création d'un enregistrement de résumé de l'action de ticket, les utilisateurs disposant du rôle sn_esm_agent peuvent sélectionner une liste de destinataires du type Utilisateurs internes. Sélectionner l'action d'interface utilisateur **Publier dans le ticket et notifier** dans le formulaire de résumé de l'action de ticket envoie une notification par e-mail aux utilisateurs inclus dans la liste des destinataires sélectionnée.

Remarque :
l'action d'interface utilisateur **Publier dans le ticket et notifier** est disponible lorsqu'une liste a été sélectionnée dans le champ **Destinataires internes supplémentaires**.

Pour en savoir plus, consultez Listes de destinataires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.sn_csm_case_digest.
3. Cliquer sur **Activer**.

Créer un modèle de document

Créez un modèle à utiliser pour générer des résumés des actions de tickets ou publier des documents de revue post-ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de documents identifient les informations à inclure dans les résumés des actions de tickets et les documents de revue post-ticket. Créez un modèle de document pour sélectionner, organiser et formater le contenu inclus dans les documents générés. Vous pouvez créer un nouveau modèle ou modifier un modèle existant. Deux modèles de documents, **Modèle de résumé de l'action de ticket** et **Modèle de revue post-ticket**, sont inclus dans le module d'extension Case Digests.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synthèse de ticket** > **Administration** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un modèle.
   Vous pouvez également modifier un modèle existant en cliquant sur le nom du modèle et en ouvrant le formulaire de modèle.
3. Renseignez les champs suivants sur le formulaire de modèle de document CS.

Description du champ Modèle de document CS

Champ	Description
Nom	Le nom du modèle.
Nom de table	La table qui contient les champs à inclure dans le modèle de document. ○ Résumé de l'action de ticket [sn_csm_case_digest_cas] ○ Revue post-ticket [sn_csm_case_digest_pcr]
Image d'en-tête	Cliquez pour ajouter un fichier d'image à utiliser dans l'en-tête du document.
Texte de pied de page	Texte à inclure dans le pied de page du document.
Position d'en-tête	La position de l'image dans l'en-tête : ○ Gauche ○ Centre ○ Droit
Corps	Le contenu à inclure dans le résumé de l'action de ticket ou dans le document de revue post-ticket généré. Ajoutez du contenu en sélectionnant des champs dans la table identifiée dans le champ **Nom de table**. Les champs sélectionnés sont ajoutés à l'éditeur de texte.
Contenu interne	Le contenu du résumé de l'action de ticket réservé aux utilisateurs internes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ est disponible si la table Résumé de l'action de ticket est sélectionnée dans le champ **Nom de table**.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créer une configuration de synthèse de ticket

Créez des configurations de synthèse de ticket pour gérer différents types de processus de revue des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le cadre de la création d'une configuration de synthèse de ticket, vous pouvez définir les informations spécifiques à partir d'un ticket du service client qui doit être capturé dans le cadre de la revue. Deux configurations sont incluses avec le module d'extension Case Digests.

- Configuration du résumé de l'action de ticket
- Configuration de la revue post-ticket

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synthèse de ticket** > **Administration** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration.
   Vous pouvez également modifier une configuration existante en cliquant sur son nom et en ouvrant le formulaire de configuration.
3. Renseignez les champs suivants sur le formulaire de configuration de synthèse de ticket.

Champs du formulaire Configuration de la synthèse du ticket

Champ	Description
Nom	Le nom de la configuration.
Nom de table	La table qui contient les champs à inclure dans la configuration. ○ Résumé de l'action de ticket [sn_csm_case_digest_cas] ○ Revue post-ticket [sn_csm_case_digest_pcr]
Ordre	Détermine l'ordre de la configuration. Lorsque plusieurs configurations correspondent à un ticket, celle dont le numéro d'ordre est le plus bas est utilisée.
Modèle de document	Sélectionnez un modèle à utiliser lors de la création d'un résumé de l'action de ticket à partir du formulaire de résumé de l'action de ticket ou d'un document de revue post-ticket à partir du formulaire de revue post-ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez le sélectionner parmi une liste de modèles qui ont été définis pour la table sélectionnée dans le champ **Nom de table**.
Table Ticket	Un champ en lecture seule qui affiche la table Ticket [sn_customerservice_case].
Workflow d'approbation	Si vous utilisez un workflow d'approbation facultatif, sélectionnez-le dans la liste Workflow.
Condition de ticket	Utilisez le créateur de condition pour sélectionner les conditions de ticket auxquelles cette configuration s'applique.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créer une carte de table pour la synthèse de ticket

Créez une carte de table pour configurer les champs copiés de l'enregistrement de ticket vers les enregistrements de revue post-ticket ou de résumé de l'action de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Deux cartes de table sont incluses avec le module d'extension Case Digests. La **carte Revue post-ticket** utilise la table Ticket (sn_customerservice_case) comme table source et la table Revue post-ticket (sn_csm_case_digest_pcr) comme table cible. La **carte Revue post-ticket** mappe les champs suivants.

Champs de ticket et champs de revue post-ticket sur la carte de revue post-ticket

Champ de ticket	Champ de revue post-ticket
sys_id	Numéro du ticket
Description courte	Description courte
Cause	Analyse de la cause première
Fermer les notes	Solution fournie

La **carte Résumé de l'action de ticket** utilise la table Ticket (sn_customerservice_case) comme table source et la table Résumé de l'action de ticket (sn_csm_case_digest_cas) comme table cible. La **carte Résumé de l'action de ticket** mappe les champs suivants.

Champs de ticket CAS MAP

Champ de ticket	Champ de résumé de l'action de ticket
sys_id	Numéro du ticket
Description courte	Description courte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour accéder à la liste Carte de table CSM, accédez à **csm_table_map_list.do**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle carte de table.
   Vous pouvez également modifier une carte de table existante en cliquant sur son nom pour ouvrir le formulaire de carte.
3. Renseignez les champs suivants sur le formulaire de carte de table CSM.

Champs du formulaire Carte de la table CSM

Champ	Description
Nom du mappage	Le nom de la carte de table.
Application	Lecture seule. L'application pour cette carte de table.
Nom	Lecture seule. L'API pour cette carte de table.
Mappage de champs avancé	Active le mappage de champs avancé.
Table source	La table source pour cette carte.
Table cible	La table cible pour cette carte.
Actif	Active le mappage de la table source à la table cible.
Utiliser une condition avancée	Active le mappage de conditions avancées, qui utilise un script. S'il est activé, ajoute un script dans le champ **Condition avancée**.
Condition avancée	Le script à utiliser si le champ **Utiliser une condition avancée** est activé.
Conditions	Utilisez le créateur de condition pour sélectionner les conditions qui s'appliquent à la carte de table.
Ordre	L'ordre de priorité de traitement simultané de plusieurs définitions de cartes correspondantes pour résoudre les dépendances. ○ S'il n'y a qu'une seule carte de table correspondante, le système utilise cette carte. ○ Si plusieurs cartes de table correspondantes ont le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont la date de création est la plus ancienne. ○ S'il y a plusieurs cartes de table correspondantes, mais qu'elles n'ont pas le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont le numéro d'ordre est le plus élevé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la liste Carte de table CSM, sélectionnez la carte de table créée à l'étape 2.
6. Dans la section de formulaire Mappage des champs de base, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez un **Champ source** et un **Champ cible**.
8. Cochez la case **Actif**.
9. Saisissez un numéro dans le champ **Ordre**.
10. Cliquez sur **Envoyer**.
11. Répétez les étapes 7 à 10 pour chaque champ à mapper.
12. Cliquez sur **Mettre à jour** sur le formulaire de carte de table CSM.

Créer un mappage de table pour les types de ticket

Créez des mappages de tables pour configurer les champs de type de ticket qui sont copiés à partir d'un enregistrement de ticket vers la revue post-ticket ou les enregistrements de résumé de l'action de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables de types de tickets s'étendent à partir de la table de tickets, mais n'héritent pas des mappages de tables.

Procédure

1. Accédez à la liste Carte de la table CSM en accédant à **csm_table_map_list.do**.
2. Créez deux enregistrements de mappage de table dans le champ d'application de synthèse de ticket, un pour le mappage de revue post-ticket et un pour le mappage de résumé d'action de ticket.
3. Dans le premier enregistrement :
   a. Sélectionnez la table de type de ticket souhaitée dans le champ **Table source**.
   b. Sélectionnez la table Revue post-ticket (sn_csm_case_digest_pcr) dans le champ **Table cible**.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Dans le deuxième enregistrement :
   a. Sélectionnez la table de type de ticket souhaitée dans le champ **Table source**.
   b. Sélectionnez la table Résumé de l'action de ticket (sn_csm_case_digest_cas) dans le champ **Table cible**.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour les deux nouveaux enregistrements de mappage de table de type de ticket, mappez les champs de la table source à la table cible dans la section de formulaire Mappage des champs de base.
   Pour de plus amples informations, consultez Créer une carte de table pour la synthèse de ticket.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Types de tickets du service client

Un type de ticket représente les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème client. Utilisez la fonctionnalité des types de tickets pour créer et configurer les différents types de tickets du service client dont votre organisation a besoin.

Les clients peuvent utiliser des types de tickets pour répondre à une grande variété de besoins des utilisateurs finaux, notamment :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Divers secteurs et produits
- Processus, événements et systèmes complexes
- Collaboration avec plusieurs utilisateurs

Le secteur bancaire est un très bon exemple de secteur qui bénéficie de plusieurs types de tickets. Au sein d'une banque, les agents du service client peuvent utiliser cette fonctionnalité pour créer des types de ticket pour différents besoins des clients (traitement des prêts, traitement des cartes de crédit, gestion des réclamations, etc.).

Vue d'ensemble des types de ticket

Configurer les types de ticket

Les administrateurs système configurent la fonctionnalité des types de tickets en créant une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table de tickets, puis en configurant un certain nombre de processus et de composants différents pour le type de ticket.

- La section Guided Setup pour les types de ticket ci-dessous fournit une vue d'ensemble de ces étapes de configuration.
- Pour plus d'informations sur les tâches de configuration guidée des types de tickets, consultez Configurer les types de tickets du service client.

Gestion des types de tickets

Une fois qu'un type de ticket a été créé, les administrateurs système peuvent afficher les types de tickets, gérer les paramètres et mettre à jour la configuration. Pour plus d'informations, consultez Gérer les types de tickets du service client.

Utilisation des types de ticket

Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité des types de tickets lors de la création de tickets pour les clients en la sélectionnant à partir d'une liste de types de tickets configurés. Pour plus d'informations, consultez la section Utiliser des types de tickets pour créer des tickets ci-dessous.

Module d'extension Customer service case types

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur système peuvent activer le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

L'activation de ce module d'extension ajoute l'attribut **Service clientèle** > **Types de ticket** au navigateur d'application. L'administrateur système peut utiliser ce module pour créer et gérer des types de tickets.

Relation entre un modèle de produit et des éléments de catalogue Dépréciation du module d'extension

Le module d'extension Customer Service Case Types remplace le module d'extension Relation entre un modèle de produit et des éléments de catalogue (com.snc.product_catalog_relationship), qui ne sera plus disponible. Utilisez la fonctionnalité Service definitions, disponible avec le module d'extension Customer Service Case Types, pour créer des définitions pour les services proposés pour prendre en charge vos produits. Configurez ensuite les définitions de service pour les associer aux produits et éléments de catalogue appropriés.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications Customer service case types

Les applications suivantes pour les types de ticket spécifiques sont disponibles dans le ServiceNow® Store.

Application	Description
Case Playbook for Onboarding (sn_csm_onboarding)	Fournit un type de ticket d'intégration pour capturer les détails lors de l'intégration de clients pour un produit ou un service et un playbook qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie du processus d'intégration.
Case Playbook for Complaints (sn_csm_complaint)	Fournit un type de ticket de réclamation pour capturer les détails d'une réclamation client et un playbook qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie de la réclamation.

Pour plus d'informations, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Remarque :
Ces applications ont des dépendances sur les modules d'extension suivants :

- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Customer Service Case Action Status (com.snc.csm_action_status)

Guided Setup pour les types de tickets

L'activation du module d'extension Customer Service Case Types ajoute la section Types de tickets au Guided Setup pour Gestion du service clientèle. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** > **Types de ticket** et utilisez les tâches de cette section pour créer et configurer un type de ticket.

Vous pouvez configurer un certain nombre de processus et de composants différents pour un type de ticket du service client, y compris des scripts clients et des règles métier, des vues, des rôles et des ACL, ainsi que des notifications et des créateurs d'enregistrement.

Pour créer et configurer un type de ticket :

- Créez une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case).
- Configurez les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients pour le nouveau type de ticket.
- Configurez les vues et les règles d'affichage, les rôles, les ACL et les règles métier pour le nouveau type de ticket.
- Configurez les processus pour le type de ticket, y compris les producteurs d'enregistrements, les flux d'états et les notes de gestion spéciale.
- Créez un enregistrement de définition de type de ticket pour le nouveau type de ticket et ajoutez-le à la table Type de ticket (sn_case_type).
- Configurez le flux **Obtenir des types de ticket** et modifiez les conditions qui déterminent la visibilité d'un type de ticket.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les types de tickets du service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des types de ticket pour créer des tickets

Les clients peuvent étendre la table de tickets afin de gérer les différents types de tickets. Chaque type de ticket étendu peut prendre en charge plusieurs types de demandes. Par exemple, si un client crée un type de ticket pour les services de carte de crédit, ce type de ticket peut prendre en charge des demandes telles que la demande d'une nouvelle carte et le signalement d'une carte perdue ou volée.

Lors de la création de tickets, les agents du service client sélectionnent le type de ticket qui correspond au problème client.

- Dans Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM, les agents sélectionnent un type de ticket à partir du sélecteur de type de ticket.
- Dans l'interface de plateforme, les agents sélectionnent un type de ticket à partir d'un intercepteur.

Dans Espace de travail configurable de CSM, il existe plusieurs versions du sélecteur de type de ticket qui peuvent être configurées pour que les agents l'utilisent lors de la création de tickets d'un type spécifique. Ces versions incluent la sélection multiple, la sélection unique et la sélection de service produit. La version à sélection multiple est la fonctionnalité par défaut. Dans Espace de travail d'agent pour CSM, les agents peuvent utiliser la version à sélection multiple du sélecteur de type de ticket.

- Créer un ticket du service client d'un type spécifique
- Créer une tâche de ticket d'un type spécifique pour un ticket du service client

Configurer les types de tickets du service client

Configurez les types de tickets pour gérer différents types de problèmes client. Un type de ticket identifie les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour chaque type de ticket, vous créez une table qui étend la table de tickets et configurez un certain nombre d'éléments, tels que des règles métier et des scripts client, qui permettent de gérer les problèmes client de ce type, de leur création jusqu'à leur résolution. Lors de la création de tickets, les agents peuvent sélectionner le type de ticket qui correspond au problème client.

Il existe une séquence de tâches vous permettant de configurer les types de ticket pour Gestion du service clientèle. Pour configurer Proactive Customer Service Operations, utilisez la configuration guidée Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Types de ticket, affichez la liste des tâches permettant de configurer la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration des types de ticket

Tâche	Description
Créez des Types de ticket.	La première étape de la création d'un type de ticket est de créer une table pour le type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case). **Remarque :** Cette table doit être créée dans un champ d'application autre que Global. Vous pouvez créer une table pour le type de ticket en utilisant une de ces méthodes : ○ Créateur intuitif d'application ○ Fonctionnalité de création de table de plateforme (accédez à **Définition du système** > **Table** et cliquez sur **Nouveau**) La table étendue du type de ticket hérite de la plupart des fonctionnalités de la table Ticket.
Configurez les règles de vues.	Les règles de vues déterminent les vues de formulaire qui sont disponibles pour les utilisateurs. Créez des règles de vues déterminant les conditions dans lesquelles le système affiche la table Type de ticket dans une vue spécifiée.
Définissez les états pour les flux d'états.	Les flux d'état vous permettent de personnaliser les transitions d'un état à l'autre dans les tables dérivées de la table Tâche [task], y compris la table Ticket [sn_customerservice_case] et les tables étendues depuis la table Ticket. Vous pouvez configurer le système pour effectuer des tâches pendant les transitions vers des états spécifiques. Créez des enregistrements de choix pour chacun des états à utiliser dans les flux d'états pour le type de ticket. Lors de la création des états souhaités, définissez le champ **Table** sur la table du type de ticket et le champ **Élément** sur État.
Configurez les politiques d'interface utilisateur.	Les politiques d'interface utilisateur changent de manière dynamique le comportement des informations dans un formulaire, par exemple définir un champ sur Lecture seule ou rendre un champ obligatoire. Le type de ticket hérite des politiques d'interface utilisateur suivantes à partir de la table Ticket : ○ Afficher ou masquer la section Informations sur les tickets principaux ○ Définir le partenaire sur Lecture seule si le partenaire est vide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	Vous pouvez configurer des politiques d'interface utilisateur supplémentaires pour le formulaire Type de ticket.
Configurez les scripts clients.	Les scripts clients permettent au système d'exécuter JavaScript sur le client lorsque des événements liés au client se produisent, par exemple lors du chargement d'un formulaire ou lorsqu'un champ change de valeur. Le type de ticket hérite des scripts clients suivants à partir de la table Ticket : ○ Effacer le contact du partenaire au changement de partenaire ○ Effacer le formulaire de ticket au changement de compte ○ Masquer la liste connexe Demande ○ Masquer la section SM et la liste en cas d'absence de module d'extension ○ Masquer la section Enregistrements connexes Vous pouvez configurer des scripts clients supplémentaires pour le type de ticket.
Configurer Business Rules	Une règle métier est un script de serveur qui s'exécute lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, mis à jour ou supprimé, ou lorsqu'une table est interrogée. Utilisez les règles métier pour accomplir des tâches, par exemple changer automatiquement les valeurs dans les champs de formulaire lorsque certaines conditions sont remplies, ou pour créer des événements pour les notifications par e-mail et les actions des scripts. Vous pouvez configurer les règles métier souhaitées pour la table Type de ticket.
Configurez des actions d'interface utilisateur de type Ticket.	Les actions d'interface utilisateur comprennent les boutons, les liens et les éléments de menu contextuel qui s'affichent dans les listes et les formulaires. Un type de ticket hérite des actions d'interface utilisateur de la table Ticket. Les options suivantes sont disponibles lors de la configuration d'actions d'interface utilisateur pour un type de ticket : ○ Créer de nouvelles actions d'interface utilisateur pour le type de ticket. Si vous créez une nouvelle action d'interface utilisateur, sélectionnez la table Type de ticket dans le champ **Table** du formulaire d'action d'interface utilisateur. ○ Utiliser n'importe quelle action d'interface utilisateur de ticket héritée. ○ Utiliser une combinaison des deux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	Vous pouvez également bloquer toutes les actions d'interface utilisateur de ticket héritées que vous ne voulez pas. Pour bloquer une action, mettez à jour le Script Include **CSUIActionsimpl**.
Activer l'action d'interface utilisateur **Créer un ticket** pour la sélection du type de ticket	Cette procédure ajoute l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** aux enregistrements de la table configurée. La sélection de cette action d'interface utilisateur affiche le sélecteur de type de ticket. **Remarque :** Pour l'espace de travail configurable CSM, l'action **d'interface utilisateur Créer un cas** pour la sélection du type de ticket est désactivée d'emblée.
Configurez les Types de ticket	Enregistrez un type de ticket nouvellement créé en créant un enregistrement de définition de type de ticket. Cet enregistrement est stocké dans la table Type de ticket (sn_case_type) et comprend les informations suivantes : ○ Le nom du type de ticket ○ La table créée pour le type de ticket ○ Une catégorie facultative ○ Un sous-type facultatif ○ Une brève description ○ Un champ pour définir le type de ticket sur Actif La table Type de ticket étend la table Fichier d'application (sys_metadata). Cette table comprend une colonne **Domaine** que les clients peuvent utiliser pour ajouter leur propre logique. Pour créer un enregistrement de définition de type de ticket, accédez à **Service clientèle** > **Gérer les types de ticket** et cliquez sur **Nouveau**. Après avoir créé et enregistré l'enregistrement de définition de type de ticket, vous pouvez configurer les informations de processus suivantes pour le type de ticket à l'aide des listes connexes du formulaire de type de ticket : ○ Flux d'états ○ Notes de gestion spéciale ○ SLA ○ Modèles d'e-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	○ Messages rapides ○ Rapports Pour plus d'informations, consultez Gérer les types de tickets du service client. **Remarque :** ces listes connexes affichent uniquement des informations pour le nouveau type de ticket. Elles n'incluent pas d'informations pour le ticket de base.
Configurez les notifications.	Les notifications informent les utilisateurs au sujet des différents événements et activités. Vous pouvez déterminer les conditions d'affichage d'une notification en créant un enregistrement dans la table Notification.
Configurez les rôles.	Créez un ou plusieurs rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options du type de ticket. Ensuite, accordez à ces rôles l'accès aux applications et modules souhaités. Pour que les agents travaillent sur un type de ticket, configurez le rôle du type de ticket de façon à ce qu'il contienne le rôle sn_customerservice_agent.
Configurez les ACL.	Utilisez les règles des listes de contrôle d'accès (ACL) pour restreindre l'accès aux données. Ces règles exigent des utilisateurs qu'ils répondent à un ensemble d'exigences avant de pouvoir interagir avec les données. Pour que les clients externes puissent afficher un type de ticket, ajoutez des ACL qui fournissent l'accès en lecture ou en création pour les utilisateurs externes.
Configurez les conditions de sélection de type de ticket.	Lors de la création d'un ticket d'un type spécifique, l'agent clique sur **Créer un ticket**, puis fait son choix dans une liste de types de tickets disponibles. Le système présente les types de tickets qui ont été configurés pour le rôle de l'agent. Pour configurer les conditions de sélection du type de ticket, utilisez le Flow Designer pour configurer le flux **Obtention des types de tickets** et modifiez les conditions déterminant la visibilité pour un type de ticket. Deux implémentations différentes de l'action d'interface utilisateur **Créer un ticket** sont disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	○ Le module d'extension Customer Service fournit une action d'interface utilisateur **Créer un ticket** que les agents peuvent utiliser comme suit : ▪ Pour créer un ticket de base. ▪ Pour créer un ticket pour un type de ticket spécifique. Par exemple, si votre organisation crée toujours le même type de ticket et que vous n'avez créé qu'une seule extension de la table Ticket, vous pouvez modifier cette action d'interface utilisateur pour créer un ticket appartenant à ce type de ticket spécifique. ○ Le module d'extension Customer Service Case Types fournit également une action d'interface utilisateur **Créer un ticket** que les agents peuvent utiliser pour créer un ticket basé sur le type de ticket sélectionné. Après avoir cliqué sur cette action d'interface utilisateur pour créer un ticket, l'agent sélectionne le type de ticket souhaité dans une liste de plusieurs types de tickets disponibles. **Remarque :** il est recommandé de configurer une seule des actions d'interface utilisateur **Créer un ticket**, et pas les deux, afin d'éviter toute confusion.
Configurez les créateurs d'enregistrements.	Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs de créer des enregistrements basés sur des tâches, comme des enregistrements d'incidents, depuis le Service Catalog. Créez un créateur d'enregistrement qui expose le nouveau type de ticket sur le Customer Service Portal.
Configurez Synthèse de ticket pour Types de ticket	La fonctionnalité de synthèse de ticket permet aux agents de communiquer de manière proactive avec les clients et les personnes concernées internes au sujet des tickets. Pendant qu'un ticket est en cours, les agents peuvent envoyer des résumés périodiques qui décrivent les mesures prises, les étapes à suivre et d'autres informations liées au ticket. Lorsque le travail à faire sur un ticket est terminé, les agents peuvent créer une revue post-ticket qui comprend des informations comme la cause première, le plan d'atténuation et les mesures préventives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	Remarque : l'utilisation de types de tickets avec la fonctionnalité de synthèse de ticket nécessite les modules d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) et Case Digests (com.sn_csm_case_digest). les tickets créés à partir d'un type de ticket sélectionné peuvent utiliser des résumés des actions de tickets et des revues post-ticket. Pour créer le mappage qui identifie les champs de type de ticket qui sont copiés dans les enregistrements de revue post-ticket et de résumé des actions de tickets : ○ Créez une configuration pour le type de ticket souhaité. Accédez à la **Synthèses de ticket** > **Configuration** et cliquez sur **Nouveau**. ○ Créez de nouveaux enregistrements dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map) pour mapper les actions d'interface utilisateur **Envoyer le résumé des actions de tickets** et **Créer une revue post-ticket**. La liste Synthèses du ticket du formulaire de type de ticket affiche la configuration des résumés des actions de tickets et des revues post-ticket pour un type de ticket.
Configurez Recherche contextuelle pour Types de ticket.	Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** et créez un enregistrement de configuration de table pour ajouter la recherche contextuelle au type de ticket. Dans cet enregistrement, configurez le champ **Table** comme type de ticket et le champ **Contexte de recherche** comme recherche de base de connaissances de ticket.
Configurez Agent Workspace pour Types de ticket.	Pour configurer Agent Workspace différemment pour chaque type de ticket, suivez Guided Setup pour Agent Workspace. Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes spécifiques à chaque type de ticket : ○ Listes des espaces de travail ○ Notifications ○ Valeurs en surbrillance ○ Paramètres de ruban

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	○ En-têtes de formulaire ○ Affectations d'actions
Configurez la vue du portail des types de ticket	Configurez les champs qu'un client peut voir lorsqu'il affiche un ticket sur les portails Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Créez un nouvel enregistrement pour configurer les champs pour chaque type de ticket. Pour plus d'informations sur le formulaire de configuration du ticket, consultez Configurer la page de ticket standard .

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Activer la propriété à sélection unique de type de ticket

Créer une configuration pour la sélection unique de type de ticket

Configurer les paramètres du ruban pour les types de ticket

Créez une nouvelle configuration de ruban pour un type de ticket ou activez l'héritage des configurations de ruban par le type de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'application Gestion du service clientèle, un type de ticket représente les données et les processus nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème client. L'administrateur système peut créer une table pour un nouveau type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case). La table étendue du type de ticket hérite de la plupart des fonctionnalités de la table Ticket.

Dans le cadre de la configuration des formulaires, vous pouvez configurer les paramètres du ruban pour les types de ticket. Le ruban s'affiche en haut du formulaire et inclut les composants qui affichent les informations sur le client et le ticket, telles que Client 360, la chronologie et le SLA actif. Chaque composant possède un paramètre de ruban qui stocke les informations de configuration concernant ce composant.

Les types de ticket qui sont étendus à partir de la table Ticket peuvent afficher ces composants dans le ruban du formulaire de ticket. Pour les types de ticket, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer des paramètres de ruban pour les extensions de ticket ou
- Modifier les paramètres de ruban existants afin que les extensions de ticket héritent du comportement du composant du ruban.

Pour créer de nouveaux paramètres de ruban, reportez-vous à la rubrique Configurer des rubans dans l'espace de travail.

Pour modifier le comportement du composant de ruban, utilisez la procédure ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Paramètres de ruban**.
2. Sélectionnez le nom du composant dans la liste Paramètres de ruban.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner Client 360.
3. Dans le formulaire Paramètre de ruban du composant sélectionné, cochez la case **Héritage**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Répétez les étapes 2 à 4 pour afficher chaque composant dans le ruban.

Configurer les actions déclaratives du type de ticket et du type de tâche de ticket

Configurez les actions déclaratives qui permettent aux agents de créer des tickets et des tâches de ticket à partir de différents emplacements dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Customer Service Case Types inclut des actions déclaratives qui permettent aux agents de créer des tickets et des tâches de ticket à l'aide du sélecteur de type de ticket et du sélecteur de type de tâche de ticket. Ces actions déclaratives sont désactivées par défaut.

Actions, emplacements et actions déclaratifs

Étiquette de l'action	Emplacement	Action
Nouveau	Apparaît dans les vues de liste Tâche de ticket.	Affiche le sélecteur de type de tâche de ticket.
Nouveau	Apparaît dans l'onglet de liste connexe Tâches sur les enregistrements de tickets et de types de tickets.	Affiche le sélecteur de type de tâche de ticket.
Nouveau	Apparaît dans les vues de liste Ticket et Type de ticket.	Affiche le sélecteur de type de ticket.

Les actions déclaratives sont stockées dans la table Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions et événements** > **Actions déclaratives UX**.
   Le système affiche la liste Affectations d'action.
2. Filtrez la liste pour afficher les actions pour l'application Types de tickets CSM.
   Si nécessaire, configurez la liste pour afficher la colonne **Application** .
3. Pour chacune des actions déclaratives souhaitées, définissez le champ **Actif** sur vrai.

Activer la propriété à sélection unique de type de ticket

Activez la propriété à sélection unique de type de ticket afin que les agents du service client puissent utiliser la version à sélection unique du sélecteur de type de ticket et créer des tickets d'un type spécifique en un seul clic.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans Espace de travail configurable de CSM, il existe trois versions du sélecteur de type de ticket disponibles pour les agents lors de la création de tickets d'un type spécifique.

- Avec la version à sélection multiple, l'agent sélectionne un type de ticket et sélectionne éventuellement une catégorie et un sous-type pour affiner les choix disponibles avant de créer un ticket. Il s'agit de la fonctionnalité par défaut.
- Avec la version à sélection unique, l'agent sélectionne un type de ticket et crée un ticket. Le système remplit certains des champs du formulaire Ticket avec les valeurs qui ont été prédéfinies dans la configuration de sélection.
- Avec la version Product Service Select, l'agent sélectionne un produit et un service pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Service produit Sélectionner la version du sélecteur de type de ticket.

Pour utiliser la version à sélection unique, activez la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété. Vous devez également créer une configuration.

Procédure

1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Cliquez sur la propriété *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* dans le champ **Nom**.
3. Définissez la **Valeur** sur vrai.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une configuration pour la sélection unique de type de ticket

Créez une configuration pour la version à sélection unique du sélecteur de type de ticket, et définissez les champs et les valeurs que le système utilise pour remplir automatiquement le formulaire de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans Espace de travail configurable de CSM, il existe trois versions du sélecteur de type de ticket disponibles pour les agents lors de la création de tickets d'un type spécifique.

- Avec la version à sélection multiple, l'agent sélectionne un type de ticket et sélectionne éventuellement une catégorie et un sous-type pour affiner les choix disponibles avant de créer un ticket. Il s'agit de la fonctionnalité par défaut.
- Avec la version à sélection unique, l'agent sélectionne un type de ticket et crée un ticket. Le système remplit certains des champs du formulaire Ticket avec les valeurs qui ont été prédéfinies dans la configuration de sélection.
- Avec la version Product Service Select, l'agent sélectionne un produit et un service pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Service produit Sélectionner la version du sélecteur de type de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour utiliser la version à sélection unique, suivez la procédure ci-dessous pour configurer une ou plusieurs sélections disponibles pour les agents lors de la création d'un ticket. Vous devez également activer la propriété à sélection unique de type de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket**.
2. Sélectionnez un type de ticket.
3. Dans la liste connexe Sélections de type de ticket, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour la sélection de type de ticket.
   Il s'agit du nom que les agents voient dans le champ **Type de ticket** de la fenêtre contextuelle Sélectionner le type de ticket.
5. Dans les champs **Valeurs du champ de type de ticket par défaut**, sélectionnez les champs souhaités et les valeurs correspondantes.
   Le système utilise ce champ et la configuration de la valeur pour remplir automatiquement ces champs du formulaire Ticket lorsqu'un agent crée un ticket de ce type.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système enregistre la configuration dans la table Sélections de type de ticket (sn_case_type_selection) et l'ajoute à la liste connexe Sélections de type de ticket.

Gérer les types de tickets du service client

Gérez les paramètres et la configuration d'un type de ticket depuis le formulaire Type de ticket.

Après avoir utilisé Guided Gestion du service clientèle Setup pour créer et configurer un type de ticket, vous pouvez afficher et gérer les paramètres et la configuration du type de ticket à partir du formulaire Type de ticket. Pour ouvrir un formulaire de type de ticket, accédez à **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket** et sélectionnez un type de ticket dans la liste.

Liens connexes du formulaire de type de ticket

Le formulaire de type de ticket comprend les liens connexes suivants.

Liens connexes du formulaire de type de ticket

Lien connexe	Description
Afficher la configuration des types de ticket	Affiche la configuration actuelle pour ce type de ticket, y compris les éléments suivants : • Règles métier • Scripts clients • Entrées et contournements de dictionnaire • Notifications • Actions d'interface utilisateur • Contrôles des accès • Politiques d'interface utilisateur • Politiques de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens connexes du formulaire de type de ticket (suite)

Lien connexe	Description
	• Styles • Règles des vues • Flux
Lancer Guided Setup pour les types de ticket	Se rend dans les tâches de configuration des types de ticket dans Guided Setup pour Gestion du service clientèle.
Lancer Guided Setup pour AWA	Ouvre les tâches de configuration Advanced Work Assignment (AWA) dans Guided Setup pour Agent Workspace.
Lancer Guided Setup pour Agent Workspace	Se rend dans les tâches de configuration Agent Workspace pour CSM dans Guided Setup pour Gestion du service clientèle.

Listes connexes du formulaire de type de ticket

Les listes connexes du formulaire de type de ticket affichent les éléments configurés pour la table Type de ticket. Utilisez les listes connexes pour créer des configurations supplémentaires.

- Créateurs d'enregistrements
- Flux d'états
- Notes de gestion spéciale
- SLA
- Modèles d'e-mail
- Messages rapides
- Rapports
- Sélections des types de tickets

Sélectionner une catégorie et un sous-type pour un type de ticket

L'administrateur système peut affecter une catégorie facultative et un sous-type à un type de ticket. Lors de la création d'un ticket, les agents peuvent filtrer les types de tickets disponibles par catégorie et sous-type dans le sélecteur de type de ticket. Si un agent sélectionne une catégorie, la liste des types de tickets affichée est filtrée selon cette catégorie. Si un agent sélectionne un sous-type, la liste est filtrée davantage par ce sous-type.

Le module d'extension Customer Service Case Types comprend plusieurs catégories que l'administrateur système peut sélectionner pour un type de ticket. Ces catégories comprennent :

- Intégration
- Réclamation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ordres
- Général

Le champ **Sous-type** affiche les champs de la table Type de ticket qui sont du type suivant :

- Liste de choix
- Référence

Pour sélectionner une catégorie et un sous-type pour un type de ticket :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket** et sélectionnez un type de ticket.
2. Sélectionnez une catégorie dans le champ **Catégorie**.
3. Sélectionnez un champ dans le champ **Sous-type**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Types de tickets et tickets principaux

L'administrateur système peut activer l'action d'interface utilisateur **Proposer un ticket principal** pour différents types de tickets. Si cette action d'interface utilisateur est disponible, un agent peut proposer un ticket principal à partir de l'enregistrement de type de ticket sélectionné. Si le candidat du ticket principal est accepté, un ticket principal est créé et l'enregistrement de type de ticket est ajouté comme ticket enfant du ticket principal.

Le ticket principal est créé dans la table de base Ticket. Les mises à jour du ticket principal sont synchronisées avec les types de tickets enfants. Plusieurs enregistrements de type de ticket peuvent être ajoutés au même ticket principal.

Sélecteur du type de ticket

Le sélecteur de type de ticket permet aux agents du service client de créer rapidement et facilement le type de ticket adapté à un contact ou à un consommateur en le sélectionnant à partir d'une liste de types de tickets ou de services disponibles.

Vue d'ensemble

Le sélecteur de type de ticket est un composant qui permet aux agents de sélectionner le type de ticket ou le service approprié lors de la création d'un ticket. Par exemple, un agent peut utiliser le sélecteur de type de ticket pour effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionnez un type de ticket et créez un ticket de ce type.
- Sélectionnez un produit dans une liste de produits appartenant au client et créez un ticket pour ce produit.
- Sélectionnez un service et créez un ticket pour ce service spécifique.

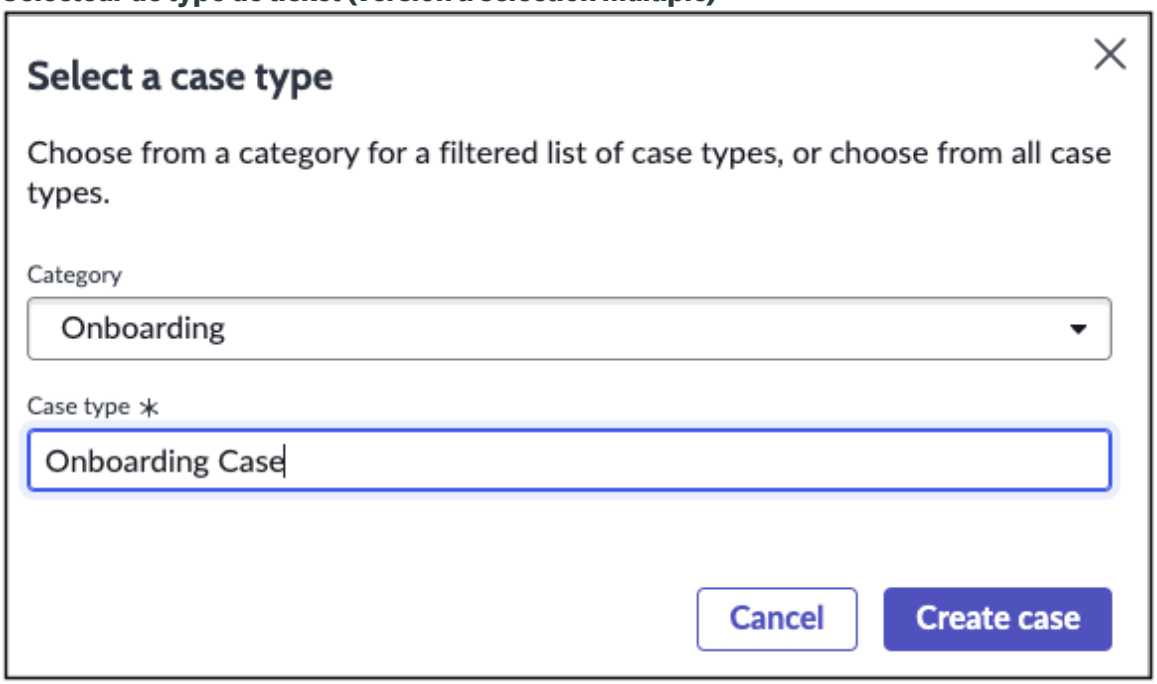
Les sélections qu'un agent peut effectuer sont déterminées par la configuration du sélecteur de type de ticket. L'administrateur système peut configurer différentes versions du sélecteur de type de ticket en définissant les propriétés. Les différentes versions sont les suivantes :

- Sélection multiple (par défaut)
- Sélection unique
- Sélection de service du produit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélecteur de type de ticket (version à sélection multiple)



Utilisation du sélecteur de type de ticket

Le système affiche le sélecteur de type de ticket lorsqu'un agent crée un ticket à partir d'une liste ou d'un enregistrement.

Actions de l'agent qui affichent le sélecteur de type de ticket

Action de l'agent	Description
Sélectionnez **Nouveau**.	Sélectionnez cette action dans les listes de tickets et les listes de types de tickets telles que Mes tickets ou Mes tickets de réclamation.
Sélectionnez **Créer un ticket**	Sélectionnez cette action parmi les enregistrements suivants : • Interaction • Compte • Contact • Consommateur • Produit vendu • Élément de base d'installation • Ticket • Ticket enfant

Certaines actions déclaratives disponibles avec le module d'extension Customer Service Case Types sont désactivées par défaut. Pour plus d'informations, consultez Configurer les actions déclaratives du type de ticket et du type de tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions des sélecteurs de type de ticket

Différentes versions du sélecteur de type de ticket sont disponibles pour utilisation par les agents. L'administrateur système peut configurer les propriétés système pour déterminer la version du sélecteur de type de ticket présentée aux agents.

Versions du composant sélecteur de type de ticket

Version	Description
Sélection multiple	Avec la version à sélection multiple, l'agent sélectionne un type de ticket et sélectionne éventuellement une catégorie pour affiner les choix disponibles avant de créer un ticket. Un champ de sous-type de catégorie peut également être configuré. Ce champ peut être un champ de liste de choix ou un champ de référence à partir de la table Type de tickets. **Remarque :** Si aucun sous-type n'est configuré pour un type de ticket, le champ Sous-type n'est pas affiché. La version à sélection multiple du sélecteur de type de ticket est la fonctionnalité par défaut. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner une catégorie et un sous-type pour un type de ticket.
Sélection unique	Avec la version à sélection unique, l'agent sélectionne un type de ticket dans une liste de types de tickets disponibles et crée un ticket en un seul clic. Le système utilise le mappage de champ configuré pour renseigner certains champs du formulaire de ticket. L'affichage de la version à sélection unique est contrôlé par la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété système. • Lorsque cette option est activée, le système affiche la version à sélection unique. • Lorsqu'elle est désactivée, le système affiche la version à sélection multiple. **Remarque :** La version à sélection unique n'est disponible qu'en Espace de travail configurable de CSM. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : • Activer la propriété à sélection unique de type de ticket • Créer une configuration pour la sélection unique de type de ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions du composant sélecteur de type de ticket (suite)

Version	Description
Sélection de service du produit	Avec la version Product Service Select, l'agent sélectionne un produit et/ou un service pour créer un ticket. Pour plus d'informations, consultez Service produit Sélectionner la version du sélecteur de type de ticket. L'affichage de la version Product Service Select est contrôlé par la *sn_csm_case_types.service_definition_select* propriété système. • Lorsqu'elle est activée, le système affiche le service produit Sélectionner la version du sélecteur de type de ticket. • Lorsqu'elle est désactivée, le système utilise la valeur de la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété.

Propriétés de sélection du type de ticket

Les propriétés suivantes déterminent la version du sélecteur de type de ticket qui est présentée aux agents.

Propriétés de version d'un sélecteur de type de ticket

Propriété	Description
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Définissez cette propriété sur vrai pour activer la fonctionnalité de sélection unique du type de ticket dans Espace de travail configurable de CSM. Lorsqu'elle est activée, un agent peut utiliser cette fonctionnalité pour créer un ticket d'un type spécifique avec une seule sélection dans le sélecteur de type de ticket. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_csm_case_types.définition_de_service	Définissez cette propriété sur vrai pour activer le service du produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket dans Espace de travail configurable de CSM. Lorsqu'elle est activée, un agent peut utiliser cette version pour créer un enregistrement basé sur le produit ou le service sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de version d'un sélecteur de type de ticket (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties] Cette propriété remplace la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété. • Lorsqu'elle est définie sur true, le système affiche la version Product Service Select du sélecteur de type de ticket. • Lorsqu'elle est définie sur faux, le système utilise la valeur de la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété. • Si les deux propriétés sont définies sur true, la *sn_csm_case_types.service_definition_select* propriété est prioritaire. • Si les deux propriétés sont définies sur false, le système affiche la version à sélection multiple du sélecteur de type de ticket.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Détermine le nombre de produits et de services affichés dans le service du produit Sélectionnez la version du sélecteur de type de ticket. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 25 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

Configurer des définitions de service pour les tickets et les tâches de ticket

L'administrateur système crée les définitions de service pour les tickets et les tâches de ticket, ainsi que leurs relations. Le gestionnaire de définition de service et l'administrateur de définition de service peuvent également créer ces définitions et relations de service.

Pour les définitions de service de tâche de ticket, l'administrateur système peut inclure la logique et les valeurs de champ par défaut que le système utilise lors de la création des tâches de ticket. Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions de service.

Service produit Sélectionner la version du sélecteur de type de ticket

En utilisant la version de sélection de service produit du sélecteur de type de ticket, les agents peuvent créer des tickets du type approprié en fonction du produit et/ou du service sélectionné.

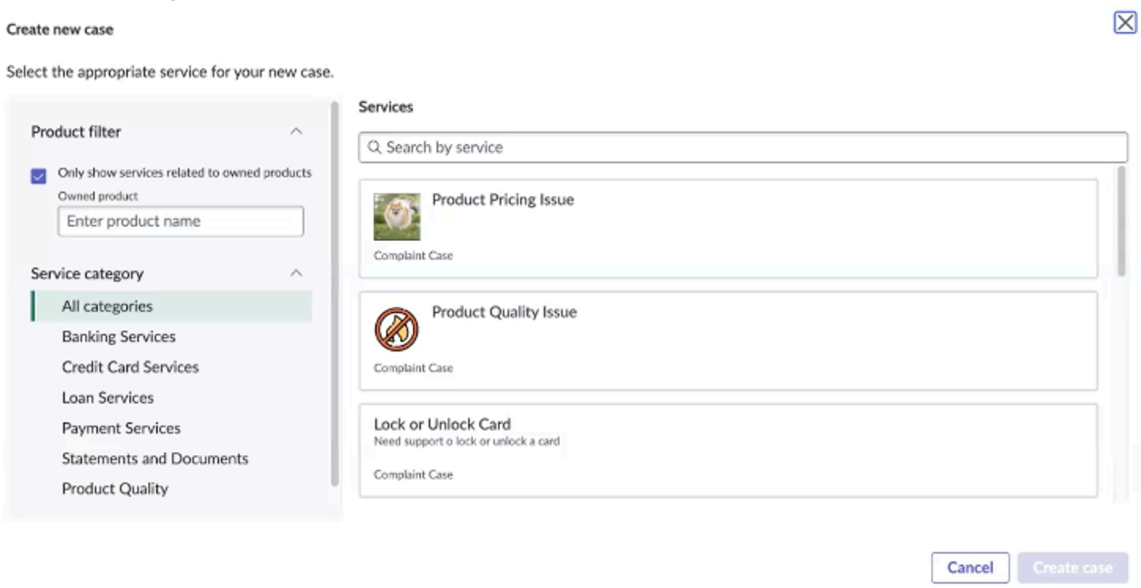
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La version de sélection de service produit du sélecteur de type de ticket prend en charge les services ainsi que les types de ticket, ce qui permet aux agents de trouver plus facilement et rapidement les services disponibles pour un produit.

Cette version du sélecteur de type de ticket permet à l'agent d'effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionnez un produit dans une liste de produits appartenant au compte ou au consommateur, y compris les produits vendus et les éléments de base d'installation, et consultez les services disponibles pour ce produit.
- Sélectionnez une catégorie de services et consultez les services disponibles au sein de cette catégorie.
- Recherchez un service en saisissant des mots clés dans la zone de recherche.
- Parcourez les services disponibles à l'aide des barres de défilement et de la pagination.
- Sélectionnez un service et créez un ticket basé sur le service ou le type de ticket.

Sélecteur de type de ticket (version sélectionnée du service produit)



Création de tickets à l'aide du service produit Sélectionner la version

Le système affiche le sélecteur de type de ticket lorsqu'un agent crée un ticket à partir d'une liste ou d'un enregistrement. Les champs disponibles dans la version de sélection du service produit du sélecteur de type de ticket sont axés sur le contexte en fonction de la façon dont un agent crée un ticket.

Actions de l'agent qui affichent le sélecteur de type de ticket

Action de l'agent	Description
Sélectionnez **Nouveau**.	Sélectionnez cette action dans les listes de tickets et les listes de types de tickets telles que Mes tickets ou Mes tickets de réclamation.
Sélectionnez **Créer un ticket**	Sélectionnez cette action parmi les enregistrements suivants : • Interaction • Compte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de l'agent qui affichent le sélecteur de type de ticket (suite)

Action de l'agent	Description
	• Contact • Consommateur • Produit vendu • Élément de base d'installation • Ticket • Ticket enfant

Créer des tickets à partir d'un enregistrement

Lors de la création d'un ticket à partir d'un enregistrement, la version de sélection de service produit du sélecteur de type de ticket inclut les sections et les champs suivants :

Service du produit Sélectionner des champs

Champ	Description
Filtre de produit	Utilisez les champs de cette section pour sélectionner un produit
Afficher uniquement les services associés aux produits possédés	Cette case à cocher contrôle l'affichage du champ **Produit possédé** et détermine les services inclus dans la section Services. • Si cette option est activée, le système répertorie les services classés comme après-vente qui sont pertinents pour le produit sélectionné dans le champ **Produit possédé** . • Si cette option est désactivée, le système répertorie les services classés en avant-vente et en général.
Produit possédé	Utilisez le champ **Produit détenu** pour sélectionner un produit. • Ce champ utilise la recherche de suggestion automatique. Saisissez le curseur dans le champ et commencez à saisir pour afficher les produits. • La sélection d'un produit dans ce champ permet de filtrer les services disponibles répertoriés dans la section Services. Pour les produits vendus et les éléments de base d'installation, la première ligne d'une entrée de la liste déroulante **Produit** affiche le nom du produit issu de l'enregistrement Modèle de produit. La deuxième ligne affiche le nom du produit vendu ou de l'élément de base d'installation associé au modèle de produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service du produit Sélectionner des champs (suite)

Champ	Description
Catégorie de service	Sélectionnez une catégorie pour voir les services disponibles dans cette catégorie ou sélectionnez **Toutes les catégories** pour voir tous les services disponibles.
Services	Sélectionnez un service dans la section Services. • Les services sont affichés dans un format de carte qui indique le nom, la description et l'image ou l'icône du service. • Utilisez une recherche par mot clé pour réduire la liste des services disponibles. • Utilisez les barres de défilement et la pagination pour afficher les services disponibles.

Les agents peuvent sélectionner **Créer un ticket** à partir des enregistrements suivants, qui fournissent un contexte sur les produits et services qu'ils possèdent.

Types d'enregistrement avec l'action Créer un ticket

Enregistrement	Description
Interaction	Les services applicables sont basés sur des produits appartenant au contact ou au consommateur.
Compte	Les services applicables sont basés sur les produits détenus par le compte.
Contact	Les services applicables sont basés sur les produits appartenant au contact et les produits auxquels le contact a accès en fonction de l'accès des parties associées.
Consommateur	Les services applicables sont basés sur des produits appartenant au consommateur.
Produit vendu	Le champ **Produit détenu** est renseigné automatiquement avec le modèle de produit issu de l'enregistrement du produit vendu.
Élément de base d'installation	Le champ **Produit détenu** est renseigné automatiquement avec le modèle de produit si l'élément de base d'installation est mappé au modèle de produit. Si aucun modèle de produit n'est associé à l'élément de base d'installation, le champ **Produit dû** répertorie les produits pour le compte et le contact.
Ticket	
Ticket enfant	

Créer des tickets à partir d'une liste

Les agents peuvent sélectionner **Nouveau** à partir d'une liste de tickets ou d'un type de ticket. Étant donné qu'il n'y a pas de contexte client, les services répertoriés incluent tous les services disponibles (avant-vente, après-vente et général).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de services

L'administrateur système peut regrouper les services en catégories afin que les agents trouvent plus facilement les services dont ils ont besoin. Les catégories sont affichées dans la section Catégories de services. Les agents peuvent sélectionner une catégorie spécifique pour afficher les services disponibles au sein de ce groupe ou **Toutes les catégories** pour afficher tous les services disponibles.

Cartes de service

La version de sélection de service produit du sélecteur de type de ticket affiche les services disponibles dans une vue de carte. Chaque carte peut inclure les informations suivantes pour un service, en fonction de la configuration :

- Nom
- Description
- Image

Lorsqu'un administrateur système crée une définition de service, il peut fournir un nom pour le service, une description du service et ajouter une image pour représenter le service. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de service.

Parcourir les services dans le sélecteur de type de ticket

Les agents peuvent parcourir les services disponibles pour une catégorie sélectionnée ou pour toutes les catégories. Ces services sont affichés dans une vue de carte.

La version de sélection de service produit du sélecteur de type de ticket peut afficher plusieurs pages de services. Il peut afficher 24 services à la fois et un total de 200 services.

L'agent peut effectuer les actions suivantes :

- Utilisez les barres de défilement pour afficher tous les services affichés.
- Si plus de 24 services sont disponibles, sélectionnez **Afficher plus** pour afficher l'ensemble de services suivant (jusqu'à un maximum de 200).
- Filtrez les services affichés en sélectionnant une catégorie.
- Affichez un nombre de services disponibles après l'application d'un filtre.

Remarque :
Le système affiche les services auxquels l'agent connecté a accès.

Lorsque l'agent atteint la limite de 200 services, le système demande à l'agent d'affiner les résultats.

Recherche d'un service

Les agents peuvent rechercher un service en saisissant des mots clés dans la zone de recherche.

- Une liste des recherches récentes apparaît sous le champ de recherche
- Les résultats de recherche incluent les services dont les noms ou les descriptions contiennent les mots clés.
- Les résultats sont affichés dans une vue de carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d'un ticket pour un service

Les agents peuvent créer des tickets à partir de listes et d'enregistrements.

Les agents peuvent créer des tickets en sélectionnant un service dans Service produit, en sélectionnant la version du sélecteur de type de ticket, puis en sélectionnant **Créer un ticket**.

Les agents consultent la version de sélection du service produit avec le filtre Produit lorsqu'ils créent un ticket à partir des enregistrements suivants.

- Interaction
- Compte
- Contact
- Consommateur
- Produit vendu
- Base d'installation
- Ticket
- Ticket enfant

La case **Afficher uniquement les services associés aux produits détenus** est cochée par défaut.

- Lorsque cette option est sélectionnée, l'agent peut afficher les services post-vente.
- Lorsque cette option est désactivée, l'agent peut voir les services avant-vente, après-vente et généraux.

Si l'agent se trouve sur un enregistrement de produit vendu ou de base d'installation, le champ **Produit détenu** est renseigné automatiquement.

Si un client n'a pas activé la base d'installation :

- La version de sélection de service du produit affiche les champs **Service** et **Type de ticket** .
- Le champ **Service** répertorie tous les services, y compris l'avant-vente et l'après-vente.
- Les agents peuvent sélectionner **Créer un ticket** à partir d'un enregistrement d'interaction, de compte, de contact ou de consommateur et sélectionner un type de ticket dans le champ **Type de ticket** .

Sélecteur de type de tâche de ticket

Le sélecteur de type de tâche de ticket est un composant qui fournit aux agents du service client un moyen de créer les types de tâches appropriés tout en travaillant sur des tickets.

À l'aide du sélecteur de type de tâche de ticket, les agents peuvent sélectionner des services et créer des tâches de ticket spécifiquement pour ces services. Les sélections qu'un agent peut effectuer dans le sélecteur de type de tâche de ticket dépendent de l'origine de la création de la tâche de ticket.

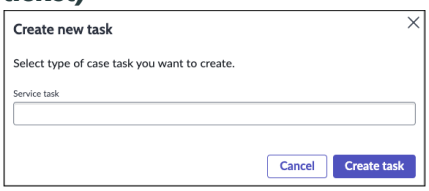
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options du sélecteur de tâche de type de ticket

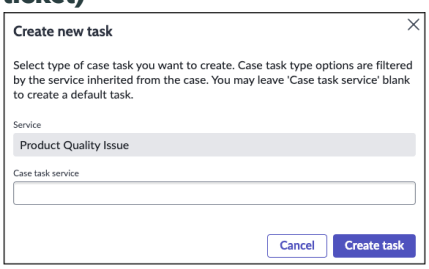
Lorsqu'un agent crée une tâche de ticket à partir d'une liste de tâches de ticket, il peut sélectionner un service dans le sélecteur de type de tâche de ticket.

Sélecteur de type de tâche de ticket (vue de liste des tâches de ticket)



Lorsqu'un agent crée une tâche de ticket à partir d'un enregistrement de ticket, le sélecteur de type de tâche de ticket affiche les services connexes en fonction du type de ticket.

Sélecteur de type de tâche de ticket (vue d'enregistrement de ticket)



Un agent travaillant sur un ticket ou un type de ticket peut créer des tâches de ticket des manières suivantes.

Comment créer des tâches de ticket

Sélectionner **Nouveau** dans une liste de tâches de ticket	Le champ **Tâche de service** du sélecteur de type de tâche de ticket affiche tous les services connexes où la table cible est Tâche de ticket [sn_customerservice_task] et les extensions de la tâche de ticket.
Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet de la liste connexe Tâches d'un enregistrement de ticket	Le champ **Service** est renseigné automatiquement avec le service de ticket. Le champ **Service de tâche de ticket** répertorie les services de tâche associés au service de ticket. Si le ticket n'a aucun service, le champ **Tâche de service** affiche tous les services connexes où la table cible est Tâche de ticket [sn_customerservice_task] et extensions de Tâche de ticket.
Sélectionnez l'icône **+** sur la liste de tâches Enregistrements connexes dans le composant Enregistrements connexes dynamiques	Le champ **Service de tâche de ticket** du sélecteur de type de tâche de ticket affiche les services suivants : • Les services de tâches liés au service du ticket. • Les services connexes où la table cible du service est Tâche de ticket et extensions de Tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment créer des tâches de ticket (suite)

Sélectionner Créer une tâche dans une étape du playbook de ticket	Le champ **Service** est renseigné automatiquement avec le service de ticket. Le champ **Service de tâche de ticket** répertorie les services de tâche associés au service de ticket.
Sélectionner Créer une tâche dans la visionneuse d'activité	Le champ **Service** est renseigné automatiquement avec le service de ticket. Le champ **Service de tâche de ticket** répertorie les services de tâche associés au service de ticket.

Certaines actions déclaratives disponibles avec le module d'extension Customer Service Case Types sont désactivées par défaut. Pour plus d'informations, consultez Configurer les actions déclaratives du type de ticket et du type de tâche de ticket.

Configurer des définitions de service pour les tickets et les tâches de ticket

L'administrateur système crée les définitions de service pour les tickets et les tâches de ticket, ainsi que leurs relations. Le gestionnaire de définition de service et l'administrateur de définition de service peuvent également créer ces définitions et relations de service.

Pour les définitions de service de tâche de ticket, l'administrateur système peut inclure la logique et les valeurs de champ par défaut que le système utilise lors de la création des tâches de ticket. Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions de service.

Type de ticket d'embauche

Les agents peuvent utiliser le type de ticket d'intégration pour capturer les détails lors de l'intégration de clients pour un produit ou un service.

Le type de ticket d'intégration inclut un playbook qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie du processus d'intégration.

Les tickets d'embauche utilisent le préfixe ONB dans le numéro de ticket. Par exemple, ONB0001007. Les tickets d'embauche s'affichent dans le module des tickets d'embauche dans les listes suivantes :

- Mes tickets d'embauche
- Tous les tickets d'embauche
- Tickets d'embauche non affectés
- Tickets d'embauche escaladés

Lors de la création d'un nouveau ticket, les agents peuvent sélectionner **Embauche du client** à partir de la liste des types de tickets disponibles.

Créer des tickets d'intégration pour les nouveaux clients ou les clients existants

Les agents du service client peuvent créer des tickets pour embaucher des clients existants pour de nouveaux produits.

Le formulaire de ticket d'intégration inclut la case à cocher **Nouveau client**. Les agents peuvent cocher cette case afin d'afficher la section Informations de nouveau client sur le formulaire de ticket. Cette section de formulaire inclut les champs que vous pouvez utiliser pour collecter des informations et créer un nouvel enregistrement client.

Remarque :
Un nouveau client n'a pas d'enregistrement de compte, de contact ou de consommateur existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** d'un ticket existant sont déjà renseignés, la case **Nouveau client** est décochée.

Lors de l'enregistrement d'un ticket d'intégration :

- Si la case **Nouveau client** est cochée, les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** ne sont pas requis pour enregistrer le ticket.
- Si la case **Nouveau client** n'est pas cochée, les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** sont requis pour enregistrer le ticket.

Section de formulaire Informations de nouveau client

La section de formulaire Informations de nouveau client inclut les champs que les agents peuvent utiliser pour collecter des informations. Ces informations sont ensuite utilisées pour créer un enregistrement client. Ces champs comprennent les éléments suivants :

- Type de client : Business ou Individuel
- Nom du business : requis lorsque le type de client est Business
- Nom d'utilisateur : requis lorsque le type de client est Individuel
- Numéro de téléphone
- E-mail

Membres supplémentaires

Le type de ticket d'intégration inclut la liste connexe **Membres supplémentaires** sur le formulaire de ticket. Les agents peuvent utiliser cette liste connexe pour créer les utilisateurs ou les entités professionnelles qui doivent être inclus dans le ticket d'intégration.

Les membres supplémentaires peuvent être l'un des éléments suivants :

- Comptes
- Contacts
- Consommateurs

Les agents sélectionnent les informations dans les champs suivants lors de l'ajout d'un membre à un ticket d'intégration :

- Type : le type d'utilisateur à ajouter. Par exemple, un copropriétaire, un bénéficiaire ou un sous-compte.
- Nom : le nom du contact, du consommateur ou du compte.

Remarque :
Si vous utilisez le playbook d'intégration, l'utilisateur est également ajouté à la carte d'informations sur les membres dans l'étape Ajouter des membres supplémentaires de l'étape Initier.

Étapes et états de type de ticket d'embauche

Un ticket d'intégration passe par plusieurs étapes et états pendant que l'agent cherche à résoudre les tickets.

Un ticket d'intégration comporte six étapes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lancer
- Approbation préalable
- Capture de données
- Diligence raisonnable
- Résoudre
- Fermer

Au fur et à mesure qu'un ticket d'intégration passe par les étapes énumérées ci-dessus et avance vers une résolution, l'état du ticket est mis à jour. L'étape et l'état sont liés l'un à l'autre, comme décrit dans le tableau suivant.

Étapes et états de ticket d'embauche

Étape	États	Description
Lancer	Nouveau	Un ticket d'intégration est créé à l'étape **Lancer** avec l'état **Nouveau**. Un ticket d'intégration ne peut se trouver qu'à l'état **Nouveau** pendant l'étape Lancer.
Lancer	Ouvert	Un ticket d'intégration passe à l'état **Ouvert** lorsqu'il est affecté à un agent.
Approbation préalable	• Ouvert • En attente d'infos	À la phase d'approbation préalable, un ticket d'intégration peut être défini sur les états **Ouvert** ou **En attente d'infos**. Le ticket passe à l'état **En attente d'infos** lorsqu'un agent clique sur **Demander des informations**.
Capture de données	• Ouvert • En attente d'infos	À la phase de capture de données, un ticket d'intégration peut être défini sur les états **Ouvert** ou **En attente d'infos**. Le ticket passe à l'état **En attente d'infos** lorsqu'un agent clique sur **Demander des informations**.
Diligence raisonnable	• En attente d'infos • Revue en cours	À la phase de diligence raisonnable, un ticket d'intégration peut être défini sur les états **En attente d'infos** ou **Révision en cours**. Le ticket passe à l'état **En attente d'infos** lorsqu'un agent clique sur **Demander des informations**. Le ticket passe à l'état **Révision en cours** lorsqu'un agent clique sur **Soumettre pour révision**.
Résoudre	• Commentaires de revue • Résolu	À la phase de résolution, un ticket d'intégration peut être défini sur les états **Révision terminée** ou **Résolu**. Le ticket passe à l'état **Révision terminée** lorsqu'un agent clique sur **Révision terminée**. Le ticket passe à l'état **Résolu** lorsqu'un agent clique sur **Proposer une solution**.
Fermer	Fermé	Le ticket est fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec les types de tickets

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types), y compris les composants qui prennent en charge la fonctionnalité de définitions de service.

Tables installées avec les types de tickets

Les tables suivantes sont installées avec le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Tables ajoutées avec les types de ticket

Table	Description
Type de ticket [sn_case_type]	Cette table stocke les types de tickets définis. Pour plus d'informations, consultez Types de tickets du service client.
Définition du service [sn_case_type_selection]	Cette table stocke les définitions de services définies. La fonctionnalité de définition de service ajoute les champs suivants à la table de définition de service : • Chemin de domaine • Générateur d'enregistrement Playbook • Actif • Numéro Pour plus d'informations, consultez Définitions de service.
Catégorie de définition de service [sn_csm_case_types_service_category]	Cette table stocke les catégories créées pour les définitions de service.
Relations de catégories de définitions de services [sn_csm_case_types_service_category_rel]	Cette table stocke les définitions de service associées à une catégorie de définition de service.
Relation de service du produit [sn_csm_case_types_product_service_rel]	Cette table stocke les produits qui sont liés à une définition de service. Pour plus d'informations sur ces relations, consultez Associer un produit à une définition de service.
Relation de service à service [sn_csm_case_types_service_to_service_rel]	Cette table stocke les relations qui ont été configurées entre les services. Par exemple, les services connexes qui ont été ajoutés à une définition de service. Pour en savoir plus sur ces relations, reportez-vous à .
Relation de service du catalogue [sn_csm_case_types_catalog_service_rel]	Cette table stocke les éléments de catalogue qui sont liés à une définition de service. Pour plus d'informations, consultez Configurer des éléments de catalogue pour une définition de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec les types de ticket

Les rôles de définition de service suivants sont installés avec le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Rôles installés avec les types de ticket

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Rôle d'administrateur pour les tables des types de tickets Customer Service . Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher, créer, mettre à jour et supprimer des définitions de service, des catégories de définitions de service et des relations de catégories de définitions de service.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Gestionnaire de définition de service [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Rôle de gestionnaire pour les tables des types de tickets Customer Service . Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher, créer et mettre à jour les définitions de service, les catégories de définitions de service et les relations de catégories de définitions de service.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Visionneuse de définition de service [sn_csm_case_types.visionneuse_de_définition_service]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations de catégories de définitions de service.	sn_service_org.service_criteria_read
Visionneuse de rapports de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Fournit un accès en mode rapport aux tables connexes de définition de service.	Néant
Visionneuse de toutes les tables de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Offre un accès en lecture seule aux tables de définitions de service. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations de catégories de définitions de service.	Néant

Propriétés installées avec les types de ticket

Les propriétés suivantes sont ajoutées au module d'extension Customer Service Case Types. Ces propriétés contrôlent la version de l'écran du sélecteur de type de ticket qui s'affiche pour les agents. Pour plus d'informations, consultez Écran de sélection du type de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec les types de ticket

Propriété	Description
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Définissez cette propriété sur vrai pour activer la fonctionnalité de sélection unique du type de ticket dans Espace de travail configurable de CSM. Lorsqu'elle est activée, un agent peut utiliser cette fonctionnalité pour créer un ticket d'un type spécifique avec une seule sélection dans l'écran de sélecteur de type de ticket. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_csm_case_types.définition_de_service	Définissez cette propriété sur vrai pour activer le service produit Sélectionner la version de l'écran de sélection du type de ticket. Lorsqu'il est activé, un agent peut utiliser cet écran pour créer un enregistrement basé sur le produit ou le service sélectionné. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties] Cette propriété remplace la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété. • Lorsqu'elle est définie sur vrai, le système affiche l'écran de sélection de service de produit. • Lorsqu'elle est définie sur faux, le système utilise la valeur de la *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* propriété. • Si les deux propriétés sont définies sur true, la *sn_csm_case_types.service_definition_select* propriété est prioritaire. • Si les deux propriétés sont définies sur false, le système affiche l'écran de sélection multiple.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Détermine le nombre de produits et de services affichés dans l'écran de sélection du service du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec les types de ticket (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 25 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Points d'extension installés avec les types de tickets

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application. Les points d'extension sont stockés dans la table Point d'extension [sys_extension_point].

Le point d'extension CSMServiceDefinitionIntegrations renvoie une liste de produits disponibles pour les agents dans le champ **Produit** du service produit Sélectionner la version de l'écran de sélecteur de type de ticket. Prête à l'emploi, cette liste est basée sur le contexte du client et affiche les produits vendus et les éléments de base d'installation appartenant au client.

Pour accéder à ce point d'extension, accédez à **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés** et sélectionnez **CSMServiceDefinitionIntegrations**.

Pour modifier ce point d'extension :

1. Sélectionnez le lien connexe **Créer une implémentation** sur l'enregistrement du point d'extension.
2. Modifiez le champ **Script** et ajoutez une API pour renvoyer des informations sur le produit.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Le système ajoute l'implémentation à la liste connexe Implémentations sur l'enregistrement de point d'extension.

Remarque :
L'implémentation avec le numéro de **commande** le plus bas est utilisée pour renvoyer la liste des produits.

Définitions du service

Utilisez les définitions de service pour créer des connexions entre les produits, les services et les types de tickets. Les clients peuvent utiliser ces définitions pour détecter et demander rapidement les services dont ils ont besoin. Les agents peuvent utiliser ces définitions pour créer des tickets du type approprié pour prendre en charge ces demandes de service.

Vue d'ensemble

La fonctionnalité de définitions de service est disponible avec le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types). Les types de tickets vous permettent de répondre à des types spécifiques de demandes client. Un type de ticket étend le ticket du service client de base et inclut les processus, les attributs et les données requis pour résoudre un type de ticket spécifique, comme l'intégration d'un client ou la résolution d'une réclamation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une définition de service décrit un service qu'une entreprise ou une organisation offre pour prendre en charge un produit ou un service qu'elle vend. Les définitions de service fonctionnent avec les types de tickets pour fournir différents types de demandes de service.

- Vous pouvez créer des connexions entre les produits et services et les types de tickets qui prennent en charge ces services. Ces connexions rationalisent le processus de gestion des tickets pour la demande et l'exécution des services et simplifient les demandes de service en fonction du contexte du client.
- Vous pouvez également créer des définitions de service pour les types de tâches de ticket, puis créer des relations parent-enfant entre les définitions de type de ticket et les définitions de type de tâche de ticket. Cela permet aux agents de créer facilement des tâches de ticket du type approprié.
- Vous pouvez créer des catégories de services, puis organiser les définitions de services en groupes logiques. Les agents peuvent utiliser ces catégories pour trouver rapidement les services dont ils ont besoin.

Avantages de la définition du service

Lorsque vous créez des définitions de service pour chacun des services que vous proposez, les agents peuvent utiliser les services définis pour créer des tickets et des tâches de tickets du type approprié pour les problèmes et les demandes des clients. Lors de la création de ces tickets et tâches de ticket, les agents peuvent effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez cette option dans une liste de services disponibles.
- Sélectionnez une catégorie et affichez les services disponibles au sein de cette catégorie.
- Filtrez les services applicables en fonction des produits appartenant à un client.
- Créez un ticket du bon type en fonction du service demandé ou pour les produits appartenant à un client.

Les clients peuvent utiliser les définitions de service pour détecter et demander des services pour prendre en charge leurs produits à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Catégories de définition des services

Les catégories de définitions de services vous permettent d'organiser les définitions de services en groupes logiques. Une catégorie peut avoir plusieurs définitions de service et une définition de service peut appartenir à une ou plusieurs catégories.

Ces catégories apparaissent dans le sélecteur de service de ticket et le sélecteur de service de tâche de ticket. Lorsqu'un agent crée un ticket ou une tâche de ticket, il peut sélectionner une catégorie, puis afficher et sélectionner parmi les services disponibles dans cette catégorie pour créer un ticket ou une tâche de ticket.

Champ ID de définition de service

Dans la Washington DC version, le champ **ID** remplace le champ **Nombre** .

- Pour les clients de mise à niveau, le champ **Numéro** est réétiqueté pour montrer qu'il est déconseillé.
- Pour les nouveaux clients, le champ**Numéro** n'est pas présent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les clients effectuant une mise à niveau à partir de Utah ou Vancouver, un script correctif s'exécute automatiquement et ajoute le champ ID aux enregistrements de la table de définition de service [sn_case_type_selection]. Le script correctif copie la valeur du champ **Nom** et l'ajoute au champ **ID** , en remplaçant les espaces blancs par des traits de soulignement. Ce champ ne peut pas dépasser 40 caractères.

Expérience de l'administrateur système

L'administrateur système définit les services qui sont proposés aux clients pour les produits et services du catalogue de produits. Pour chaque définition de service, l'administrateur peut effectuer les tâches de configuration suivantes.

Tâches de configuration de définitions de services

Tâche	Description
Créer une définition de service	L'enregistrement de définition de service stocke les détails d'un service fourni aux clients. Ces informations comprennent un nom pour la définition de service, la table cible et la catégorie de service.
Associer un ou plusieurs produits	Les services peuvent être spécifiques à un produit ou des services généraux peuvent être créés et mis à disposition pour tous les produits.
Associer un type de ticket	Un type de ticket fournit les processus et les données dont un agent a besoin pour résoudre un ticket pour un type de service spécifique.
Associer un playbook	Un playbook fournit aux agents des instructions étape par étape pour résoudre un type de ticket spécifique.
Configurer les valeurs de champ par défaut	Configurez les valeurs par défaut des champs dans la table cible d'une définition de service. Lorsqu'un enregistrement est créé pour cette table, le système utilise ces valeurs pour renseigner automatiquement les champs d'enregistrement.
Associer un créateur d'enregistrement	Les créateurs d'enregistrements permettent aux utilisateurs finaux de demander des services à partir des portails client et consommateur.
Configurer les services associés pour une définition de service	Associez un ou plusieurs services connexes à une définition de service pour créer des relations parent-enfant entre les définitions de service. Par exemple, vous pouvez créer des définitions de service pour les tâches de ticket et les associer à une définition de service pour un type de ticket.
Créer une catégorie de définition de service	Créez une catégorie pour les définitions de service. Vous pouvez utiliser ces catégories pour créer des regroupements logiques de définitions de service.
Associer des définitions de service à une catégorie	Ajoutez des définitions de service à une catégorie. Une catégorie peut avoir une ou plusieurs définitions de service associées et une définition de service peut appartenir à plusieurs catégories.
Ajouter un type de ticket à l'intercepteur de ticket	Pour configurer cette fonctionnalité afin qu'elle soit utilisée dans l'interface utilisateur principale, ajoutez des types de ticket à l'intercepteur de ticket.

Expérience de l'agent

L'association d'un type de ticket à une définition de service automatise le processus de sélection du type de ticket pour les agents. Depuis l'espace de travail configurable CSM, les agents peuvent rapidement créer des tickets du bon type en fonction du contexte client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la création de tickets, les agents peuvent sélectionner le service approprié pour un client en fonction des produits que le client possède. La version de sélection de service du sélecteur de type de ticket permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Créez des tickets à partir des vues de listes de tickets et de types de tickets.
- Créez des tickets à partir de plusieurs types d'enregistrements :
- Sélectionnez un produit. Le sélecteur de type de ticket comprend une case à cocher **Ce ticket concerne un produit vous appartenant** .
  - Si cette option est cochée : Répertorie les services pertinents pour le produit sélectionné.
  - Si elle est décochée : répertorie tous les services disponibles.
- Sélectionnez une catégorie de services et affichez les services de cette catégorie.
- Sélectionnez un service dans la liste des services disponibles.
- Sélectionnez **Créer un ticket** pour créer un ticket du type de ticket associé au service.

Le système détermine automatiquement le type de ticket en fonction du service sélectionné et crée un ticket de ce type. Si la définition de service a un playbook associé, l'agent peut utiliser le playbook dans un onglet de l'enregistrement de ticket.

Remarque :
Depuis l'interface utilisateur principale, l'intercepteur de ticket permet aux agents de sélectionner une définition de service pour la création de type de ticket.

L'association d'un type de tâche de ticket à une définition de service permet aux agents de créer des tâches de ticket du type approprié en fonction du contexte du ticket. La version de sélection de service produit du sélecteur de type de tâche de ticket permet aux agents de créer des tâches à partir des listes de tâches de ticket, des enregistrements de ticket, des étapes du playbook et de l'onglet Enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel.

Expérience client

Les utilisateurs finaux peuvent utiliser la fonctionnalité de définitions de service pour demander des services disponibles auprès du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal en fonction des produits qu'ils ont achetés.

- Utilisez le portail pour afficher les produits vendus ou les éléments de base d'installation qu'ils possèdent.
- Sélectionnez un produit ou un élément de base d'installation et consultez les services disponibles dans le widget du portail de services. Ce widget peut afficher des services spécifiques à un produit, des demandes de nouveaux produits et des services généraux.
- Sélectionnez un service et lancez un créateur d'enregistrement pour créer une demande de service. Lorsqu'il est soumis, le système crée automatiquement un ticket du type approprié.
- Affichez un ticket qui a été créé pour une demande de service et consultez le champ **Définition de service** sur l'enregistrement de ticket.

Widget du portail de services

Depuis Customer Service Portal et Consumer Service Portal, les utilisateurs finaux peuvent consulter une liste de services disponibles pour les produits vendus et les éléments de base d'installation qu'ils possèdent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Depuis le portail, un utilisateur final peut accéder à une liste de ses produits vendus ou éléments de base d'installation. Après avoir sélectionné un produit, le widget du portail de services répertorie les services disponibles. Il peut s'agir de :

- Services basés sur un produit vendu ou un élément de base d'installation
- Services généraux
- Services pour demander de nouveaux produits

La sélection d'un service dans le widget affiche le créateur d'enregistrement associé à la définition de service. Selon la configuration du créateur d'enregistrement, certains champs sont renseignés automatiquement, tels que le modèle de produit ou l'élément de base d'installation et le service sélectionné. L'envoi du créateur d'enregistrement crée un ticket du type approprié.

Remarque :
Les tickets qui ont été créés à partir d'un type de ticket associé à une définition de service affichent la définition de service dans le champ **Définition de service** . Les utilisateurs finaux peuvent voir ces informations sur les enregistrements de tickets auxquels ils peuvent accéder à partir du portail.

Information associée

Configurer des définitions de service

Types de tickets du service client

Gérer les types de tickets du service client

Créer un ticket du service client d'un type spécifique

Rôles de définition du service

Les rôles de définition de service inclus dans le module d'extension Customer Service Case Types permettent aux utilisateurs d'afficher, de créer et de mettre à jour les définitions de service, les catégories de définitions de service et les relations de catégories de définitions de service. Les agents et les utilisateurs finaux peuvent utiliser ces définitions et catégories pour afficher et créer des tickets en fonction du service sélectionné.

Rôles de définition du service

Les rôles de définition de service suivants sont installés avec le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Rôles installés avec les types de ticket

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Rôle d'administrateur pour les tables des types de tickets Customer Service . Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher, créer, mettre à jour et supprimer des définitions de service, des catégories de définitions de service et des relations de catégories de définitions de service.	• sn_csm_case_types.service_definition_man • sn_service_org.service_criteria_delete
Gestionnaire de définition de service	Rôle de gestionnaire pour les tables des types de tickets Customer Service . Les utilisateurs	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec les types de ticket (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
[sn_csm_case_types.service_definition_manager]	disposant de ce rôle peuvent afficher, créer et mettre à jour les définitions de service, les catégories de définitions de service et les relations de catégories de définitions de service.	• sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Visionneuse de définition de service [sn_csm_case_types.visionneuse_de_définition_service]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations de catégories de définitions de service.	sn_service_org.service_criteria_read
Visionneuse de rapports de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Fournit un accès en mode rapport aux tables connexes de définition de service.	Néant
Visionneuse de toutes les tables de définition du service [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Offre un accès en lecture seule aux tables de définitions de service. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les définitions de service, les catégories de définition de service et les relations de catégories de définitions de service.	Néant

Comment les utilisateurs peuvent utiliser les définitions de service

Dans l'espace de travail configurable CSM, les utilisateurs disposant du rôle admin ou de l'un des rôles d'agent suivants peuvent accéder au champ **Service** pour les tickets et les tâches de ticket.

- Agent du service client (sn_customerservice_agent)
- Agent du service consommateur (sn_customerservice.consumer_agent)
- Gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager)

Les rôles d'administrateur et d'agent peuvent permettre d'effectuer les actions suivantes :

- Consultez la colonne **Service** dans les listes de tâches de ticket. Par exemple, Ma tâche de ticket et Mes tâches de contribution.
- Consultez le champ **Service** sur le formulaire Tâche de ticket.
- Sélectionnez un service dans le champ **Service** et enregistrez le formulaire Tâche de ticket.
- Créez une tâche de ticket et consultez le champ **Service** sur le formulaire Tâche de ticket.

Dans l'interface utilisateur principale, les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ou de l'un des rôles d'agent répertoriés ci-dessus peuvent effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Reportez-vous à la colonne **Service** de la liste des tâches.
- Reportez-vous au champ **Service** du formulaire Tâche.
- Sélectionnez un service dans le champ **Service** et enregistrez le formulaire Tâche de ticket.

Depuis les Customer Service Portal et Consumer Service Portal, les utilisateurs disposant du rôle admin ou d'un rôle d'utilisateur final peuvent voir le champ **Service** sur les tâches de ticket auxquelles l'utilisateur a accès. Voir la table suivante pour connaître les rôles d'utilisateur final qui peuvent voir ce champ.

Utilisateurs finaux et rôles pouvant voir le champ Service sur les tâches de ticket

Utilisateurs et rôles	Description
Rôles d'utilisateurs B2B	
Agent de service client [sn_customerservice.customer]	Un agent qui assiste les clients et les partenaires dans la résolution de leurs questions et problèmes.
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	Un rôle d'administrateur pour un compte client. Cet utilisateur a accès à toutes les données du compte.
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	Un rôle de client pour la gestion des tickets dans un compte et tous ses comptes enfants connexes.
Partenaire [sn_customerservice.partner]	Un partenaire qui s'occupe des comptes clients.
Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin]	Un rôle d'administrateur pour un compte partenaire.
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Un rôle qui donne accès aux tâches de ticket et aux informations de ticket connexes.
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Un rôle qui fournit un accès en lecture seule à tous les enregistrements de tâches de ticket.
Contacts de client avec relations de contact configurées	Pour plus d'informations, consultez Relations de contact.
Rôles d'utilisateurs B2C	
Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]	Un agent qui assiste les consommateurs dans la résolution de leurs questions et problèmes.
Consommateurs avec des relations de consommateur configurées	Utilisez des relations pour fournir aux utilisateurs internes et externes un accès supplémentaire aux données client. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer des relations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles pouvant voir le champ Service sur les tâches de ticket (suite)

Utilisateurs et rôles	Description
Consommateurs désignés comme chef de ménage	Un ménage est composé d'un groupe de consommateurs qui vivent à une adresse commune et partagent des produits et des services. Un ménage peut désigner un responsable de ménage et compter plusieurs membres actuels. Pour plus d'informations, consultez Créer ou mettre à jour un ménage.
Rôles de contributeur	
Contributeur du compte [sn_customerservice.account_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets et des tâches de ticket pour n'importe quel compte.
Contributeur du consommateur [sn_customerservice.consumer_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets et des tâches de ticket pour n'importe quel consommateur.
Auto-contributeur [sn_customerservice.self_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs dotés snc_internal rôle de créer des tickets et des tâches de ticket pour eux-mêmes.
Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Un contributeur de gestionnaire d'emplacement est employé à l'emplacement d'entreprise et gère un emplacement d'entreprise dans la hiérarchie des emplacements ainsi que tous ses emplacements d'entreprises enfants.
Agent de site [sn_customerservice.svc_location_agent]	• Afficher toutes les entités CSM. • Créez des tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services. • Exécutez les tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services créé à l'emplacement de l'agent.
Agent de consommateur de site [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• Afficher toutes les entités CSM. • Créez des tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services. • Exécutez les tickets pour n'importe quel compte, ménage, consommateur ou organisation de services créé à l'organisation de services ou à toute organisation de services enfant. • Affichez le personnel associé à n'importe quel compte, foyer ou consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles pouvant voir le champ Service sur les tâches de ticket (suite)

Utilisateurs et rôles	Description
Contributeur de la relation [sn_customerservice.relationship_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour les clients avec lesquels ils ont une relation établie.
Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent]	Gérer les tickets pour les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages avec lesquels l'agent a des relations. Cela comprend les relations suivantes fournies avec les modules d'extension Service Model Foundation : • Chargé de clientèle : crée une relation entre un utilisateur interne et un compte. • Gestionnaire des relations : crée une relation entre un utilisateur interne et un consommateur ou un ménage.
Directeur des relations de l'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Un directeur des relations d'emplacement est employé par l'entreprise parente et agit comme point de contact pour un ou plusieurs emplacements d'entreprises externes.
Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour leur organisation de services (emplacement de l'entreprise)
Contributeur autorisé du ticket [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Ce rôle permet d'ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires, d'accepter ou de rejeter une solution, de recevoir des notifications sur les mises à jour de tickets, de fermer un ticket et de mettre à jour les tâches de ticket.
Agent externe externalisé [sn_csm_ocs.ext_agent]	Un rôle de fournisseur de service externalisé (OSP). Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent exécuter les tickets et les tâches de ticket appartenant à l'organisation du fournisseur de services dont ils dépendent.

Pour plus d'informations sur ces rôles, consultez les rubriques suivantes :

- Rôles installés avec Gestion du service clientèle
- Rôles d'utilisateur contributeur
- Base du modèle de service : Affecter des rôles
- Rôles installés avec la gestion de l'accès client
- Utiliser un service client sous-traité

Information associée

Configurer des définitions de service

Types de tickets du service client

Gérer les types de tickets du service client

Créer un ticket du service client d'un type spécifique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des définitions de service

Créez des définitions de service pour les types de services requis pour prendre en charge vos produits. Associez différentes fonctionnalités telles que les types de tickets, les playbooks et les créateurs d'enregistrement à des définitions de service afin que les clients puissent demander les services dont ils ont besoin et que les agents puissent créer des tickets du type approprié pour prendre en charge ces services.

Les administrateurs système peuvent utiliser la fonctionnalité de définitions de service pour définir les services proposés aux clients et connecter ces services aux produits, types de tickets, playbooks et éléments de catalogue.

Tâches de configuration de définitions de services

Tâche	Description
Créer une définition de service	Créez une définition pour un service proposé pour prendre en charge un produit.
Associer un produit à une définition de service	Configurez la relation entre un produit et un service.
Associer un type de ticket à une définition de service	Un type de ticket définit le processus de résolution de ticket pour une définition de service.
Associer un playbook à une définition de service	Un playbook fournit des instructions étape par étape pour résoudre un type de ticket spécifique. La définition d'une vue du générateur d'enregistrement playbook permet la création de tickets pour un service demandé.
Configurer les valeurs de champ par défaut pour une définition de service	Configurez les valeurs par défaut des champs dans la table cible d'une définition de service. Lorsqu'un enregistrement est créé pour cette table, le système utilise ces valeurs pour renseigner automatiquement les champs d'enregistrement.
Configurer des éléments de catalogue pour une définition de service	Les utilisateurs finaux peuvent sélectionner un élément de catalogue à partir du portail de services et utiliser le créateur d'enregistrement pour créer la demande de service.
Configurer les services associés pour une définition de service	Associez un ou plusieurs services connexes à une définition de service pour créer des relations parent-enfant entre les définitions de service. Par exemple, vous pouvez créer des définitions de service pour les tâches de ticket et les associer à une définition de service pour un type de ticket.
Associer des organisations de services à un service	Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer les organisations de services offrant un service à une organisation de service.
Créer une catégorie de définition de service	Créez une catégorie pour les définitions de service. Vous pouvez utiliser ces catégories pour créer des regroupements logiques de définitions de service.
Associer des définitions de service à une catégorie	Ajoutez des définitions de service à une catégorie. Une catégorie peut avoir une ou plusieurs définitions de service associées et une définition de service peut appartenir à plusieurs catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration de définitions de services (suite)

Tâche	Description
Ajouter un type de ticket à l'intercepteur de ticket	Dans l'interface utilisateur principale, l'intercepteur de ticket répertorie les types de tickets de service client qu'un agent peut créer. Si vous créez un type de ticket et que vous souhaitez que ce type de ticket apparaisse dans l'intercepteur de ticket, vous devez l'ajouter à la configuration de l'intercepteur de ticket.

Créer une définition de service

Créez un enregistrement de définition de service dans l'application pour établir des connexions entre les produits, les services et les Gestion du service clientèle (CSM) types de tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un enregistrement de définition de service stocke les détails d'un service fourni aux clients. Vous pouvez créer des définitions de service pour les types de services requis pour prendre en charge vos produits, ainsi que pour les tickets, les types de tickets et les tâches de tickets.

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez l'associer à un produit. En associant un ou plusieurs services connexes à une définition de service, vous pouvez créer des relations parent-enfant entre les définitions de service.

Vous pouvez également créer des relations entre la définition de service et d'autres services connexes. Par exemple, vous pouvez créer une définition de service pour un ticket, puis créer une ou plusieurs définitions de service pour vos tâches de ticket. Par la suite, vous pouvez établir une relation entre la définition de service de ticket et les définitions de service de tâche de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la définition de service.
4. Si nécessaire, modifiez les informations dans le champ **ID** .
   Le système remplit automatiquement le champ **ID** avec le nom de la définition de service et remplace les espaces par des traits de soulignement. L'ID peut contenir des caractères alphanumériques et des traits de soulignement et peut contenir jusqu'à 40 caractères.

   Remarque :
   La valeur de ce champ doit être unique.

5. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table pour laquelle la définition de service est disponible.
   Par exemple, si le service est disponible pour le type de ticket d'intégration, sélectionnez la table Ticket d'intégration [sn_onboarding_case].
6. **Facultatif :** Dans le champ **Type de service client** , sélectionnez un type de service pour la définition de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un type de service permet au système d'afficher le type de services suivant en fonction du contexte :

- Pré-vente
- Après-vente
- Général

7. **Facultatif :** Dans le champ **Générateur d'enregistrement Playbook** , sélectionnez un générateur d'enregistrement Playbook.
   Si une définition de service a un playbook associé, l'agent peut utiliser le playbook dans un onglet de l'enregistrement de ticket. Pour plus d'informations, consultez Associer un playbook à une définition de service.
8. **Facultatif :** Dans le champ **Image** , sélectionnez une image pour la définition de service.
   Les définitions de service s'affichent dans le sélecteur de type de ticket dans une vue de carte. L'image apparaît dans la carte d'une définition de service avec le nom et la description.
9. **Facultatif :** Dans le champ **Valeurs de champ de la table par défaut** , sélectionnez un ou plusieurs champs et valeurs.
   Configurez les valeurs par défaut pour les champs de la table cible pour les définitions de service. Lorsqu'un enregistrement est créé pour cette table, le système utilise ces valeurs pour remplir automatiquement les champs d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Configurer les valeurs de champ par défaut pour une définition de service.
10. **Facultatif :** Dans le champ **Ordre** , ajoutez une valeur d'ordre pour la définition de service.
    Cette valeur détermine l'ordre dans lequel les services sont affichés dans le ticket, le sélecteur de type ou d'autres workflows. Les définitions de service dont la valeur d'ordre est la plus basse s'affichent en premier. La valeur par défaut est 100.

    - Les définitions de service sans valeur d'ordre s'affichent au-dessus des définitions de service classées.
    - Si une ou plusieurs définitions de service ont la même valeur d'ordre, le système affiche les définitions de service par ordre alphabétique.
11. **Facultatif :** Cochez la case **Actif**.
12. **Facultatif :** Dans le champ **Description** , ajoutez une description de la définition de service.
    Les définitions de service s'affichent dans le sélecteur de type de ticket dans une vue de carte. La carte inclut le nom, la description et l'image d'une définition de service. Les agents du service client peuvent rechercher des services en saisissant des mots clés trouvés dans le nom et la description de la définition de service.
13. Sélectionnez **Envoyer**.
    La définition de service est ajoutée à la liste Définitions de service.

Lors de l'enregistrement, l'enregistrement de définition de service comprend les listes connexes suivantes :

- Relations de service du produit
- Relations de service du catalogue
- Relations de service à service
- Relations de catégories de définitions de services
- Rapports

Résultats

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez effectuer les tâches de configuration suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Associer un ou plusieurs produits à une définition de service
- Créer une catégorie de définition de service
- Associer un produit à une définition de service
- Associer un type de ticket à une définition de service
- Associer un générateur d'enregistrement playbook à une définition de service
- Associer une définition de service à une catégorie de définition de service
- Configurer les valeurs de champ par défaut pour une définition de service
- Configurer des éléments de catalogue pour une définition de service
- Configurez les services connexes pour une définition de service.
- Associer des organisations de services à un service.
- Ajouter un type de ticket à l'intercepteur de ticket.

Créer une catégorie de définition de service

Créez un enregistrement de catégorie de définition de service dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) . Ensuite, utilisez la catégorie pour créer des regroupements logiques de définitions de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une catégorie peut avoir une ou plusieurs définitions de service associées et une définition de service peut appartenir à plusieurs catégories.

Lorsqu'un agent utilise le sélecteur de type de ticket pour créer un ticket, il peut sélectionner une catégorie avant de sélectionner un service. La catégorie agit comme un mécanisme de filtrage et réduit le nombre de services disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Catégories de définitions de services**.
2. Dans la liste Catégories de définitions de service, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour la catégorie.
   Le nom de la catégorie peut comporter jusqu'à 60 caractères.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Description** , ajoutez une description de la catégorie.
   La description peut contenir jusqu'à 4 000 caractères.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Commande** , ajoutez un numéro de commande pour la catégorie.
   La valeur d'ordre détermine l'ordre dans lequel les catégories sont affichées dans le sélecteur de type de ticket et le sélecteur de type de tâche de ticket. La catégorie avec la valeur la plus basse est affichée en premier.

   (Optional) La valeur par défaut est 100. Vous n'avez pas besoin de définir une valeur d'ordre pour une catégorie. Si une catégorie n'a pas de valeur, le système l'affiche dans le sélecteur de type de ticket dans l'ordre alphabétique.
6. **Facultatif :** Cochez la case **Actif**.
   Ce champ est activé par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
   La catégorie est ajoutée à la liste Catégories de définitions de service.

   Une fois enregistré, le nouvel enregistrement de catégorie inclut la liste connexe Relations de catégories de définitions de service, qui affiche les définitions de services associées à la catégorie.

Résultats

Après avoir créé une catégorie de définition de service, vous pouvez associer des définitions de service à la catégorie. Ces définitions de service associées sont stockées dans la liste connexe Relations de catégories de définitions de service.

Associer un produit à une définition de service

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un ou plusieurs modèles de produits ou produits vendus à la définition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs services peuvent être associés à un modèle de produit ou à un produit vendu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans la liste connexe Relations de service du produit, sélectionnez **Nouveau**.
   Le système affiche un nouvel enregistrement de relation de produit et de service. Le champ de **définition de service** est renseigné automatiquement avec le nom de la définition de service sélectionnée.
4. Déterminez si cette définition de service est disponible pour tous les produits ou pour un produit spécifique.
   - S'il est disponible pour tous les produits, cochez la case **Tous les produits** et passez à l'étape 6.
   - S'il est disponible pour un produit spécifique, laissez la case vide et passez à l'étape suivante.
5. Sélectionnez le produit dans le champ **Produit** .
6. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'enregistrement de relation est ajouté à la liste connexe Relations de service du produit. Si la relation concerne un produit spécifique, le nom s'affiche dans la colonne **Produit** .

Associer un type de ticket à une définition de service

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un type de ticket à la définition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type de ticket peut être associé à une ou plusieurs définitions de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher les définitions de service associées à un type de ticket, accédez à **Tous** > **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket** et sélectionnez un type de ticket dans la liste. Ces informations sont affichées dans la liste connexe Définitions de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table du type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case).
   Par exemple, pour associer la définition du service au type de ticket de réclamation, sélectionnez la table Ticket de réclamation (sn_complaint_case).
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Associer un playbook à une définition de service

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un playbook à la définition.

Avant de commencer

Rôle requis : (playbook_experience.admin + sn_csm_case_types.service_definition_manager) ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour afficher le champ et les valeurs du générateur d'enregistrement playbook dans la vue de liste et de formulaire, le gestionnaire de définition de service a besoin du rôle playbook_experience.admin en plus de sn_csm_case_types.service_definition_manager. Veuillez ajouter ce rôle pour associer un playbook à une définition de service.

Un playbook fournit aux agents des instructions étape par étape pour résoudre un type de ticket spécifique. Si une définition de service a un playbook associé, l'agent peut utiliser le playbook dans un onglet de l'enregistrement de ticket.

Lorsque l'agent sélectionne **Créer un ticket** sur l'écran du sélecteur de type de ticket, le système affiche le nouvel enregistrement de ticket et lance le playbook associé au service dans un onglet de la page d'enregistrement.

Remarque :
Cette tâche est facultative.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Sélectionnez un générateur d'enregistrement playbook dans le champ **Générateur d'enregistrement playbook** .
   Ce champ est une référence à la table Générateur d'enregistrement de l'expérience de playbook (sys_playbook_experience_record_generator). Pour plus d'informations, consultez Générateur d'enregistrement Playbook
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer une définition de service à une catégorie de définition de service

Après avoir créé une catégorie de définition de service, vous pouvez associer une ou plusieurs définitions de service à la catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les catégories de définitions de services vous permettent d'organiser les définitions de services en groupes logiques. Une catégorie peut avoir plusieurs définitions de service et une définition de service peut appartenir à une ou plusieurs catégories.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Catégories de définitions de services**.
2. Sélectionnez une catégorie dans la liste Catégories de définitions de service.
3. Dans la liste connexe Relations de catégories de définition de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez une définition de service dans le champ **Définition du service** .
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   La définition de service est ajoutée à la liste connexe Relations de catégories de définition de service.

Configurer les valeurs de champ par défaut pour une définition de service

Configurez les valeurs par défaut des champs dans la table cible d'une définition de service. Lorsqu'un enregistrement est créé pour cette table, le système utilise ces valeurs pour renseigner automatiquement les champs d'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table cible d'une définition de service est stockée dans le champ **Table** . La table sélectionnée dans ce champ est la table Ticket ou une table qui complète la table Ticket. Lorsqu'un enregistrement est créé pour la table cible, le système remplit automatiquement les champs avec les valeurs par défaut.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans le champ **Valeurs de champ de la table par défaut** , sélectionnez un champ et une valeur.
   Chaque fois que vous sélectionnez un champ, une option de sélection supplémentaire devient disponible.
4. **Facultatif :** Pour supprimer un champ, sélectionnez le bouton Supprimer en regard de la valeur du champ.
5. Lorsque vous avez terminé de sélectionner des champs et des valeurs, sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer des éléments de catalogue pour une définition de service

Après avoir créé une définition de service, vous pouvez lui associer un ou plusieurs éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un élément de catalogue est un produit ou un service disponible dans un catalogue de services. Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs de créer des enregistrements basés sur des tâches.

Depuis les portails du client et du consommateur, les utilisateurs finaux peuvent sélectionner les services disponibles à partir du widget du portail de services. Lorsque vous sélectionnez un service, le créateur d'enregistrement associé à la définition de service s'affiche. L'envoi du créateur d'enregistrement crée un ticket du type approprié.

Un jeu de variables pour les définitions de service est disponible avec le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types). Ce jeu de variables remplit la définition de service en fonction du produit et/ou du service sélectionné sur le créateur d'enregistrement.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans la liste connexe Relations de service du catalogue, sélectionnez **Nouveau**.
   Le système affiche un nouvel enregistrement de relation de service de catalogue. Le champ de **définition de service** est renseigné automatiquement avec le nom de la définition de service sélectionnée.
4. Sélectionnez un élément de catalogue dans le champ **Élément de catalogue** .
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'élément de catalogue est ajouté à la liste connexe Relations de service du catalogue.

Information associée
Éléments de Service Catalog

Créer ou modifier un élément de catalogue

Configurer les services associés pour une définition de service
Après la création d'une définition de service, vous pouvez lui associer un ou plusieurs services connexes. Cela crée une relation parent-enfant entre les définitions de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la création de relations entre les services sur l'enregistrement de relation de service à service, une seule relation entre la définition de service connexe et la définition de service peut exister.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans la liste connexe Relations de service à service, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système affiche un nouvel enregistrement de relation de service à service. Le champ de **définition de service** est renseigné automatiquement avec le nom de la définition de service sélectionnée.

4. Sélectionnez un service connexe dans le champ **Définition de service connexe** .
   Dans la fenêtre contextuelle Définitions de service, vous pouvez sélectionner la table cible dans le champ **Table** , puis effectuer une sélection dans la liste des services connexes pour cette table.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas associer le même service à un service parent plus d'une fois.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le service connexe est ajouté à la liste connexe Relations de service à service. La colonne **Table** affiche le nom de la table cible pour le service connexe.

Associer des organisations de services à un service

Associez vos organisations de services à un service à l'aide de l'application Gestion du service clientèle (CSM) . Grâce à cette association, le personnel de votre organisation de services (SO) peut répondre aux demandes des clients concernant les produits et services proposés à l'emplacement d'entreprise et soulever un ticket au nom du client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs services peuvent être associés à un SO. Une association de critères d'organisation service-service est contenue dans la table Organisations de services offrant un service [service_organizations_offering_service].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez une définition de service.
3. Dans la liste connexe Organisations de services offrant un service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Organisations de services offrant un formulaire de service

Champ	Type de données	Description
Critère d'organisation de service	Référence	Critères pour définir les organisations de services qui fournissent le service. **Remarque :** Pour en savoir plus sur les critères de l'organisation de services, reportez-vous à Créer les critères d'une organisation de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Type de données	Description
Définition du service	Référence	Service fourni par les organisations de services. **Remarque :** Le champ **Définition de service** est automatiquement renseigné avec le nom de la définition de service sélectionnée.
Actif	Vrai/Faux	Case à cocher permettant d'activer ou de désactiver les critères d'organisation de service. Par défaut, le champ actif est défini sur **True**. **Remarque :** Un seul critère actif est activé par table pour être associé à une définition de service.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les critères d'organisation de service sont ajoutés à la liste connexe Organisations de services offrant un service.

Ajouter un type de ticket à l'intercepteur de ticket

Dans l'interface utilisateur principale, l'intercepteur de ticket répertorie les types de tickets de service client qu'un agent peut créer. Si vous créez un type de ticket et que vous souhaitez que ce type de ticket apparaisse dans l'intercepteur de ticket, vous devez l'ajouter à la configuration de l'intercepteur de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un agent crée un ticket, il peut sélectionner le type de ticket à partir de l'intercepteur de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Intercepteurs**.
2. Sélectionnez l'intercepteur de ticket dans la liste Intercepteurs.
3. Dans la liste connexe Réponses, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez **Questions simples pour rediriger l'URL**.
5. Renseignez les champs du formulaire de réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs et descriptions du formulaire de réponse

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour le type de ticket. Par exemple, Réclamation.
Invite utilisateur	Description que l'agent voit dans l'intercepteur lorsqu'il crée un ticket.
URL cible	L'URL cible de la vue de formulaire qui doit s'ouvrir pour le type de ticket sélectionné.
Commande	Ordre dans lequel le type de ticket apparaît dans l'intercepteur.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Organiser Agent Workspace

Configurez vos espaces de travail, y compris les pages de destination et d'enregistrement, les outils d'agent, ainsi que l'acheminement et l'affectation des tickets.

Traduction automatique

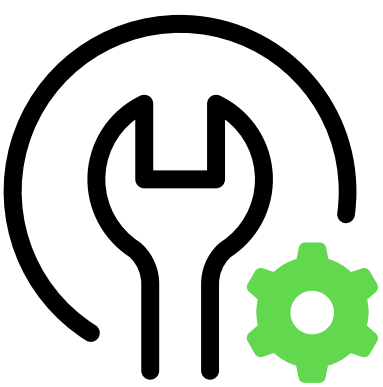
Espace de travail configurable CSM

Configurez l'espace de travail configurable CSM et développez l'interface utilisateur de l'espace de travail pour optimiser les processus de service client des agents.

Acheminement et affectation de ticket

Utilisez Advanced Work Assignment (AWA) pour acheminer automatiquement les tickets vers les agents du service client appropriés dans l'espace de travail configurable CSM.

Outils de l'agent



Configurez les outils organisationnels pour les agents, y compris le centre client, les enregistrements connexes dynamiques, l'application mobile, les décisions guidées et les playbooks.

Configurer des espaces de travail dans Gestion du service clientèle

Un espace de travail est une interface utilisateur qui fournit aux agents les outils dont ils ont besoin pour répondre aux questions des clients et résoudre leurs problèmes. Sélectionnez un espace de travail que vos agents doivent utiliser avec Gestion du service clientèle, soit Espace de travail configurable de CSM ou Espace de travail d'agent pour CSM, et suivez les instructions de configuration.

Les espaces de travail suivants sont disponibles avec Gestion du service clientèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail dans Gestion du service clientèle

Espace de travail	Description
Espace de travail configurable de CSM	Espace de travail configurable de CSM est basé sur l'interface utilisateur de Workspace. Cet espace de travail est facilement configurable avec UI Builder et utilise l'interface utilisateur Next Experience.
CSM Agent Workspace	Espace de travail d'agent pour CSM vous permet d'intégrer Gestion du service clientèle d'autres ServiceNow applications, notamment : • IT Service Management (ITSM) • IT Operations Management (ITOM) • Gestion des portefeuilles de projets (PPM)

Une fois la configuration de l'espace de travail terminée, vous pouvez sélectionner et configurer différentes fonctionnalités à utiliser dans votre espace de travail CSM.

Important :
Espace de travail d'agent pour CSM est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Espace de travail configurable de CSM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Espace de travail dans Gestion du service clientèle

L'application Gestion du service clientèle comprend le et le Espace de travail configurable de CSMEspace de travail d'agent pour CSM. Les deux espaces de travail permettent aux agents d'aider les clients, de répondre à leurs questions et de résoudre leurs problèmes.

Vue d'ensemble de l'espace de travail.

Vue d'ensemble

Un espace de travail est un ensemble de tâches et de workflows dans une zone de travail unique, ce qui permet à un utilisateur d'accomplir efficacement une tâche entière. Il inclut les outils qu'un utilisateur peut utiliser pour aider rapidement et facilement les clients, répondre aux questions et résoudre les problèmes. Un espace de travail inclut également des fonctionnalités qui permettent à un utilisateur d'être plus efficace, notamment une interface multi-onglet pour la gestion de plusieurs tickets et un affichage contextuel qui fournit une orientation rapide vers la tâche en cours.

Ces espaces de travail fonctionnent de la même manière et fournissent une expérience utilisateur identique. La principale différence entre les deux espaces de travail est l'architecture sous-jacente et leur construction utilisant différentes technologies. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner une interface de l'espace de travail CSM.

Premiers pas

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer les espaces de travail CSM	Administrateurs utilisant Espace de travail	Agents utilisant Espace de travail
En savoir plus sur les concepts et fonctionnalités de CSM Espace de travail	Configurer les fonctionnalités et les espaces de travail CSM	Utiliser les espaces de travail CSM pour aider les clients

Explorer les espaces de travail CSM

Obtenez une vue d'ensemble des espaces de travail CSM afin de comprendre comment configurer et utiliser un espace de travail pour votre organisation.

Prise en charge de différents types d'agents

Un espace de travail est une interface utilisateur avec une vue à un seul volet que les agents de niveau 1 peuvent utiliser pour répondre à tous les types de tâches, afficher le contexte complet d'un problème et obtenir des recommandations pertinentes pour résoudre les problèmes.

Les agents du service client peuvent utiliser le Espace de travail configurable CSM et CSM Agent Workspace pour interagir avec les clients, répondre aux demandes, travailler sur des tickets et résoudre des problèmes. L'interface intuitive aide les agents du service client qui travaillent dans différents types d'environnements, y compris les suivants :

Agents de service pris en charge dans les espaces de travail CSM

Type d'agent	Tâches d'agent
Agents de messagerie instantanée/SMS	Traitez les demandes de messagerie instantanée et SMS des clients.
Agents téléphoniques	Traitez les demandes téléphoniques des clients.
Agents de tickets	Traitez les tickets créés à partir des portails du service client et consommateur ou à partir d'e-mails entrants.
Agents de site	Gérez les tickets créés à partir d'interactions de visites.

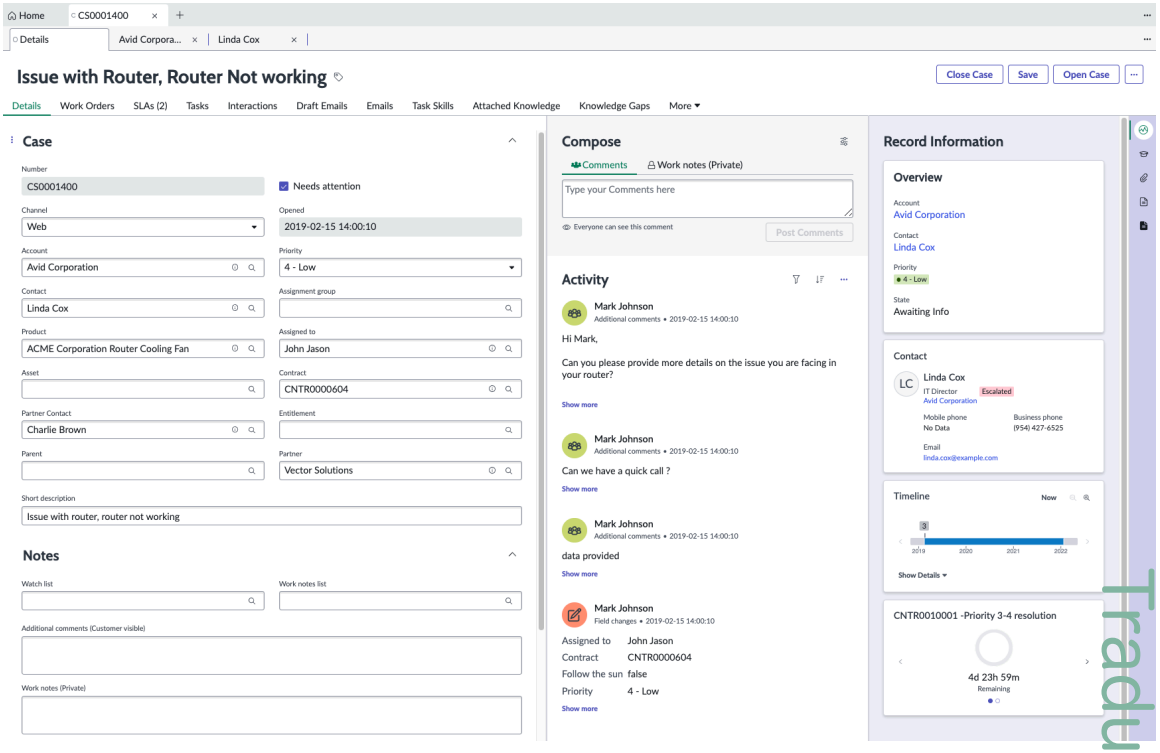
Fonctionnalités principales

Vue d'ensemble

Affichez tous les détails liés à un ticket au même endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’onglet Détails comporte les sections principales suivantes, qui fournissent des informations complètes sur un ticket sélectionné :

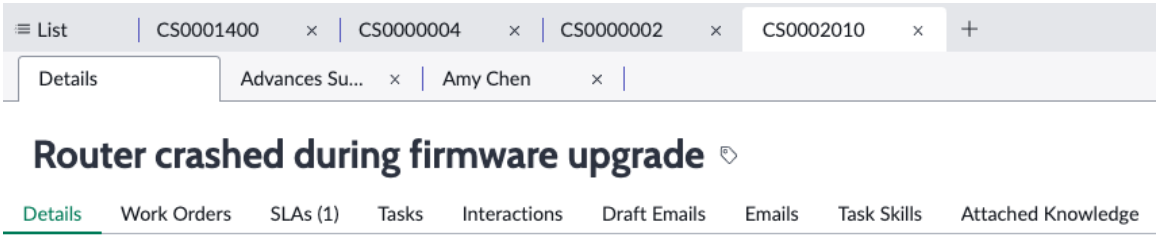
- Ticket : affiche les détails du ticket, tels que le compte, le contact, le produit, la brève description et l’agent affecté.
- Notes : affiche les notes et commentaires ajoutés par les agents travaillant sur le ticket. Les notes sont privées et visibles uniquement par les utilisateurs internes, tandis que les commentaires sont visibles par les clients.
- Composer : contient les widgets Commentaires et Notes de travail utilisés par les agents pour saisir des notes sur le ticket. Le texte que les agents saisissent dans la section Commentaires est visible par tout le monde. Toutefois, le texte que les agents saisissent dans les notes de travail est privé et visible uniquement par les utilisateurs internes. Les clients ne peuvent pas afficher les notes de travail.
- Activité : affiche toutes les activités de traitement, les conversations et les changements qui se sont produits depuis l’ouverture du ticket.
- Enregistrement : affiche les cartes fournissant des détails brefs à partir d’enregistrements de tickets que les agents peuvent analyser rapidement pour obtenir des informations clés sur le ticket, telles qu’une vue d’ensemble du ticket, des contacts, la chronologie du ticket et le délai de résolution restant.

Vue multionglet

Ouvrez plusieurs tickets et enregistrements connexes dans plusieurs onglets et sous-onglets. Basculez facilement entre ces onglets pour gérer plusieurs conversations par messagerie instantanée, appels ou demandes de renseignements des clients.

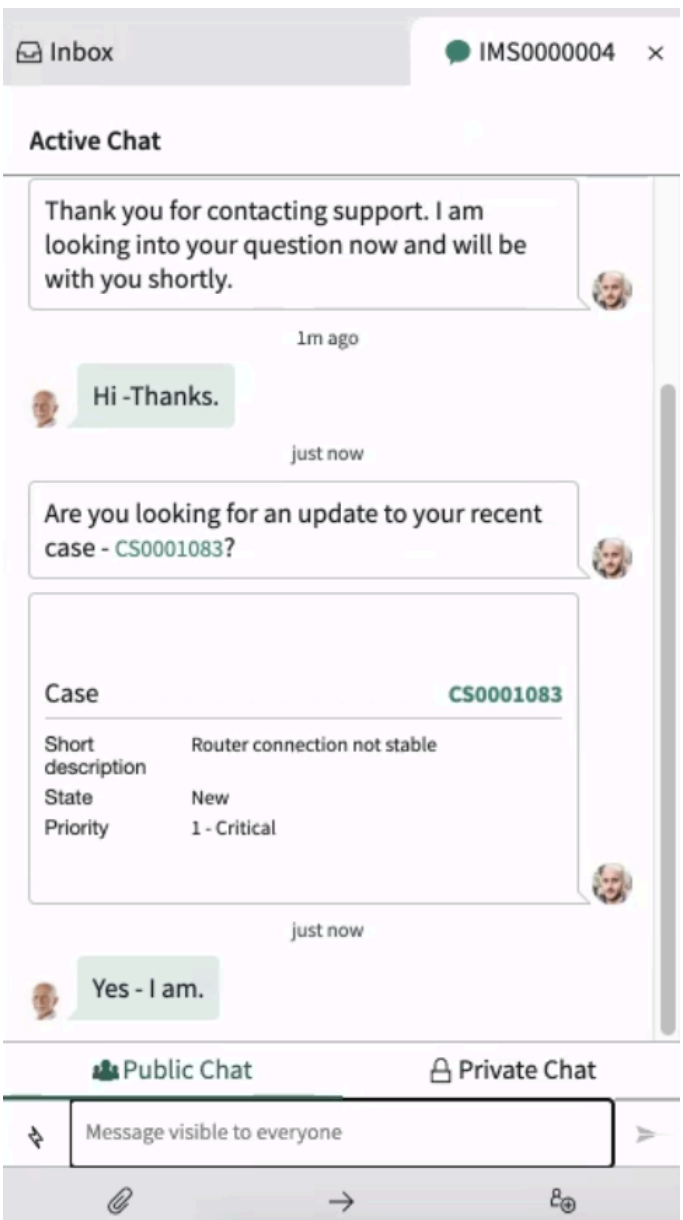
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Canaux de communication intégrés

Communiquez en temps réel avec vos clients par messagerie instantanée, téléphone, SMS ou visite dans une même interface.

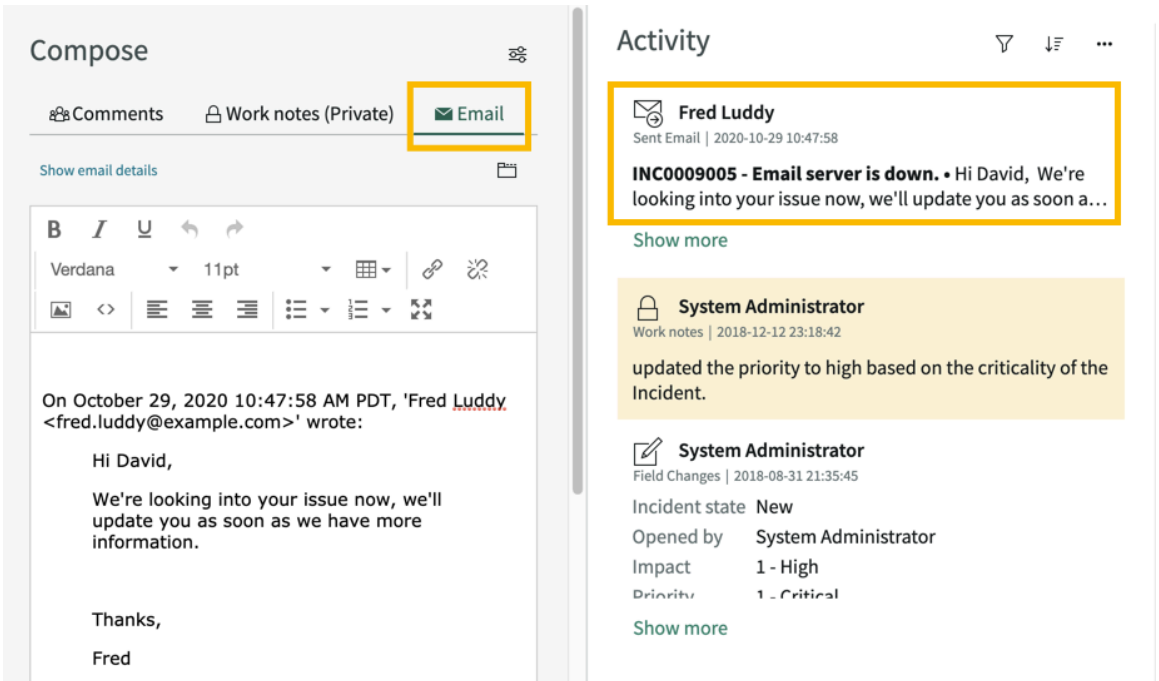


Client de messagerie intégré

Les agents peuvent composer des e-mails tout en ayant également accès au flux d'activité.

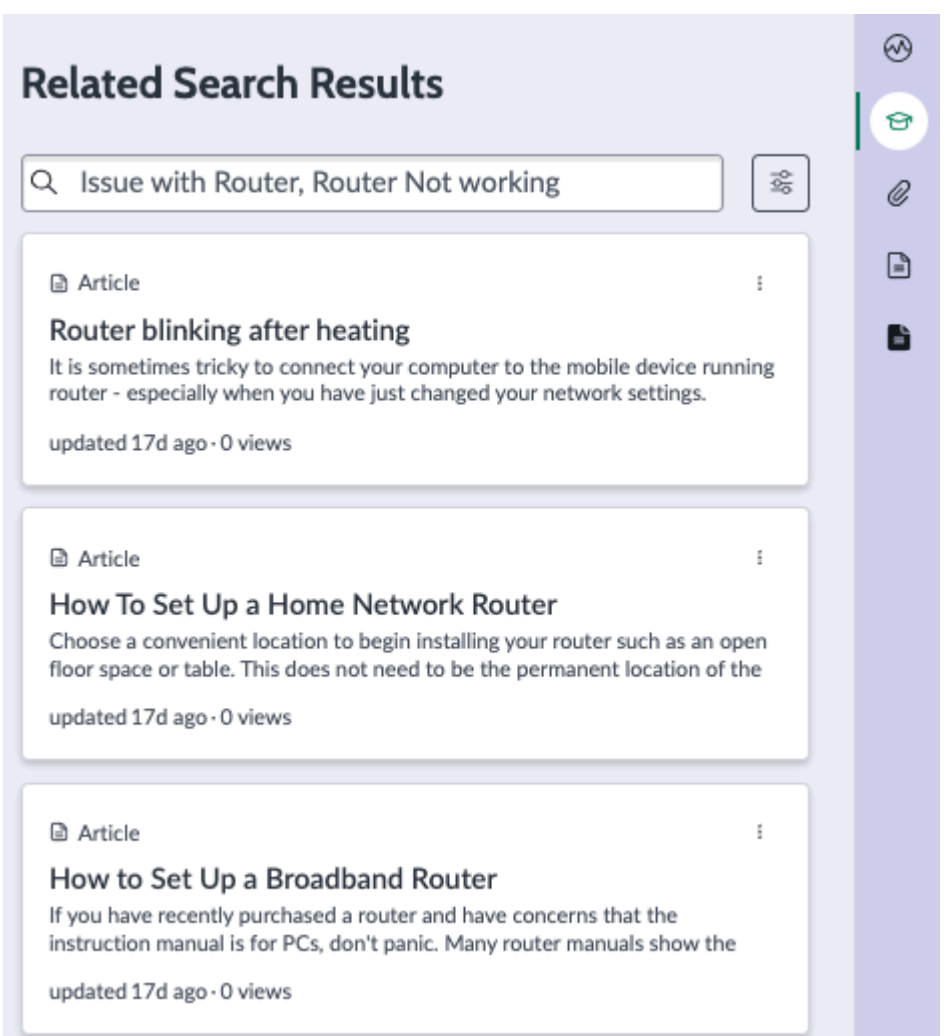
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Assistance d'agent

Résolvez les tickets plus rapidement avec des recommandations assistées par l'IA.

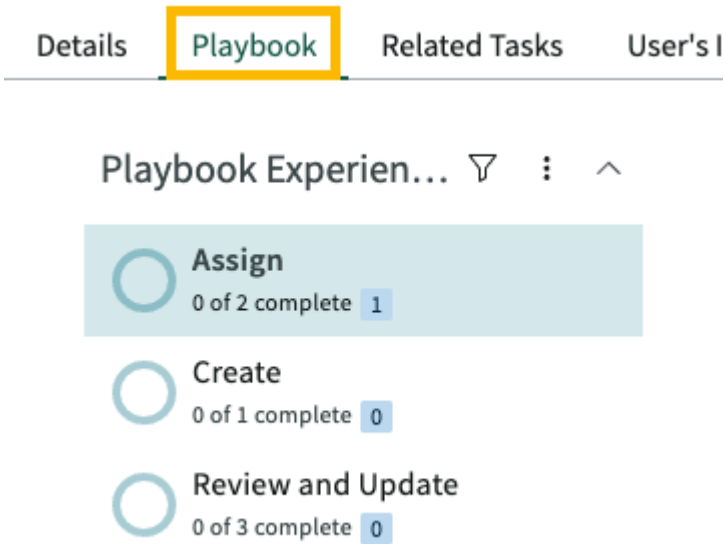


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Playbook

Exécutez les workflows des processus business dans une vue simple et axée sur les tâches.



Sélectionner une interface de l'espace de travail CSM

Vous pouvez choisir de configurer et d'utiliser Espace de travail configurable de CSM, Espace de travail d'agent pour CSM ou les deux.

Les rubriques suivantes décrivent les avantages de chaque espace de travail CSM. Considérez les avantages suivants pour déterminer quel espace de travail est le bon choix pour vos agents.

Espace de travail dans Gestion du service clientèle

Espace de travail	Description
Espace de travail configurable de CSM	Espace de travail configurable de CSM est basé sur l'interface utilisateur de Workspace. Cet espace de travail est configurable avec UI Builder et utilise l'interface utilisateur Next Experience. Vous pouvez facilement configurer et étendre cet espace de travail pour répondre aux besoins de l'utilisateur.
CSM Agent Workspace	Espace de travail d'agent pour CSM vous permet d'intégrer Gestion du service clientèle d'autres ServiceNow applications, notamment : • IT Service Management (ITSM) • IT Operations Management (ITOM) • Gestion des portefeuilles de projets (PPM)

Après avoir sélectionné et configuré un espace de travail, vous pouvez configurer différentes fonctionnalités à utiliser dans votre espace de travail CSM. Pour plus d'informations, consultez Installer Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Espace de travail d'agent pour CSM est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Espace de travail configurable de CSM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Espace de travail configurable CSM

Espace de travail configurable de CSM est l'un des deux espaces de travail disponibles pour l'application Gestion du service clientèle. Cet espace de travail est basé sur l'interface utilisateur de Workspace et utilise l'interface Next Experience utilisateur. Vous pouvez facilement configurer et étendre cet espace de travail pour répondre aux besoins de l'utilisateur.

Vue d'ensemble

Si vous devez configurer et étendre l'espace de travail fourni avec CSM, ou si vous avez besoin d'affecter un thème à votre espace de travail pour différentes marques au sein de la même instance, envisagez d'utiliser le Espace de travail configurable de CSM. Avec cet espace de travail, vous pouvez :

- Configurez rapidement les mises en page et les composants dans UI Builder .
- Étendre et déployer des composants personnalisés dans l'espace de travail.
- Exploiter les composants d'UI Builder pour créer des solutions supplémentaires.

UI Builder est un générateur d'interface utilisateur Web WYSIWYG qui vous permet de créer rapidement des pages pour les expériences d'espaces de travail et de portails basées sur le Web. Le Espace de travail configurable de CSM est conçu à l'aide de la fonctionnalité de l'UI Builder.

- Pour plus d'informations sur cet outil, consultez UI Builder .
- Pour plus d'informations sur l'utilisation des composants dans UI Builder, consultez Travailler avec des composants .
- Pour plus d'informations sur les composants disponibles, consultez https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components .

Interface utilisateur de Next Experience

L'interface utilisateur Next Experience unifie vos applications d'instance et réduit les clics pour accéder aux éléments dont vous avez besoin pour travailler. L'interface utilisateur dispose de la Navigation unifiée, qui vous permet d'accéder au contenu dans votre instance dans un seul panneau. Accédez aux Interface utilisateur principale listes, formulaires et tableaux de bord dans le même panneau que votre espace de travail. Vous pouvez également effectuer des recherches dans votre instance et ne jamais vous perdre grâce à la navigation contextuelle. Pour plus d'informations, consultez Travailler dans l'interface utilisateur Next Experience .

La nouvelle conception visuelle des espaces de travail configurables vous permet de contrôler les thèmes au niveau des composants et d'activer le mode foncé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Exploration des thèmes dans Next Experience .

La nouvelle conception visuelle fournit également un mode d'espacement compact. Ce mode optimise la quantité d'informations affichées dans la fenêtre du navigateur en réduisant l'espacement entre les contrôles et champs de formulaire, ainsi que les lignes et colonnes de liste. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Configurer les préférences d'affichage Next Experience .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse de l'expérience utilisateur

L'application User Experience Analytics fournit des vues de tableau de bord pour la surveillance des indicateurs clés de performance des utilisateurs de vos applications Web et mobiles créées avec Mobile ServiceNow Platform et les actifs Web dans des instances Service Portal. Utilisez cette application pour visualiser les mesures et les interactions pour mieux comprendre l'expérience utilisateur, et créez des parcours plus intuitifs pour les utilisateurs.

Le module d'analyse affiche les données techniques, géographiques, événementielles, de rétention des utilisateurs et d'utilisation de l'application dans plusieurs types de visualisation. Utilisez les événements pour afficher les occurrences d'événements déclenchés par l'utilisateur, tels que la sélection du menu, l'activation d'un bouton et le balayage, et surveillez l'utilisation de l'espace de travail configurable.

Informations sur l'application

L'application Espace de travail configurable de CSM est disponible dans ServiceNow Store. L'application fournit un espace de travail que vous pouvez facilement configurer et étendre à l'aide de Next Experience UI Builder. Espace de travail configurable de CSM permet aux agents de communiquer avec les clients, de répondre aux questions, de créer des tickets et de résoudre les problèmes.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

CSM Agent Workspace

Espace de travail d'agent pour CSM est l'un des deux espaces de travail disponibles pour l'application Gestion du service clientèle. Si vous devez intégrer Customer Service Management à d'autres applications ServiceNow, telles que ITSM, ITOM ou PPM, envisagez d'utiliser CSM Agent Workspace.

Important :
Espace de travail d'agent pour CSM est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Espace de travail configurable de CSM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Espace de travail d'agent pour CSM vous permet d'intégrer Customer Service Management aux applications suivantes :

- IT Service Management (ITSM) : utilisez cette intégration pour créer des enregistrements de demande, d'incident, de problème et de changement à partir de tickets du service client et permettre aux utilisateurs externes d'afficher ces enregistrements à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.
- IT Operations Management (ITOM) : utilisez cette intégration pour créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation, et de suivre les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte.
- Intégration à Customer Project Management: utilisez cette intégration pour créer des projets et des tâches de projet pour vos comptes clients et fournir aux utilisateurs finaux une visibilité dans leurs projets et tâches à partir du Customer Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour utiliser les tâches et les workflows fournis avec ces intégrations, assurez-vous de configurer Espace de travail d'agent pour CSM.

Fonctionnalités de l'espace de travail CSM

Il existe plusieurs fonctionnalités disponibles dans les espaces de travail Customer Service Management que les agents peuvent utiliser pour aider les clients et résoudre les tickets.

Fonctionnalités de l'interface de l'espace de travail CSM

Utilisez ces rubriques pour obtenir une vue d'ensemble de l'interface de l'espace de travail CSM, des pages de destination et des formulaires.

Vues d'ensemble des fonctionnalités de l'espace de travail CSM

Vue d'ensemble des fonctionnalités	Description
Vue d'ensemble de l'interface de l'espace de travail CSM	Fournit une vue d'ensemble de l'interface de l'espace de travail CSM et des différents domaines et composants qui composent l'interface.
Pages de destination de l'espace de travail CSM	Fournissent aux agents du service client une vue d'ensemble de leurs nouveaux tickets affectés et hautement prioritaires, ainsi que des tickets affectés à leurs groupes.
En-têtes des formulaires d'espace de travail CSM	Fournit une vue d'ensemble des en-têtes de formulaire configurables, des valeurs primaires et secondaires incluses dans les en-têtes et de l'endroit où ces informations apparaissent.
Fonctionnalités du formulaire de l'espace de travail CSM	Fournit une vue d'ensemble des actions de l'agent, de la hiérarchie des comptes, des notes de gestion spéciale, des listes connexes et de l'assistant d'agent.
Ruban et composants de formulaire de l'espace de travail CSM	Fournit aux agents une vue d'ensemble des détails du ticket. Les composants du ruban de formulaire affichent des informations pertinentes sur le ticket, notamment un résumé du contact ou du consommateur, une chronologie et des détails de SLA.

Vue d'ensemble de l'interface de l'espace de travail CSM

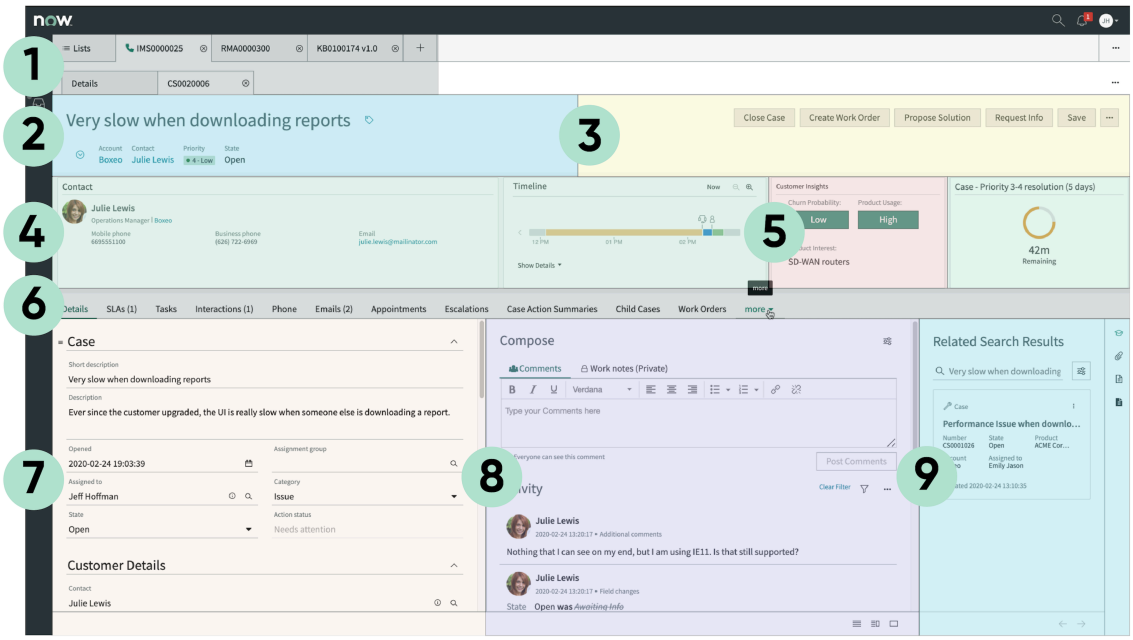
Obtenez une vue d'ensemble de l'espace de travail CSM et de son fonctionnement.

Fonctionnalités

Gérez plusieurs tickets, comptes et clients à l'aide de ces fonctionnalités disponibles dans Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Fonctionnalités de l'espace de travail

Numéro	Fonctionnalité	Description
1	Interface multionglet	Utilisez des onglets pour naviguer facilement entre plusieurs enregistrements ouverts. • Les enregistrements de tickets s'ouvrent dans des onglets de niveau supérieur. • Les enregistrements associés, comme les comptes et les contacts, s'ouvrent dans des sous-onglets de l'onglet supérieur.
2	En-tête de formulaire	Les champs configurables dans l'en-tête de formulaire offrent un bref résumé des informations du ticket, du compte et du contact. • Espace de travail d'agent pour CSM, l'en-tête du formulaire apparaît en haut de l'enregistrement. • Dans Espace de travail configurable de CSM, les valeurs secondaires dans l'en-tête du formulaire peuvent apparaître en dessous de la valeur primaire, en haut de l'enregistrement ou dans le panneau latéral contextuel.
3	Actions d'interface utilisateur	Utilisez ces boutons pour effectuer des actions comme la création d'un ticket ou la demande d'informations.
4	Ruban	Les composants configurables du ruban affichent un résumé du contact ou du consommateur, une chronologie, des SLA actifs et un délai de résolution estimé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de l'espace de travail (suite)

Numéro	Fonctionnalité	Description
		• Espace de travail d'agent pour CSM, le ruban apparaît en haut de l'enregistrement, sous l'en-tête du formulaire. • Dans Espace de travail configurable de CSM, le ruban peut apparaître sous l'en-tête du formulaire ou dans le panneau latéral contextuel.
5	Composants de ruban personnalisés	Créez vos propres composants de ruban et ajoutez-les à l'espace de travail. Cet exemple comprend un composant personnalisé appelé Customer Insights.
6	Listes connexes	Cliquez sur un onglet pour afficher les informations connexes. Cliquez sur **Plus** pour afficher des onglets supplémentaires.
7	Champs de formulaire	L'onglet **Détails** affiche les champs de formulaire. Pour le formulaire de ticket, la mise en page par défaut affiche les détails du ticket à côté du flux d'activités.
8	Flux d'activités	Le flux d'activités affiche un enregistrement chronologique des activités de ticket. Pour le formulaire de ticket, le flux d'activités occupe un emplacement central dans la mise en page par défaut, ce qui permet aux agents de parcourir plus facilement l'historique du ticket.
9	Panneau latéral contextuel	Utilisez l'assistant d'agent pour rechercher des informations dans plusieurs sources comme les tickets résolus, les bases de connaissances et les sites de communauté. Vous pouvez également afficher les informations d'enregistrement, joindre des fichiers et sélectionner des modèles dans le panneau latéral contextuel. Avec Intelligence prédictive, vous pouvez également consulter des tickets similaires et des recommandations sur les problèmes majeurs et les tickets principaux. Pour plus d'informations, voir Recommandation de tickets similaires.

Pages de destination de l'espace de travail CSM

Une page de destination permet à un utilisateur d'obtenir une vue initiale sur son espace de travail. Les pages de destination présentent du contenu personnalisé en fonction du rôle affecté à un utilisateur, et fournissent les informations nécessaires pour commencer à travailler.

Les pages de destination peuvent inclure des listes filtrées, des KPI et d'autres fonctionnalités permettant aux utilisateurs d'accéder aux informations à partir d'un seul emplacement. Les pages de destination de l'espace de travail CSM fournissent aux agents et aux gestionnaires du service clientèle les listes de tickets et tâches de ticket affectés, ainsi que des mesures concernant les agents, les groupes et l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents utilisent les pages de destination comme point de départ pour accéder à leur travail, où ils peuvent rapidement analyser et classer les tickets et les tâches de ticket par ordre de priorité, accéder aux enregistrements et suivre leurs performances.

Pages de destination de Espace de travail configurable de CSM

Plusieurs pages de destination sont disponibles pour Espace de travail configurable de CSM.

Page de destination de CSM et **page de destination de CSM - Premium**

Ces pages de destination utilisent des composants pour afficher des listes et des mesures. L'administrateur configure ces informations dans UI Builder et peut créer différentes pages de destination pour différentes audiences.

Deux versions de la page de destination sont disponibles en fonction des modules d'extension activés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Modules d'extension de la page de destination de CSM.

Tableaux de bord CSM

Cette page de destination utilise des tableaux de bord pour afficher des informations. Les utilisateurs peuvent dupliquer les tableaux de bord fournis et les modifier selon leurs besoins, ou créer de nouveaux tableaux de bord, puis les partager avec d'autres utilisateurs.

Modules d'extension de la page de destination de l'espace de travail CSM

Le tableau suivant décrit la configuration requise du module d'extension pour les pages de destination de l'espace de travail CSM.

Configuration requise du module d'extension de la page de destination CSM

Page de destination	Exigences du module d'extension
Page de destination de CSM (pour Espace de travail configurable de CSM)	Disponible avec le module d'extension Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc).
Page de destination de CSM : Premium	Disponible avec les modules d'extension suivants : • Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc) • Performance Analytics - Pack de contenu - Customer Service Management - Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced)
Tableaux de bord CSM	Disponible avec le module d'extension Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc).
Page de destination CSM (pour Espace de travail d'agent pour CSM)	Disponible avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

Page de destination CSM

La page de destination de CSM fournit aux utilisateurs des listes de tickets et de tâches de ticket affectés, ainsi que des mesures concernant les agents, les groupes et l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

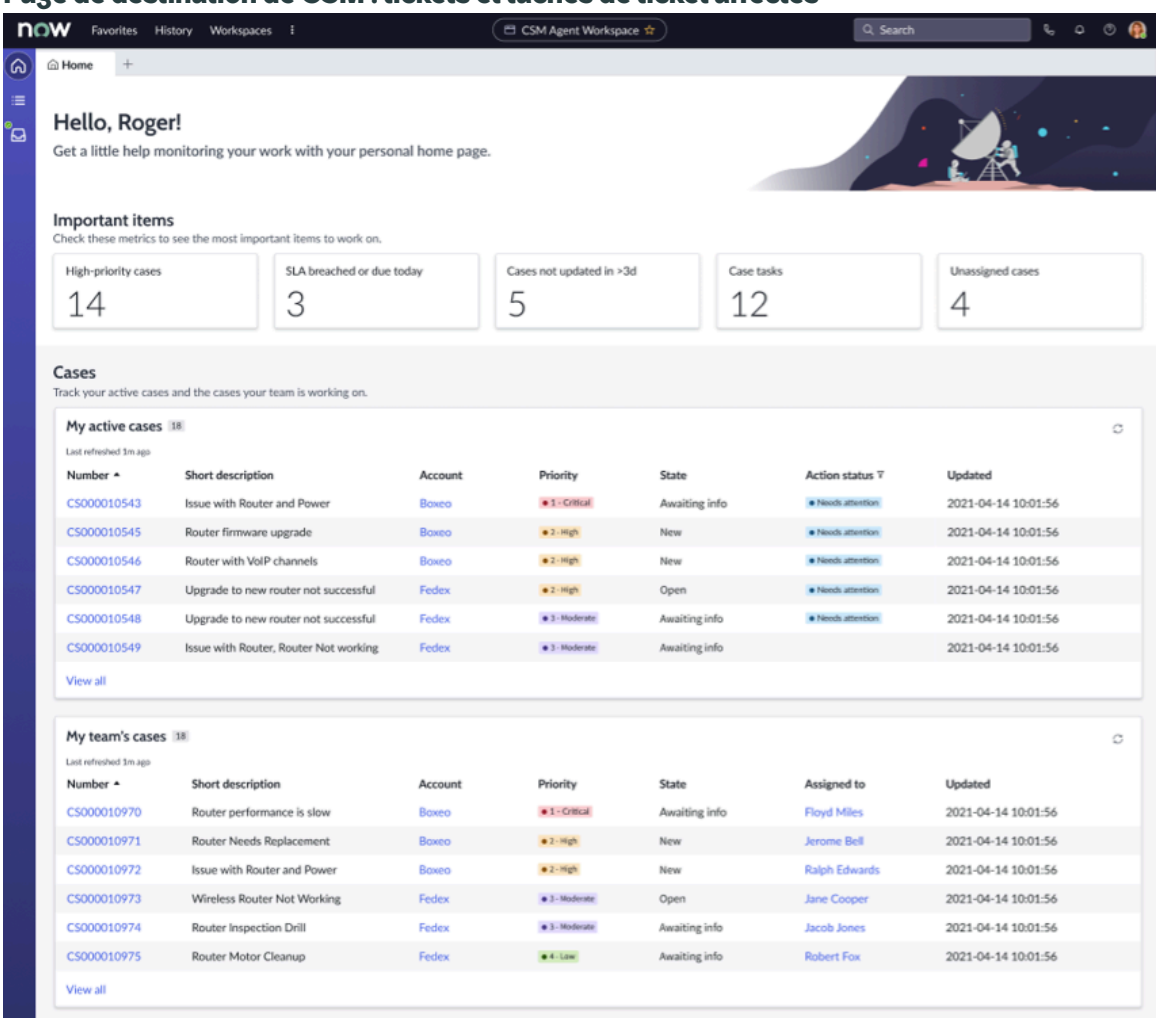
Les agents et gestionnaires du service client peuvent utiliser la page de destination de CSM pour analyser rapidement et classer le travail par ordre de priorité, accéder aux enregistrements et suivre les performances. Les administrateurs peuvent personnaliser les pages de destination dans UI Builder pour répondre à leurs besoins professionnels uniques.

La page de destination de CSM comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Chacune de ces visualisations est connectée à une source de données. Par exemple, le composant **Tickets de priorité élevée** comprend des visualisations pour la priorité 1, les tickets escaladés, ainsi que les tickets à surveiller.

La page de destination de CSM est disponible avec le module d'extension Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc). Cette page de destination est la page de destination par défaut pour Espace de travail configurable de CSM.

Remarque :
Les clients de mise à niveau qui n'ont pas personnalisé la page de destination de Espace de travail configurable de CSM existante sont automatiquement mis à niveau vers la page de destination disponible avec la version Washington DC. Les clients de mise à niveau qui ont personnalisé la page de destination de Espace de travail configurable de CSM existante doivent accepter manuellement la page de destination de Washington DC.

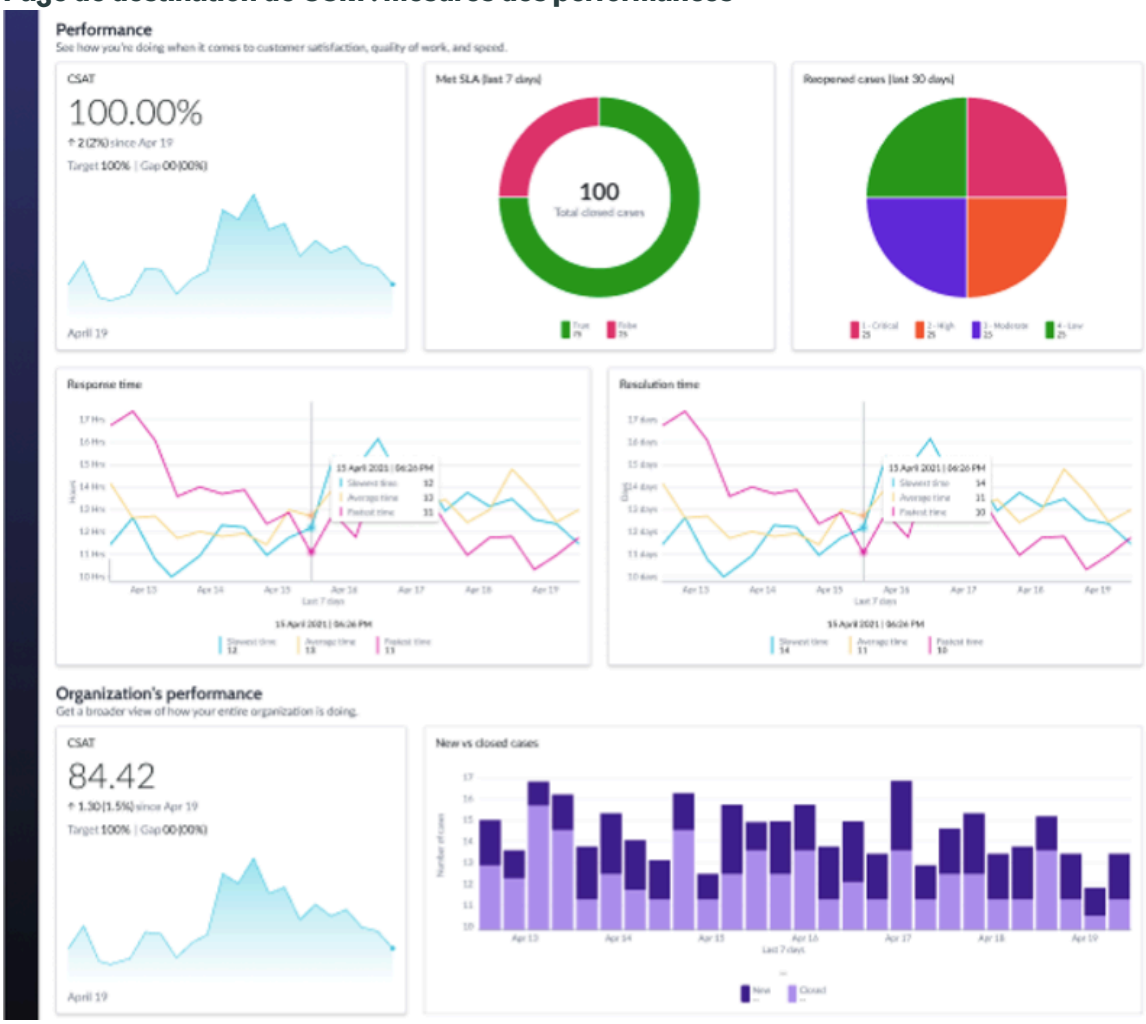
Page de destination de CSM : tickets et tâches de ticket affectés



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de CSM : mesures des performances



Sections et composants de page de destination CSM

La page de destination de CSM comprend différentes sections et composants qui affichent des éléments importants, des listes d'enregistrements et des données de performances.

Page de destination de CSM et page de destination de CSM : Sections et composants Premium

Section	Description
Éléments importants	Cette section comprend des cartes à score unique qui affichent les éléments les plus importants d'un agent sur lesquels travailler. • **Tickets de priorité élevée** : inclut les tickets P1, les tickets escaladés et les tickets à surveiller. • **SLA non respecté ou échu aujourd'hui** • **Tickets non mis à jour depuis > 3 jours** • **Tâches de ticket** • **Tickets non affectés** : tickets qui ne sont pas affectés et appartiennent à l'un des groupes d'affectation de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de CSM et page de destination de CSM : Sections et composants Premium (suite)

Section	Description
	Si vous cliquez sur une carte de score, la liste des enregistrements avec les conditions de filtre appropriées s'affiche.
Tickets	Cette section comprend deux listes d'enregistrements : • **Mes tickets actifs** • **Mes tickets d'équipe** Si vous cliquez sur un numéro de ticket, un nouvel onglet s'ouvre et l'enregistrement de ticket s'affiche.
Performances	Cette section comprend des indicateurs qui assurent le suivi des performances de l'agent. • **SLA respecté (7 derniers jours)** • **Tickets rouverts (30 derniers jours)** Les indicateurs suivants sont disponibles dans la section Performances avec l'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced : • **CSAT** : score de satisfaction des clients basé sur les tickets affectés à l'agent au cours des 7 derniers jours. • **Délai de réponse** • **Délai de résolution** Cliquez sur un indicateur pour afficher la liste filtrée des enregistrements ou la page des détails des KPI.
Performances de l'organisation	Cette section comprend des indicateurs qui assurent le suivi des performances de l'organisation. • **CSAT** : score de satisfaction des clients au cours des 7 derniers jours. • **Tickets nouveaux vs. fermés** : agrégation quotidienne des tickets nouveaux et fermés au cours des 7 derniers jours. Cliquez sur un indicateur pour afficher la page des détails des KPI. **Remarque :** Cette section est disponible pour la page de destination de CSM (Premium), qui requiert l'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM

Utiliser UI Builder pour créer des pages de destination pour vos agents. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM
- Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail
- Créer une page de destination personnalisée dans UI Builder

Créer plusieurs pages de destination

Vous pouvez créer plusieurs pages de destination. Cependant, une seule page de destination est affichée pour un utilisateur. La page de destination qui s'affiche dépend des paramètres suivants :

- La valeur du champ **Actif**. Ce champ doit être défini sur vrai pour qu'une page de destination s'affiche.
- L'**ordre** de la page de destination. Les pages dont la valeur d'ordre est inférieure priment sur les pages dont la valeur d'ordre est plus élevée. La page active avec le numéro d'ordre le plus bas s'affiche.
- Si les autorisations sont définies, les utilisateurs peuvent afficher une page de destination s'ils disposent du rôle requis ou s'ils sont membres du groupe d'affectation requis. Les rôles multiples et les conditions de groupe d'affectation sont traités comme des conditions OR.

Page de destination CSM : Premium

La page de destination de CSM Premium fournit aux utilisateurs des listes de tickets et de tâches de ticket affectés, ainsi que des mesures concernant les agents, les groupes et l'organisation.

Les agents et gestionnaires du service client peuvent utiliser la page de destination de CSM - Premium pour analyser rapidement et classer le travail par ordre de priorité, accéder aux enregistrements et suivre les performances. Les administrateurs peuvent personnaliser les pages de destination dans UI Builder pour répondre à leurs besoins professionnels uniques.

La page de destination de CSM Premium comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Par exemple, le composant **Tickets de priorité élevée** comprend des visualisations pour la priorité 1, les tickets escaladés, ainsi que les tickets à surveiller. Il comprend également des indicateurs et des visualisations supplémentaires dans les sections **Performance** et **Performance de l'organisation** . Chacune de ces visualisations est connectée à une source de données.

La page de destination de CSM Premium est disponible avec les modules d'extension suivants :

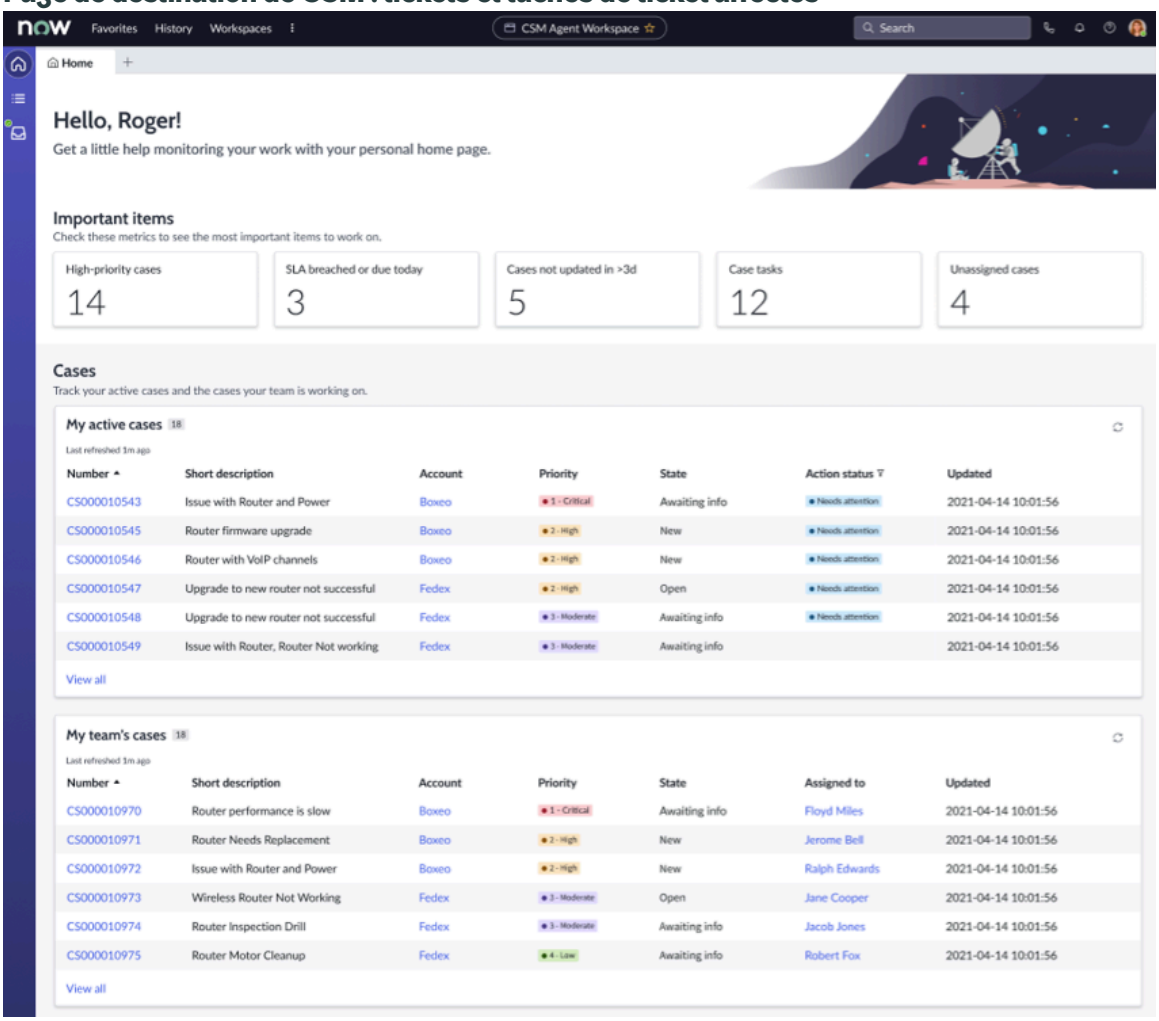
- Espace de travail configurable de CSM (sn_csm_wrkspc)
- Performance Analytics - Pack de contenu - Customer Service Management - Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les clients de mise à niveau qui n'ont pas personnalisé la page de destination de Espace de travail configurable de CSM existante sont automatiquement mis à niveau vers la page de destination disponible avec la version Washington DC. Les clients de mise à niveau qui ont personnalisé la page de destination de Espace de travail configurable de CSM existante doivent accepter manuellement la page de destination de Washington DC.

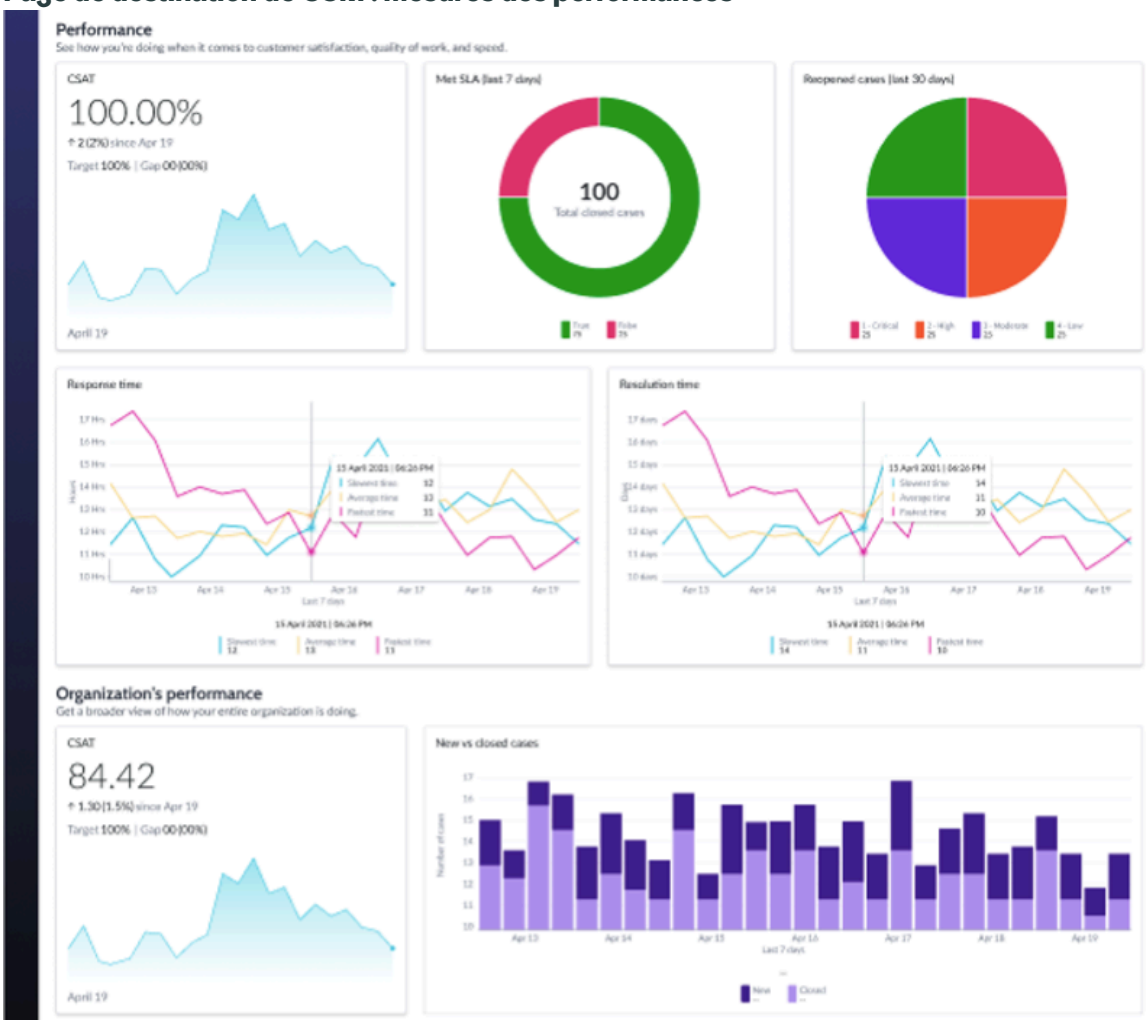
Page de destination de CSM : tickets et tâches de ticket affectés



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de CSM : mesures des performances



Page de destination de CSM : Sections et composants Premium

La page de destination de CSM comprend différentes sections et composants qui affichent des éléments importants, des listes d'enregistrements et des données de performances.

Page de destination de CSM et page de destination de CSM : Sections et composants Premium

Section	Description
Éléments importants	Cette section comprend des cartes à score unique qui affichent les éléments les plus importants d'un agent sur lesquels travailler. • **Tickets de priorité élevée** : inclut les tickets P1, les tickets escaladés et les tickets à surveiller. • **SLA non respecté ou échu aujourd'hui** • **Tickets non mis à jour depuis > 3 jours** • **Tâches de ticket** • **Tickets non affectés** : tickets qui ne sont pas affectés et appartiennent à l'un des groupes d'affectation de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de CSM et page de destination de CSM : Sections et composants Premium (suite)

Section	Description
	Si vous cliquez sur une carte de score, la liste des enregistrements avec les conditions de filtre appropriées s'affiche.
Tickets	Cette section comprend deux listes d'enregistrements : • **Mes tickets actifs** • **Mes tickets d'équipe** Si vous cliquez sur un numéro de ticket, un nouvel onglet s'ouvre et l'enregistrement de ticket s'affiche.
Performances	Cette section comprend des indicateurs qui assurent le suivi des performances de l'agent. • **SLA respecté (7 derniers jours)** • **Tickets rouverts (30 derniers jours)** Les indicateurs suivants sont disponibles dans la section Performances avec l'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced : • **CSAT** : score de satisfaction des clients basé sur les tickets affectés à l'agent au cours des 7 derniers jours. • **Délai de réponse** • **Délai de résolution** Cliquez sur un indicateur pour afficher la liste filtrée des enregistrements ou la page des détails des KPI.
Performances de l'organisation	Cette section comprend des indicateurs qui assurent le suivi des performances de l'organisation. • **CSAT** : score de satisfaction des clients au cours des 7 derniers jours. • **Tickets nouveaux vs. fermés** : agrégation quotidienne des tickets nouveaux et fermés au cours des 7 derniers jours. Cliquez sur un indicateur pour afficher la page des détails des KPI. **Remarque :** Cette section est disponible pour la page de destination de CSM (Premium), qui requiert l'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM

Utiliser UI Builder pour créer des pages de destination pour vos agents. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM
- Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail
- Créer une page de destination personnalisée dans UI Builder

Créer plusieurs pages de destination

Vous pouvez créer plusieurs pages de destination. Cependant, une seule page de destination est affichée pour un utilisateur. La page de destination affichée pour un utilisateur dépend des paramètres suivants :

- La valeur du champ **Actif**. Ce champ doit être défini sur vrai pour qu'une page de destination s'affiche.
- L'**ordre** de la page de destination. Les pages dont la valeur d'ordre est inférieure priment sur les pages dont la valeur d'ordre est plus élevée.
- Si les autorisations sont définies, les utilisateurs peuvent afficher une page de destination s'ils disposent du rôle requis ou s'ils sont membres du groupe d'affectation requis. Les rôles multiples et les conditions de groupe d'affectation sont traités comme des conditions OR.

Pages de destination du tableau de bord

Permettez à vos utilisateurs d’afficher, de personnaliser et de partager des tableaux de bord dans Espace de travail configurable de CSM et d’utiliser ces tableaux de bord comme pages de destination.

Les tableaux de bord de l’espace de travail permettent aux utilisateurs, tels que les agents et les gestionnaires, de configurer et de personnaliser leurs propres mesures. Ces utilisateurs peuvent basculer entre les tableaux de bord disponibles et modifier les listes et les mesures de tableaux de bord pour suivre les informations importantes. Ils peuvent également partager des tableaux de bord avec leurs collègues et entre les équipes.

Pour afficher les tableaux de bord de l’espace de travail, les administrateurs système activent la variante de page de destination Tableaux de bord CSM et configurent les privilèges d’utilisateur. Lorsqu’ils sont configurés, les utilisateurs inclus dans l’audience de la page voient la page de destination Vue d’ensemble du tableau de bord dans Espace de travail configurable de CSM et les tableaux de bord par défaut inclus avec cette page.

Les tableaux de bord sont représentés par des tuiles sur la page de destination Vue d’ensemble du tableau de bord. Les vignettes individuelles affichent le titre, le créateur, si le tableau de bord est certifié et une indication indiquant que l’utilisateur connecté a ajouté le tableau de bord à ses favoris.

Avantages des pages de destination du tableau de bord

L’utilisation d’un tableau de bord comme page de destination offre plus de flexibilité à vos utilisateurs. La possibilité de personnaliser facilement un tableau de bord rend la page beaucoup plus utilisable. Les utilisateurs peuvent créer leurs propres listes et mesures pour afficher les informations dont ils ont besoin, puis partager ces tableaux de bord avec d’autres utilisateurs. Par exemple, les équipes peuvent partager un seul tableau de bord ou les nouveaux agents peuvent modifier un tableau de bord partagé pour créer le leur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création de tableaux de bord est beaucoup plus rapide, car ils ne nécessitent pas de configuration par un administrateur système.

Informations sur l'application

La variante **de page de destination Tableaux de bord CSM** est incluse dans le module d'extension CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace).

L'application CSM Configurable Workspace, qui inclut le module d'extension CSM and FSM Configurable Workspace, est disponible depuis le ServiceNow® Store.

Les tableaux de bord par défaut disponibles avec cette variante de page de destination dépendent du rôle d'utilisateur. Certains de ces tableaux de bord nécessitent des modules d'extension supplémentaires pour afficher toutes les informations du tableau de bord. Ces modules d'extension incluent :

- Performance Analytics - Pack de contenu - Service clientèle (com.snc.pa.customer_service)
- Performance Analytics – Pack de contenu – Customer Service Management – Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced)
- Performance Analytics Premium pour Customer Service (com.snc.pa.premium.cs)
- Performance Analytics - Pack de contenu - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa)

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Activation de la variante de page de destination Tableaux de bord CSM

La variante **de page de destination Tableaux de bord CSM** est une variante de page facultative pour l'expérience de **l'espace de travail configurable CSM/FSM**. Par défaut, cette variante de page est marquée comme inactive et a une valeur d'ordre de 0. Lorsqu'elle est activée et définie sur le numéro d'ordre le plus bas, le système utilise la page de destination **Tableaux de bord CSM** au lieu de la page de destination CSM par défaut pour les utilisateurs inclus dans l'audience de la page.

Remarque :
La page de destination par défaut, Vue d'ensemble du tableau de bord et les tableaux de bord par défaut inclus avec cette page sont disponibles en mode lecture seule et sont fournis à titre d'exemples. Nous vous recommandons de créer et de personnaliser des doublons de la page de destination et des tableaux de bord.

Pour plus d'informations sur l'activation d'une variante de page et la définition de l'ordre, voir Définir l'ordre des pages d'enregistrement.

Rôles d'utilisateur pour la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord

Par défaut, la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord est disponible pour les utilisateurs ayant les rôles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- administrateur
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

Remarque :
Les utilisateurs ayant d'autres rôles, tels que les agents de site ou les agents de relations, continuent de voir la **page de destination de CSM**.

L'administrateur système peut modifier ces rôles par défaut en configurant l'audience de la page. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- En savoir plus sur les audiences
- Ajouter une audience à votre page UI Builder

Les rôles déterminent l'accès en affichage pour les tableaux de bord disponibles avec la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Tableaux de bord par défaut.

Le rôle agent Service Management (sn_esm_agent) contient le rôle de créateur de visualisations de données (viz_creator), qui est un rôle associé au concepteur de visualisation et à la bibliothèque de visualisations. Les utilisateurs disposant du rôle viz_creator peuvent créer des visualisations. Les rôles agent du service client (sn_customerservice_agent) et agent du service consommateur (sn_customerservice.consumer_agent) contiennent le rôle sn_esm_agent. Pour plus d'informations, consultez Data visualizations in Platform Analytics .

Page de destination par défaut de vue d'ensemble du tableau de bord Tableaux de bord

Quatre tableaux de bord sont disponibles avec la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord. Ces tableaux de bord sont disponibles en mode lecture seule pour tous les utilisateurs, y compris le rôle administrateur. Les utilisateurs peuvent dupliquer ces tableaux de bord et apporter les changements souhaités aux tableaux de bord en double.

Remarque :
Ces tableaux de bord sont également disponibles depuis .Platform Analytics experience

La page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord comprend les tableaux de bord suivants pour les agents.

- Agent du service clientèle
- Agent du service clientèle – Avancé

La page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord comprend les tableaux de bord suivants pour les gestionnaires et les administrateurs.

- Agent du service clientèle
- Agent du service clientèle – Avancé
- Gestionnaire de service clientèle
- Gestionnaire du service clientèle – Avancé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail configurable de CSM Tableaux de bord de la page de destination

Page de destination.	Détails
Agent du service clientèle	Disponible avec le module d'extension Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). Le tableau de bord Agent du service client inclut les widgets de l'onglet **Mes tâches** . **Remarque :** L'onglet n'est pas visible car il s'agit du seul onglet du tableau de bord. L'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) fournit le tableau de bord complet de l'agent du service client avec tous les onglets.
Agent du Service clientèle – Avancé	Disponible avec les modules d'extension suivants : • Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Pack de contenu – Customer Service Management – Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced) L'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) ajoute deux widgets supplémentaires à l'onglet Tendances d'organisation : • Mes tickets avec des problèmes • Mes bases de connaissances créées
Gestionnaire de service clientèle	Disponible avec les modules d'extension suivants : • Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics - Pack de contenu - Service clientèle (com.snc.pa.customer_service) L'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) fournit le tableau de bord Gestionnaire du service client complet avec tous les onglets.
Gestionnaire du Service clientèle – Avancé	Disponible avec les modules d'extension suivants : • Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Pack de contenu – Customer Service Management – Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail configurable de CSM Tableaux de bord de la page de destination (suite)

Page de destination.	Détails
	L'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) ajoute l'onglet Analyse des affectations de travail au tableau de bord Gestionnaire du service client - Avancé.

Certification d'un tableau de bord

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent certifier un tableau de bord pour indiquer qu'il est approuvé par l'entreprise et que son utilisation est recommandée. Les tableaux de bord par défaut disponibles à partir de la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord sont certifiés et les administrateurs ne peuvent pas modifier ce paramètre. Les administrateurs ne peuvent certifier que les nouveaux tableaux de bord. Pour plus d'informations, consultez Certify a Platform Analytics dashboard .

Utilisation des tableaux de bord

Les agents peuvent créer leurs propres tableaux de bord et partager ces tableaux de bord avec d'autres agents ou groupes d'affectation. Par exemple, les agents peuvent créer des tableaux de bord avec des mesures et des listes qui prennent en charge des affectations spécifiques, telles qu'une affectation temporaire le week-end.

Depuis la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord, les gestionnaires et les agents peuvent effectuer les actions suivantes :

- Afficher les tableaux de bord par défaut disponibles pour leur rôle.
- Filtrez les tableaux de bord disponibles.
- Sélectionnez une vignette de tableau de bord pour afficher le tableau de bord dans un nouvel onglet. Si plusieurs tableaux de bord sont disponibles, l'utilisateur peut basculer entre les tableaux de bord disponibles en effectuant une sélection à partir du sélecteur de tableau de bord.
- Dupliquez et personnalisez les tableaux de bord par défaut.
- Afficher les détails du tableau de bord, tels que le nom, la description et la visibilité du tableau de bord.
- Modifiez les tableaux de bord à l'aide d'un panneau de configuration.
- Partagez des tableaux de bord avec d'autres utilisateurs ou groupes et accordez des droits de modification ou d'affichage seul.
- Créer de nouveaux tableaux de bord.
- Créez et partagez des éléments de visualisation à partir de l'espace de travail Platform Analytics .

Voir les descriptions de tâches dans le tableau suivant pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches utilisateur de la page de destination du tableau de bord

Tâche	Description
Afficher les tableaux de bord par défaut disponibles pour votre rôle	**1.** Sélectionner **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**. La page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord affiche les tableaux de bord disponibles. **2.** Sélectionnez une vignette de tableau de bord pour afficher le tableau de bord dans un nouvel onglet.
Afficher les détails des tableaux de bord	**1.** Sélectionnez un tableau de bord. **2.** Sélectionnez l'icône d'informations ( ) pour ouvrir le panneau Détails.
Filtrer les tableaux de bord	Plusieurs options de filtre sont disponibles sur la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord. Les utilisateurs peuvent filtrer les tableaux de bord disponibles des manières suivantes : • Par nom ou par propriétaire (dans la barre de recherche) • Récent : affiche les tableaux de bord récemment créés • Avec signet : affiche uniquement vos tableaux de bord avec signet. • Certifié : affiche uniquement les tableaux de bord qui ont été certifiés par un administrateur. • Créés par moi : affiche uniquement les tableaux de bord que vous avez créés. • Partagé avec moi : affiche uniquement les tableaux de bord qui ont été partagés avec vous. • Tout : affiche tous les tableaux de bord auxquels vous avez accès.
Dupliquer un tableau de bord	**1.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône). **2.** Sélectionnez **Dupliquer**. **3.** Dans la fenêtre contextuelle Duplication du tableau de bord, saisissez un **nouveau nom** et une **description**. **4.** Sélectionnez **Dupliquer** dans la fenêtre contextuelle. **5.** Pour accéder au tableau de bord dupliqué : ○ Sélectionnez Ouvrir dans le message **d'information** . ○ Sélectionnez la vignette du tableau de bord sur la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches utilisateur de la page de destination du tableau de bord (suite)

Tâche	Description
	Pour plus d'informations, consultez Duplicate a Platform Analytics dashboard .
Modifier un tableau de bord	**1.** Sélectionnez **Modifier**. **2.** Sélectionnez l'onglet de tableau de bord souhaité. **3.** Modifiez un élément existant ou ajoutez un nouvel élément. Pour en savoir plus sur ces tâches, reportez-vous à Edit Platform Analytics dashboards .
Partager un tableau de bord	**1.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône). **2.** Sélectionnez **Partager**. **3.** Dans la fenêtre contextuelle Partager le tableau de bord, ajoutez des utilisateurs, des groupes ou des rôles dans le champ **Accorder l'accès à** . **4.** Si vous le souhaitez, cochez la case qui active les autorisations pour le tableau de bord. **5.** Sélectionnez **Ajouter en tant que visionneur** ou **Ajouter en tant qu'éditeur**. **6.** Les utilisateurs, groupes ou rôles sélectionnés sont ajoutés à la section Gérer l'accès. À partir de là, vous pouvez modifier les autorisations. **7.** Cliquez sur **Confirmer**. Pour plus d'informations, consultez Share a Platform Analytics dashboard .
Créer un tableau de bord	**1.** Dans la page de destination Vue d'ensemble du tableau de bord, sélectionnez **Créer un nouveau tableau de bord**. **2.** Dans la fenêtre contextuelle Nouveau tableau de bord, sélectionnez **Éditeur en ligne**. **3.** Fournissez un **nom** et une **description** , puis sélectionnez **Créer un nouveau tableau de bord**. Le nouveau tableau de bord s'ouvre en mode d'édition. **4.** Ajoutez de nouveaux éléments au tableau de bord. Pour en savoir plus sur cette étape, reportez-vous à la section Create a dashboard with the inline editor . Lorsque vous créez un tableau de bord avec l'éditeur en ligne, plusieurs éléments sont disponibles pour vous aider à organiser et à renseigner les informations sur votre tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Platform Analytics dashboard overview .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches utilisateur de la page de destination du tableau de bord (suite)

Tâche	Description
Imprimer un tableau de bord	**1.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône ⋮). **2.** Sélectionnez **Imprimable**. Pour plus d'informations, consultez Print a Platform Analytics dashboard .
Placer un signet sur un tableau de bord	**1.** Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (icône ⋮). **2.** Sélectionnez **Ajouter aux signets**. Pour plus d'informations, consultez Bookmark a Platform Analytics dashboard .

Page de destination Espace de travail d'agent pour CSM

La page de destination de Espace de travail d'agent pour CSM fournit aux utilisateurs des listes de tickets et de tâches de ticket affectés, ainsi que des mesures concernant les agents, les groupes et l'organisation.

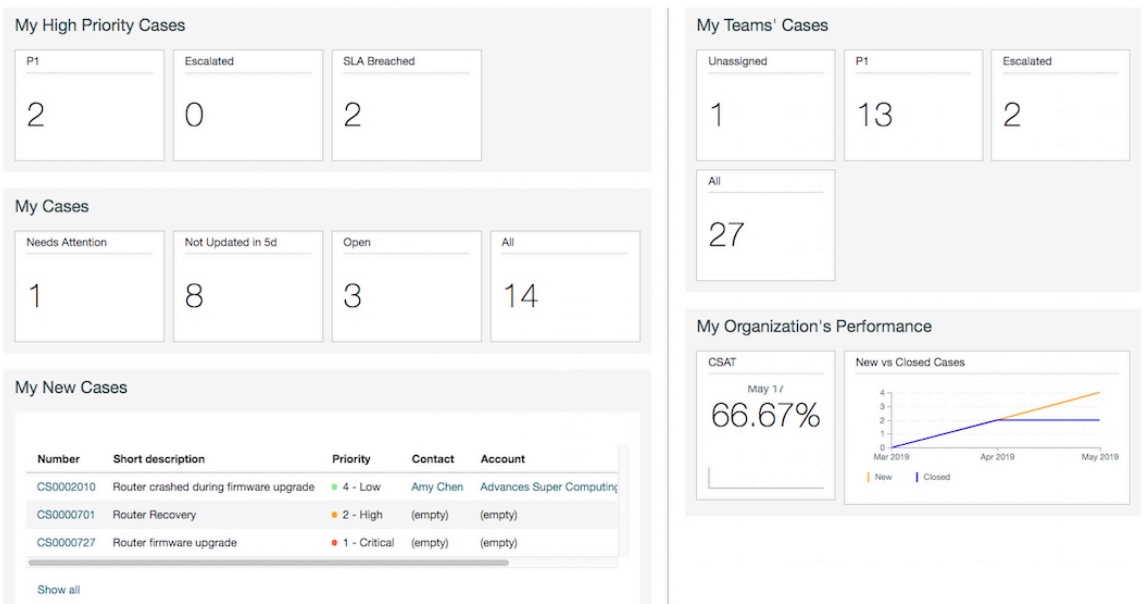
Pour Espace de travail d'agent pour CSM, la **page de destination de CSM** comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant **Mes tickets à priorité élevée** comprend des visualisations pour la priorité 1 et les tickets escaladés.

Pour ajouter des informations de Performance Analytics à la page de destination de CSM, activez le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced). Ce module d'extension ajoute une section à **Performances de mon organisation**, qui comprend des analyses pour **CSAT** et **Tickets nouveaux contre fermés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de CSM (contenant les données de Performance Analytics)



Page de destination de CSM Agent Workspace : Sections et composants

Section	Description
Mes tickets de priorité élevée	Cette section comprend des cartes de score uniques qui affichent les tickets les plus importants d'un agent sur lesquels travailler. Les cartes de score pour les tickets de priorité élevée comprennent : • **P1** • **Escaladé** • **SLA rompu** Si vous sélectionnez une carte de score, la liste des enregistrements avec les conditions de filtre appropriées s'affiche.
Mes tickets	Cette section comprend des cartes de score uniques qui affichent les tickets en cours d'un agent : • **À surveiller** • **Non mis à jour depuis 5 jours** • **Ouvert** • **Tous** Si vous sélectionnez une carte de score, la liste des enregistrements avec les conditions de filtre appropriées s'affiche.
Mes nouveaux tickets	Cette section comprend une liste d'enregistrements pour les nouveaux tickets. Chaque enregistrement de ticket fournit les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de CSM Agent Workspace : Sections et composants (suite)

Section	Description
	• **Numéro du ticket** • **Brève description** • **Priorité** • **Contact** • **Compte** Lorsque vous sélectionnez un enregistrement, le ticket s'ouvre dans un nouvel onglet.
Mes tickets d'équipe	Cette section comprend des cartes de score uniques qui affichent les informations sur les tickets en cours de l'équipe : • **Non attribué** • **P1** • **Escaladé** • **Tous** Si vous sélectionnez une carte de score, la liste des enregistrements avec les conditions de filtre appropriées s'affiche.
Performance de mon organisation	Cette section comprend des indicateurs qui assurent le suivi des performances de l'organisation. • **CSAT** : score de satisfaction des clients au cours des 7 derniers jours. • **Tickets nouveaux vs. fermés** : agrégation quotidienne des tickets nouveaux et fermés au cours des 7 derniers jours. Sélectionnez un indicateur pour afficher la page des détails des KPI.

Traduction automatique

Créer une page de destination pour Espace de travail d'agent pour CSM

Avec le Espace de travail d'agent pour CSM rôle administrateur (workspace_admin) ou le rôle d'administrateur système (admin), vous pouvez créer des pages de destination pour différents agents et équipes en clonant la **page de destination de CSM existante**. Après le clonage de cette page, vous pouvez ajouter ou modifier des conteneurs, des visualisations, ainsi que la disposition de la page et du conteneur.

Pour plus d'informations, consultez les étapes détaillées dans Créer une page de destination de CSM Agent Workspace.

En-têtes des formulaires d'espace de travail CSM

Les en-têtes de formulaire configurables dans l'espace de travail CSM fournissent de brèves informations sur le ticket, le compte ou le contact.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les en-têtes de formulaire incluent une valeur primaire et plusieurs valeurs secondaires. Vous pouvez configurer les informations incluses dans l'en-tête de formulaire pour les formulaires de ticket, de compte et de contact.

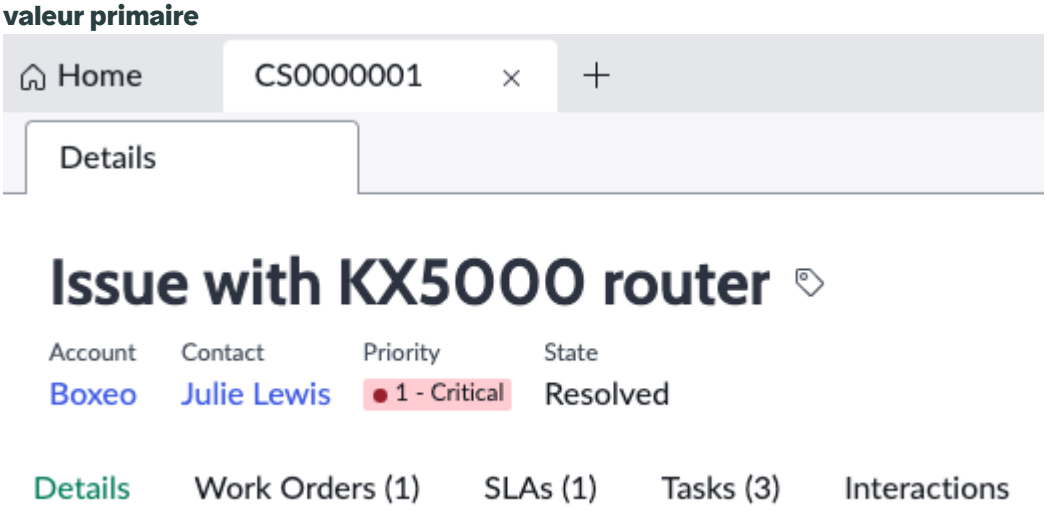
Valeurs d'en-têtes de formulaire

Formulaire	Valeur primaire	Valeurs secondaires
Ticket	Description courte	• Compte et contact (B2B) • Consommateur (B2C) • Priorité • État
Compte	Compte	Contact principal
Contact	Contact	Compte

Affichage des valeurs secondaires de l'en-tête de formulaire

Vous pouvez configurer l'en-tête de formulaire pour afficher les valeurs secondaires sous la valeur primaire ou dans le panneau latéral contextuel. La propriété *`record_secondary_values_location`* contrôle ce paramètre.

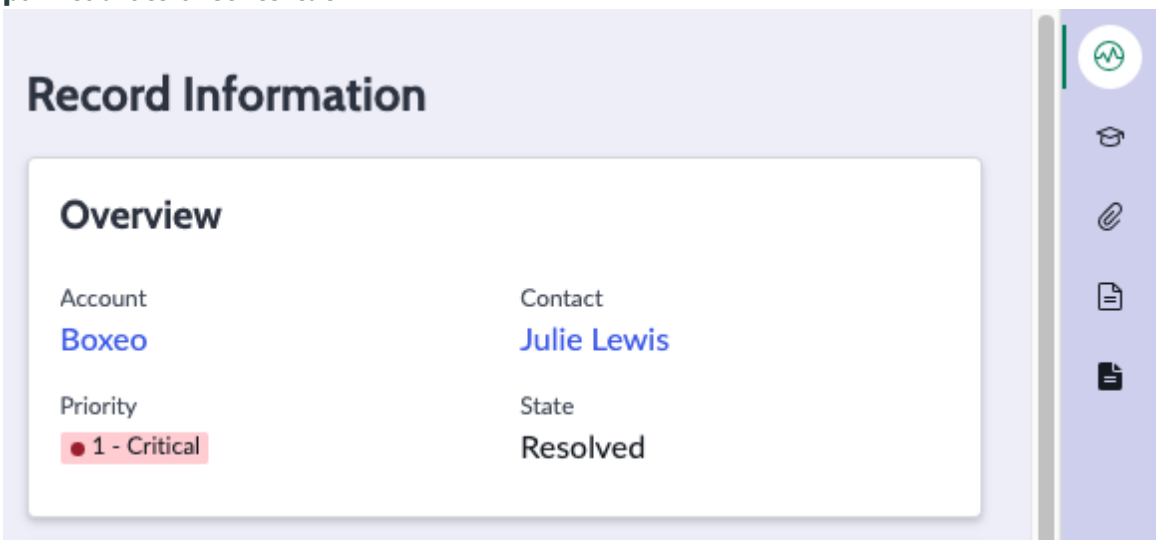
Valeurs secondaires d'en-tête du formulaire de ticket affichées en dessous de la valeur primaire



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire de ticket affichées dans le panneau latéral contextuel



Pour en savoir plus sur la configuration des en-têtes de formulaire, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Espace de travail d'agent pour CSM: configurer les en-têtes de formulaire dans l’espace de travail
- Espace de travail configurable de CSM :
  - Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM
  - Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel

Remarque :
Une configuration d'en-tête de formulaire, **Configuration de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM**, est incluse dans Espace de travail configurable de CSM.

Composants d'en-tête de formulaire

Pour Espace de travail configurable de CSM, l’en-tête du formulaire est composé de composants individuels qui peuvent être configurés avec UI Builder .

Les composants individuels fournissent aux clients des options de configuration flexibles et granulaires. Les clients peuvent contrôler l'emplacement, la taille et l'espacement de ces composants, leur donnant ainsi la possibilité d'afficher des informations supplémentaires dont les agents peuvent avoir besoin.

Le composant de bloc de valeurs de données est utilisé pour afficher des valeurs secondaires dans l’en-tête du formulaire et le panneau latéral contextuel. .

Ruban et composants de formulaire de l'espace de travail CSM

Le ruban de formulaire fournit aux agents une vue d'ensemble des détails du ticket. Le ruban de formulaire comprend des composants qui affichent des informations pertinentes sur le ticket. Ces composants peuvent inclure un résumé du contact ou du consommateur, un calendrier et des détails de SLA.

En plus de consulter les informations des tickets, les agents peuvent utiliser des liens dans les composants du ruban pour passer des appels téléphoniques ou créer des e-mails. Les agents peuvent également afficher ou masquer le ruban selon les besoins en cliquant sur un bouton en haut du ruban.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants du ruban de Customer Service Management

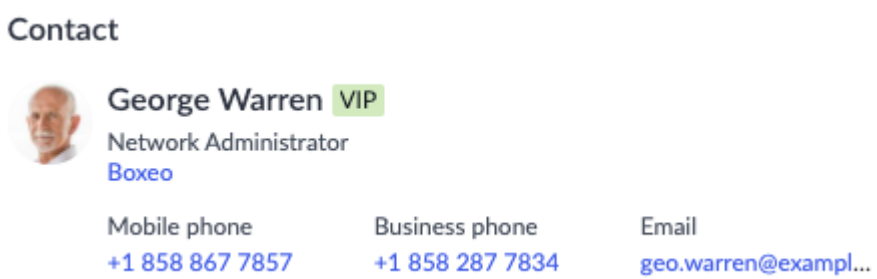
Pour Customer Service Management, vous pouvez configurer le ruban du formulaire de ticket pour inclure un ou plusieurs des composants de ruban disponibles :

- Client 360
- Chronologie
- SLA actifs
- Délai de résolution du composant

Composant du ruban de Client 360

Le composant Client 360 affiche les informations des clients (nom du contact ou du consommateur, adresse e-mail et numéros de téléphone).

Composant du ruban de Client 360



Vous pouvez configurer le composant Client 360 pour afficher différents champs, tels que les champs décrits dans le tableau suivant :

Champ	Description
En-tête	L'en-tête inclut des informations sur le client. • Pour les clients B2B : affiche le **contact principal** ou le **contact**. • Pour les clients B2C : affiche le **consommateur**. • Pour les contacts internes disposant du rôle de contact de proxy (sn_customerservice.proxy_contact) : affiche le **contact interne**. **Remarque :** nécessite le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).
Avatar	Représentation graphique de l'identité du client, telle qu'une image ou une icône.
Nom	Nom du client.
Titre	Titre du client.
Compte	Pour les clients B2B, le compte associé au contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Numéros de téléphone	• Pour les contacts : **téléphone mobile** et **téléphone professionnel** • Pour les consommateurs : **téléphone mobile** et **téléphone du domicile**
Adresse e-mail	L'adresse e-mail du client.

Le composant Client 360 prend en charge la remontée pas à pas sur les tables de référence sélectionnées. Vous pouvez afficher les champs des tables suivantes :

- Utilisateur [sys_user]
- Contact [customer_contact]
- Consommateur [csm_consumer]

Si vous configurez le composant Client 360 pour afficher les informations à partir d'un champ de remontée pas à pas, l'étiquette de ce champ affiche le nom de colonne au lieu du nom Table.Colonne .

Remarque :
pour les clients B2B, le composant Client 360 peut également inclure des balises colorées indiquant des comptes VIP et des comptes escaladés.

À partir du composant Client 360, les agents peuvent effectuer les actions suivantes.

Action	Description
Envoyer un e-mail à un contact ou à un consommateur	Les agents cliquent sur l'adresse dans le champ **E-mail** pour envoyer un e-mail au contact ou au consommateur. Cette action ouvre un nouvel e-mail dans l'éditeur d'e-mail, dans lequel les champs suivants sont renseignés automatiquement : • **À** : l'adresse e-mail du contact ou du consommateur • **Objet** : le numéro de ticket et la brève description
Appeler un contact ou un consommateur	Si l'intégration du téléphone est activée, les agents cliquent sur un numéro dans l'un des champs de numéro de téléphone pour appeler le contact ou le consommateur. La fenêtre OpenFrame affiche des informations sur le nom du contact ou du consommateur et le compte.
Afficher l'enregistrement de compte	Les agents cliquent sur le lien **Compte** pour ouvrir l'enregistrement de compte.

Composant du ruban de chronologie

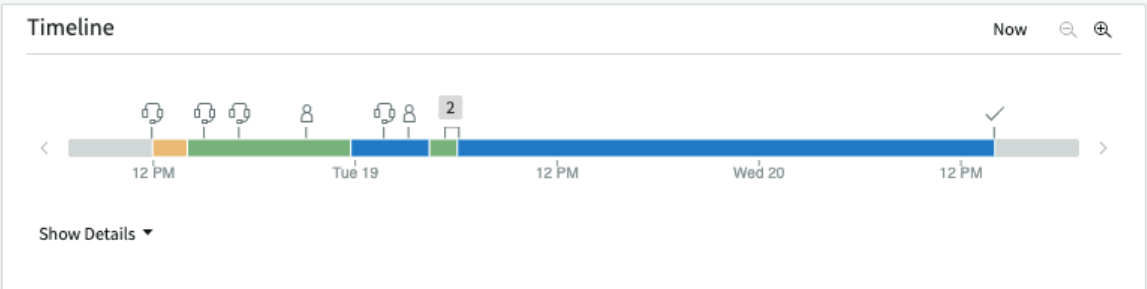
Le composant de chronologie présente un résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le demandeur (généralement le client). Il montre également combien de temps le prestataire et le demandeur ont consacré au ticket.

Remarque :
L'administrateur de l'espace de travail peut choisir le rôle d'agent lors de la configuration des attributs du composant de chronologie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant du ruban de chronologie



La chronologie utilise des icônes pour afficher des événements et des couleurs pour indiquer des plages de temps, par exemple lorsque le ticket est avec l'agent ou le client. Les agents peuvent survoler les icônes d'événement de la chronologie pour afficher des info-bulles contenant des informations supplémentaires.

Remarque :
Le composant de chronologie utilise la configuration du modélisateur de résolution pour la table d'entité sélectionnée, par exemple, la table Ticket.

La chronologie comprend les fonctionnalités suivantes :

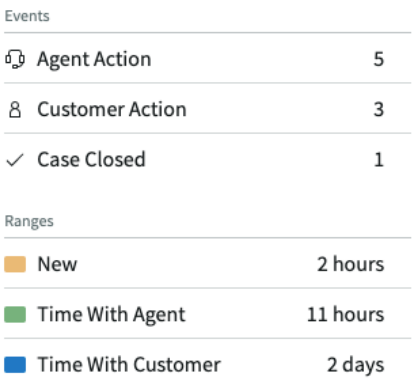
Fonctionnalités de la chronologie

Fonctionnalité de la chronologie	Description
Dates de début et de fin globales	La date de début globale est la date de création du ticket. La date de fin globale est la date de fermeture du ticket.
Dates de début et de fin	Les dates de début et de fin qui identifient un intervalle de temps spécifique sur la chronologie. L'intervalle par défaut est d'une semaine. • La date de fin par défaut est la date actuelle. • La date de début par défaut est la date actuelle moins 7 jours.
En-tête	Un titre configurable pour la chronologie. Avec le rôle d'administrateur système, vous pouvez ajouter un titre dans le champ **Nom** du formulaire de paramètre du ruban.
Légende	Cliquez sur **Afficher les détails** pour afficher un résumé des informations de l'événement et de la plage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de la chronologie (suite)

Fonctionnalité de la chronologie	Description
	Informations sur le résumé de la légende 
Événements	Les événements sont représentés sur la chronologie à l'aide d'icônes. Chaque type d'événement dispose d'une icône unique correspondante. Le moment auquel un événement s'est produit est également capturé, de sorte que les événements sont affichés sur la chronologie dans l'ordre chronologique.
Événements groupés	Les événements qui se produisent dans un court laps de temps peuvent être regroupés et représentés à l'aide d'une icône de groupe. Lorsque les événements sont regroupés, la chronologie affiche une icône de badge indiquant le nombre d'événements dans le groupe.
Résumés de l'événement	Les résumés de l'événement s'affichent dans la légende de la chronologie. Chaque résumé énumère l'événement et le nombre de fois qu'il s'est produit. **Remarque :** un résumé d'événement comprend les survenues de l'événement sur la durée de vie de l'objet visualisé sur la chronologie.
Plages horaires	Les plages horaires sont représentées sur la chronologie à l'aide de couleurs. Chaque plage a une couleur unique correspondante et une heure de début et de fin. Les plages par défaut suivantes comprennent : • Bleu : avec l'agent • Vert : avec le client
Résumés de la plage horaire	Les résumés de la plage horaire s'affichent dans la légende de la chronologie. Chaque résumé répertorie la plage, la couleur correspondante et la durée totale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de la chronologie (suite)

Fonctionnalité de la chronologie	Description
	Remarque : un résumé de plage comprend les survenues de la plage sur la durée de vie de l'objet visualisé sur la chronologie.
Info-bulles	Survolez les icônes d'événement pour afficher des informations supplémentaires.
Zoom	Faites un zoom avant sur la chronologie pour afficher plus de détails dans un intervalle de temps réduit ou un zoom arrière pour afficher plus d'événements dans un intervalle de temps plus large. • Cliquez sur les icônes de zoom avant et arrière de la chronologie. • Utilisez les fonctionnalités de zoom avant et arrière sur le clavier (**Ctrl** + **+** et **Ctrl** + **-**). • Utilisez les fonctionnalités de zoom avant et arrière sur le curseur.
Défilement	Faites défiler vers la gauche et la droite pour afficher les événements plus récents ou plus anciens. • Faites défiler la chronologie pour afficher les événements plus anciens en cliquant sur l'icône du chevron gauche (**<**). Le défilement vers la gauche s'arrête lorsque la chronologie atteint la date de début globale spécifiée. • Faites défiler la chronologie vers la droite pour afficher les événements plus récents en cliquant sur l'icône du chevron droit (**>**). Le défilement vers la droite s'arrête lorsque la chronologie atteint la date de fin globale spécifiée.
Réinitialiser la chronologie	Cliquez sur **Maintenant** pour réinitialiser la vue par défaut de la chronologie après un zoom ou un défilement. La chronologie se réinitialise en utilisant l'heure à laquelle vous cliquez sur le bouton comme date et heure de fin.
Messages	La chronologie affiche des messages pour les événements suivants : • Il n'y a aucune donnée à afficher. • La chronologie rencontre une erreur de chargement.

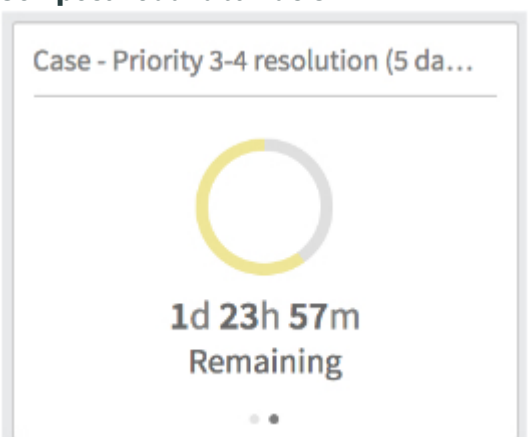
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de SLA actif

Le composant de SLA actif affiche les SLA actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et les violations. Si un ticket possède plusieurs SLA, le SLA dont la date limite est la plus imminente est affiché en premier. Placer le curseur de la souris sur le composant SLA affiche des flèches de navigation gauche et droite que les agents peuvent utiliser pour afficher les autres SLA.

Composant du ruban de SLA



Le code couleur au sein du composant indique le temps restant pour le SLA :

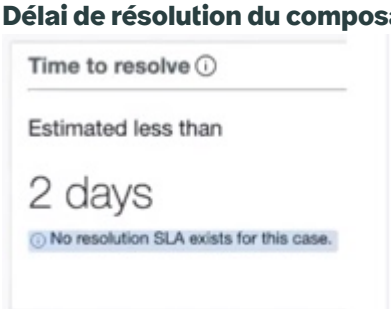
- Vert : 0-50 %
- Jaune : 50-75 %
- Orange : 75-99 %
- Rouge : 100 % ou violé

Délai de résolution du composant

Le délai de résolution du composant affiche le temps estimé nécessaire pour qu'un agent résout le ticket.

Remarque :
Le composant de délai de résolution nécessite le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Délai de résolution d'un ticket estimé.

Délai de résolution du composant



Dans cette image, le délai estimé nécessaire à l'agent pour résoudre le ticket ouvert est de 0 à 2 jours. Par conséquent, la valeur limite supérieure est affichée. Le délai estimé est calculé à partir du moment où le ticket a été créé. Si la plage, par exemple, est comprise entre 2 et 4 jours, les valeurs des limites inférieure et supérieure sont affichées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le composant **Délai de résolution** affiche également la prédiction pour la violation du SLA si le ticket est lié à un SLA.

Voici une liste des messages SLA affichés et l'action requise lorsqu'ils s'affichent.

Messages SLA	Tâche
Il n'existe pas de SLA de résolution pour ce ticket	Définissez la valeur du champ **Cible** sur **Résolution** dans le formulaire **Définition de SLA**.
Réparez le SLA de résolution pour ajouter l'heure de violation	Cliquez sur **Réparer** sur le formulaire SLA de tâche.
Violation de la résolution SLA fortement probable	Aucun
Violation de la résolution SLA fortement improbable	Aucun
Violation de la résolution SLA probable	Aucun
Violation de la résolution SLA improbable	Aucun

Configurer les composants de ruban

Vous pouvez configurer les composants de ruban de la manière suivante :

- Pour Espace de travail d'agent pour CSM, vous pouvez configurer la mise en page du ruban si vous avez le rôle d'administrateur d'espace de travail (workspace_admin). Cela comprend les composants à afficher dans le ruban, l'ordre d'affichage des composants et la largeur du composant. Vous pouvez également configurer les attributs d'affichage pour certains composants. Pour en savoir plus sur la configuration du ruban, reportez-vous à la rubrique Configurer des rubans dans l'espace de travail.

  Pour certains composants, vous pouvez également configurer des attributs, comme les champs à inclure dans le composant Client 360. Pour en savoir plus sur la configuration des attributs des composants, reportez-vous à la section Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable de CSM.

- Pour Espace de travail configurable de CSM, vous pouvez créer un paramètre de ruban et ajouter ce paramétrage à une configuration de ruban. Pour plus d'informations, consultez Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable de CSM.

  Remarque :
  Une configuration de ruban, **Configuration du ruban de l'espace de travail configurable CSM/FSM**, est incluse dans Espace de travail configurable de CSM.

Vous pouvez également afficher le ruban de formulaire dans le panneau latéral contextuel. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel.

Les configurations de ruban dans les espaces de travail CSM prennent en charge Domain Separation.

Fonctionnalités du formulaire de l'espace de travail CSM

Les fonctionnalités du formulaire de l'espace de travail comprennent la hiérarchie des comptes, des notes de gestion spéciale, des actions d'agent et des listes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie des comptes

Dans le formulaire de compte, les agents du service client peuvent cliquer sur l'icône d'ouverture de la hiérarchie ( ) dans le champ **Nom** pour afficher les relations de compte parent-enfant dans la fenêtre contextuelle Hiérarchie des comptes. La hiérarchie des comptes est disponible pour les comptes qui ont un compte parent ou enfant.

Fenêtre contextuelle Hiérarchie des comptes dans l'espace de travail CSM

La hiérarchie des comptes utilise une arborescence pour indiquer les comptes parents, enfants et frères. L'affichage parent montre le compte actuel, le compte parent (le cas échéant) et tout compte enfant ou frère. L'affichage complet montre l'ensemble de la structure de l'organisation à partir du compte racine. Le compte actuel est mis en évidence dans la structure du compte.

Les agents du service client peuvent :

- Développer et réduire l'arborescence.
- Passer de l'affichage parent à l'affichage complet de la hiérarchie des comptes.
- Cliquer sur un compte pour ouvrir le formulaire de compte dans un sous-onglet.

Pour en savoir plus sur la création d'une hiérarchie des comptes, consultez Hiérarchie des comptes.

Notes de gestion spéciale

Les notes de gestion spéciale apportent des informations importantes sur les enregistrements individuels à l'attention de l'agent du service client. Si des notes de gestion spéciale sont disponibles pour un enregistrement, ces notes sont affichées dans une fenêtre contextuelle lorsque l'enregistrement est ouvert dans un espace de travail CSM. Les notes peuvent également être affichées dans une liste incorporée ou une liste connexe sur un formulaire d'enregistrement. Les notes sont classées par priorité dans la fenêtre contextuelle et dans les listes.

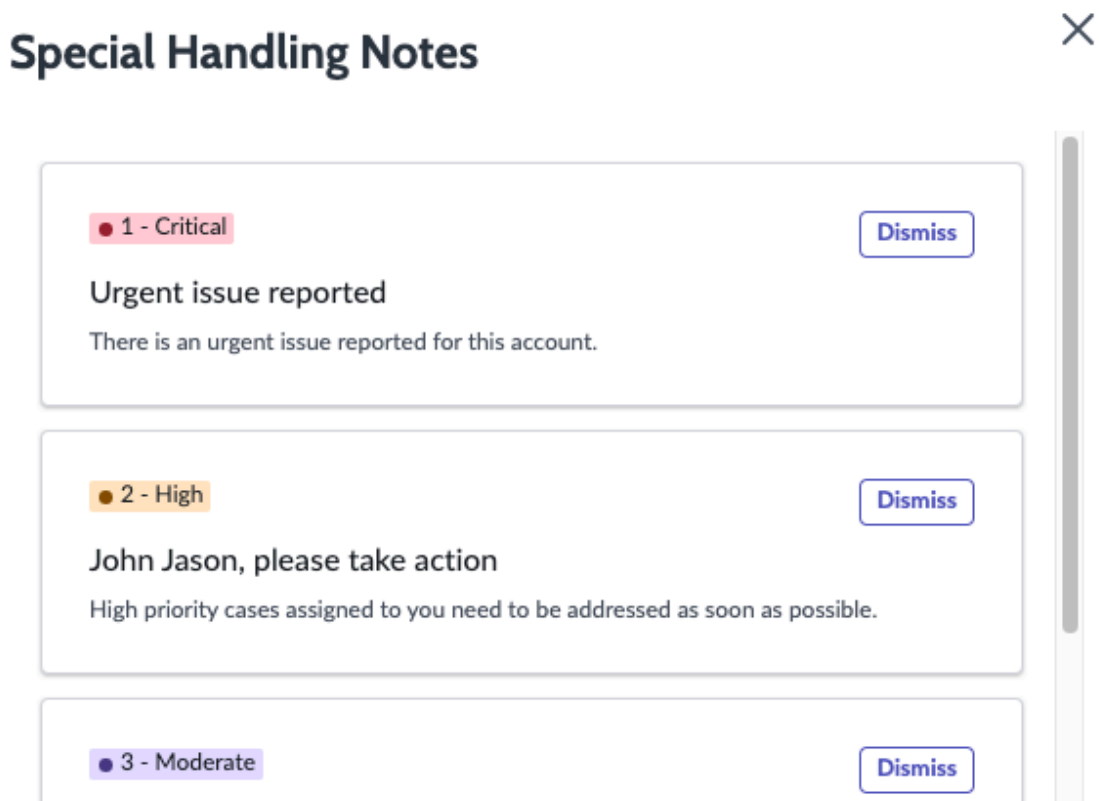
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents peuvent afficher la priorité, une brève description et un message pour chaque note. Une note peut être affectée à l'une des priorités suivantes, ayant chacune une couleur associée.

- Priorité 1 : rouge
- Priorité 2 : orange
- Priorité 3 : violet
- Priorité 4 : gris

Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale



Les agents peuvent :

- Rejeter les notes individuelles. Lorsque toutes les notes sont rejetées, la fenêtre contextuelle se ferme.
- Fermer la fenêtre.

Dans le module Notes de gestion spéciale sur l'interface de la plateforme :

- Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent configurer les notes de gestion spéciale et spécifier des propriétés.
- Les utilisateurs disposant des rôles sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager peuvent créer des notes de gestion spéciale.

Pour plus d'informations sur la configuration de la fonctionnalité Notes de gestion spéciale, consultez Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale.

Actions de l'agent

Les actions mises à la disposition des agents du service client s'affichent dans l'en-tête du formulaire, sous la forme de boutons ou d'éléments de menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour Espace de travail d'agent pour CSM, les actions doivent être activées pour chaque formulaire par l'administrateur de l'espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans l'espace de travail hérité.
- Pour Espace de travail configurable de CSM, vous pouvez lier des actions d'interface utilisateur pour former des actions. Pour plus d'informations, consultez Configurer une action de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM.

L'action **Créer une connaissance** nécessite la configuration suivante :

- Activer le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer).
- Définir la propriété **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** sur vrai.
- Définir le modèle d'article KCS sur vrai (accédez à **Connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**).

Listes connexes

Le formulaire d'interaction comprend les listes connexes suivantes de CSM Agent Workspace. Lorsque vous cliquez sur un enregistrement dans une liste connexe, celui-ci s'ouvre dans un sous-onglet.

- Détails
- Tâches associées : comprend les tickets et les tâches de ticket qui ont été créés pour cette interaction.
- Interactions récentes : comprend les interactions qui ont été créées pour le contact ou le consommateur actuel.
- Tickets ouverts : comprend les tickets qui ont été créés pour le contact ou le consommateur actuel.

Le formulaire de ticket comprend les listes connexes suivantes de CSM Agent Workspace. Lorsque vous cliquez sur un enregistrement dans une liste connexe, celui-ci s'ouvre dans un sous-onglet.

- Détails
- SLA
- Tâches
- Interactions : stocke le canal et la direction de chaque interaction associée au ticket (entrant ou sortant). Cette liste connexe figure également dans les enregistrements d'entités de compte, de contact et de consommateur.
- E-mails
- Compétences de la tâche
- Connaissance jointe
- Escalades
- Liste de notes de gestion spéciale
- Demandes
- Rendez-vous
- Journaux sociaux
- Bloqué par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assistant d'agent

L'assistant d'agent est disponible sur le formulaire d'interaction de CSM Agent Workspace. Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent) peuvent utiliser l'assistant d'agent pour rechercher des informations dans une interaction. Par défaut, les sources de recherche disponibles comprennent les articles de la base de connaissances, Service Catalog, ainsi que les blogs et publications de ServiceNow Community. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'assistant d'agent.

Synthèse de la messagerie instantanée

Utilisez la fonctionnalité de résumé de messagerie instantanée pour créer automatiquement des résumés des conversations de messagerie instantanée. Le résumé de messagerie instantanée permet à un agent de comprendre rapidement l'interaction sans avoir à lire la transcription complète de la conversation.

À la fin d'une conversation de messagerie instantanée, le système génère automatiquement un résumé de la messagerie instantanée et l'ajoute au champ Résumé de la **messagerie instantanée** sur l'enregistrement Interaction. Ce résumé est créé à partir de la transcription de la conversation de messagerie instantanée.

Le système appelle la prédiction de résumé de la messagerie instantanée, qui génère le résumé à partir des valeurs prédites et met à jour le champ Résumé de la **messagerie instantanée** . Il affiche également le résumé en tant que recommandation principale pour ce champ.

Un agent peut modifier et enregistrer les informations dans le champ Résumé de la **messagerie instantanée** . Pour rétablir la valeur prédite dans le résumé, l'agent peut sélectionner la valeur dans la recommandation principale.

La fonctionnalité de résumé de la messagerie instantanée fonctionne avec ou sans l'option Wrap-up de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Interaction wrap up .

Indicateurs IA

Lorsque le système génère un résumé et renseigne automatiquement le champ Résumé de la **messagerie instantanée** , il effectue également les actions suivantes :

- Affiche une icône AI au-dessus du champ qui indique que le résumé est généré par AI.
- Affiche une bannière en haut de l'enregistrement d'interaction. Le message dans la bannière conseille à l'agent de vérifier le résumé et de mettre à jour les informations si elles ne sont pas exactes.

L'agent peut fermer la bannière. Si l'agent met à jour manuellement le champ Résumé de messagerie **instantanée** , l'icône AI n'est plus affichée.

Centre client

Customer Central fournit aux agents du service client toutes les informations concernant un client dans un emplacement central. Il leur permet de zoomer rapidement sur les problèmes des clients et de fournir un service de support efficace à leurs clients.

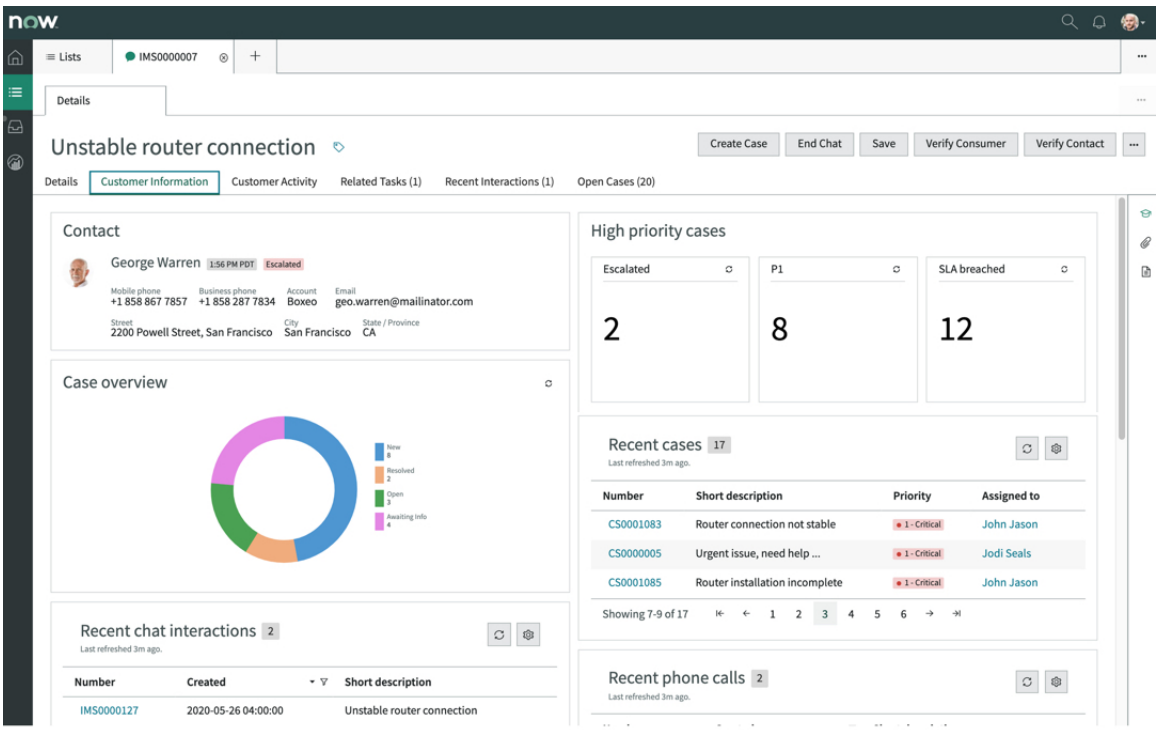
Les agents du service client ou les agents d'emplacement peuvent afficher Customer Central sur l'enregistrement d'interaction sur Espace de travail d'agent pour CSM ou sur les enregistrements d'interaction, de ticket, de compte, de contact ou de consommateur sur le sous la Espace de travail configurable de CSM forme de deux vues : Informations sur le client et Activité du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue Informations sur le client

La vue Informations sur le client affiche les informations clés sur le client et une vue de tous les points de contact client récents avec l'organisation de services. Elle inclut un certain nombre de listes, d'enregistrements, de rapports et de groupes de rapports prédéfinis et hautement configurables, mais vous pouvez également créer les vôtres. Vous pouvez en outre configurer le nombre de jours d'affichage des données.

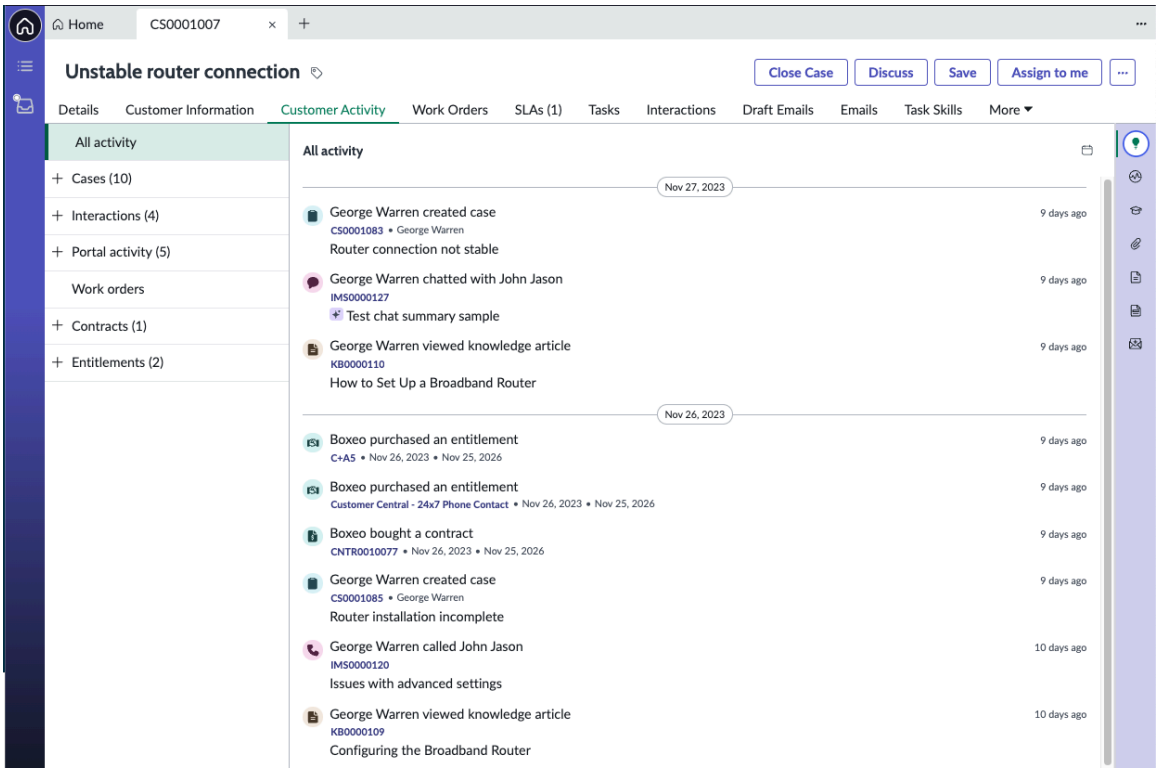


Vue Activité du client

La vue Activité du client affiche tous les points de contact client récents avec l'organisation de services sous la forme d'un flux d'activités. Sur le côté gauche, il y a des facettes, ou catégories d'informations. Les données du flux d'activités sont affichées en fonction de la facette sélectionnée. Vous trouverez un certain nombre de facettes et d'activités prédéfinies et hautement configurables, mais vous pouvez également créer les vôtres. Vous pouvez également sélectionner une plage de dates pour laquelle afficher les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Synthèse de la messagerie instantanée

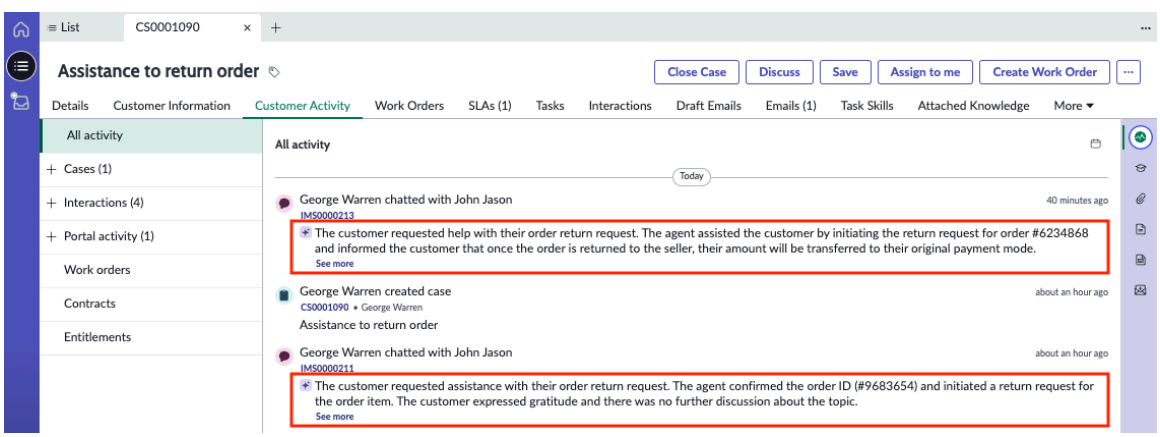
Les agents peuvent voir un résumé de messagerie instantanée généré par l'IA au lieu d'une transcription complète afin de comprendre rapidement l'interaction passée et de résoudre un problème client. Un résumé de chat d'interaction dans l'onglet Activité du client fournit le contexte de la conversation de messagerie instantanée entre les agents et les clients.

Une icône d'IA et une info-bulle s'affichent avant le résumé, indiquant que le résumé est généré par Now Assist.

Cette fonctionnalité a les dépendances suivantes :

- Now Assist pour CSM (sn_csm_gen_ai)
- IA générative UXC (sn_uxc_gen_ai)

Lorsque ces modules d'extension ne sont pas installés ou que le résumé de la messagerie instantanée n'est pas disponible, les agents peuvent consulter la transcription complète de la conversation pour accéder à l'historique de la messagerie instantanée.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer le centre client

Utiliser Centre client

Rechercher et vérifier

La fonctionnalité de recherche et de vérification permet aux agents du service client de rechercher rapidement les contacts ou les consommateurs à l'aide d'informations comme le nom, le numéro de téléphone ou le numéro d'enregistrement.

Cette fonctionnalité simplifie le processus de recherche et de vérification des informations d'un contact ou d'un consommateur. Les agents peuvent l'utiliser comme suit :

- Si un enregistrement d'interaction contient déjà les informations de contact ou de consommateur issues de la messagerie instantanée ou d'un appel téléphonique, l'agent peut examiner les informations et confirmer leur exactitude.
- Si aucune information de client ou de consommateur n'est disponible, l'agent peut rechercher ces informations, les sélectionner et les confirmer, ainsi que renseigner l'enregistrement d'interaction.

Remarque :
Si ces informations ont déjà été vérifiées, par exemple par l'intermédiaire d'une connexion au portail des clients, d'une authentification par Virtual Agent ou d'un IVR, la case **Vérifié** de l'enregistrement d'interaction est cochée.

Les agents peuvent accéder à la fenêtre de recherche sur l'enregistrement d'interaction de la manière suivante :

- Espace de travail configurable de CSM: en cliquant sur l'icône Vérifier le contact ( ) ou sur l'icône Vérifier le consommateur (icône) dans le panneau latéral contextuel.
- Espace de travail d'agent pour CSM : en cliquant sur les boutons **Rechercher un contact** et **Rechercher un consommateur**.

Les agents peuvent effectuer une recherche de suggestion automatique sur plusieurs champs configurables (nom, numéro de téléphone, adresse e-mail et numéro d'enregistrement). Dans la liste des résultats de recherche, les agents peuvent sélectionner un résultat pour afficher des informations détaillées sur le contact ou le consommateur dans une carte de vérification. Une fois vérifiées, le système ajoute ces informations à l'enregistrement d'interaction et coche la case **Vérifié**.

Modules d'extension

La fonctionnalité de recherche et de vérification est incluse dans le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice). Ce module d'extension fournit la configuration pour la recherche des contacts et des consommateurs, ainsi que les actions d'interface utilisateur **Rechercher un contact** et **Rechercher un consommateur**, qui peuvent être ajoutées à l'enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent pour CSM.

Remarque :
ces actions sont désactivées par défaut. L'administrateur de l'espace de travail peut activer ces actions dans le cadre de la configuration de la fonctionnalité de recherche et de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations des contacts et des consommateurs

Deux configurations de recherche et de vérification sont fournies avec la fonctionnalité, une pour les contacts et l'autre pour les consommateurs. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Recherche et vérification** > **Configuration** pour accéder à la liste Configurations de la recherche et de la vérification.

Remarque :
Pour afficher les configurations de vérification et de recherche de consommateurs et de contacts, vous devez activer le module d'extension CSM Recherche et vérification (com.snc.sn_csm_lookup_verify).

Pour chaque configuration, l'administrateur de l'espace de travail peut :

- Activer la configuration et afficher l'action d'interface utilisateur connexe sur l'enregistrement d'interaction.
- Saisir le nombre minimum de caractères nécessaires pour démarrer la recherche de suggestion automatique.
- Saisir le nombre maximum de résultats de recherche renvoyés.
- Sélectionner les champs principaux et secondaires à inclure dans les résultats de recherche.
- Sélectionner les champs à afficher sur la carte de vérification.
- Afficher les tables de recherche.

Remarque :
les clients peuvent contacter ServiceNow pour modifier les champs de recherche.

Utiliser la fonctionnalité Recherche et vérification dans les espaces de travail CSM

Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité Recherche et vérification dans les espaces de travail CSM.

- Espace de travail configurable CSM : les agents recherchent des informations sur le contact ou le consommateur à l'aide du panneau latéral contextuel.
- CSM Agent Workspace : les agents recherchent des informations sur le contact ou le consommateur à l'aide des fenêtres contextuelles Vérifier le contact ou Vérifier le consommateur sur le formulaire d'interaction.

Le champ de recherche fournit une recherche de suggestion automatique qui affiche une liste de résultats et réduit ces résultats au fur et à mesure que plus de caractères sont saisis. Sélectionner un résultat dans la liste affiche des informations détaillées sur le contact ou le consommateur dans une carte de vérification.

La fonctionnalité de recherche recherche plusieurs champs configurés (nom, compte, numéro de téléphone et numéro d'enregistrement).

- Pour les numéros de téléphone et d'enregistrement, elle utilise une recherche de type « correspondance exacte ».
- Pour d'autres champs, elle utilise une recherche de type « commence par ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de vérification

Lorsqu'un résultat de recherche est sélectionné, des informations détaillées sur le contact ou le consommateur s'affichent dans une carte de vérification. À partir de cette carte, l'agent du service client peut examiner et confirmer les informations en cliquant sur **Vérifié**.

Tables

La fonctionnalité de recherche et de vérification utilise les tables suivantes :

- Configurations de la recherche et de la vérification (sn_lookup_verify_config)
- Tables de recherche (sn_lookup_verify_search_on_table)

Information associée

Configurer la fonctionnalité Recherche et vérification dans l'espace de travail hérité

Rechercher et vérifier un contact ou un consommateur

État de l'action du ticket dans Workspace

Les agents du service client peuvent utiliser la fonctionnalité de l'action du ticket pour identifier facilement les tickets à surveiller.

Colonne État de l'action

Cette fonctionnalité permet aux agents du service client d'identifier facilement les tickets à surveiller et de définir la priorité de leurs tâches. Les indicateurs visuels de la colonne **État de l'action** des listes Mes tickets et Mes listes ouvertes mettent en évidence l'état du ticket :

- Un indicateur bleu met en évidence les tickets à surveiller, comme ceux qui ont été mis à jour par des clients ou des utilisateurs internes et qui sont en attente de contribution ou de révision.
- Un indicateur rouge met en évidence les tickets qui sont bloqués, comme les tickets qui possèdent des enregistrements de tâches connexes ouverts ou qui sont en attente de commentaires des clients. les tickets bloqués peuvent avoir l'état suivant :
  - Bloqué en interne
  - Bloqué par le client
  - Bloqué en interne et par le client

En plus des indicateurs colorés, la colonne **État de l'action** affiche également un bref message d'état.

Liste connexe Bloqué par

La fonctionnalité d'état de l'action du ticket ajoute la liste connexe **Bloqué par** à la vue de l'espace de travail du formulaire de ticket. Les tâches bloquantes d'un ticket s'affichent dans cette liste. Lorsque le système ajoute une tâche bloquante à un ticket, il ajoute également l'un des motifs de blocage suivants :

- Besoin d'informations du client
- Besoin de résoudre une tâche
- Besoin d'alternative PRB
- Autre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
lorsqu'un problème est associé à un ticket, le motif du blocage est défini sur **Besoin de résoudre une tâche**. Si nécessaire, l'agent peut changer ce motif par **Besoin d'alternative PRB**.

Lorsqu'une tâche bloquante est résolue :

- Le champ **Débloqué par** affiche l'utilisateur qui a effectué l'action de déblocage.
- Le champ **Débloqué le** affiche la date à laquelle la tâche bloquante a été résolue.
- Le champ **À surveiller** pour le ticket est activé.

Notifications

Les agents peuvent recevoir des notifications sur leur canal préféré lorsqu'une tâche bloquante d'un ticket affecté est résolue. Les agents peuvent également recevoir des notifications lorsque le champ **À surveiller** d'un ticket affecté est activé.

Remarque :
les notifications ne sont pas envoyées à l'utilisateur qui a mis à jour l'enregistrement.

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer les déclencheurs de notification en accédant à **Espace de travail d'agent** > **Déclencheurs de notification** > **Déclencheur de statut de l'action du ticket**.

Information associée

Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket

Intégration de données tierces pour CSM

La fonctionnalité d'intégration de données tierces vous permet de récupérer des données à partir d'applications tierces et d'afficher les données dans Agent Workspace pour CSM sans avoir à les stocker sur votre instance ServiceNow.

De nombreux clients d'entreprises utilisent des applications ServiceNow dans le cadre de leurs écosystèmes informatiques. Dans ces environnements, les applications ServiceNow coexistent avec d'autres applications et échangent des données par le biais de différents types d'intégrations. Chez les agents du service client qui utilisent généralement une grande variété d'applications, cela peut induire une expérience fragmentée qui a une incidence sur la productivité des agents et augmente le temps d'attente des clients.

L'intégration entre ServiceNow et les applications Salesforce est fréquente. Dans cette intégration, les clients utilisent Salesforce pour gérer les activités de prévente et ServiceNow pour gérer les activités après-vente. Ces activités après-vente représentent l'assurance du service.

Pour fournir un service de haute qualité, les agents utilisant l'application Gestion du service clientèle (CSM) ont besoin de comprendre le contexte du client dans son intégralité, ce qui comprend l'accès aux données des clients conservées dans d'autres systèmes. Un exemple courant de cette intégration est d'enrichir un profil client CSM en fournissant une liste d'opportunités liées au compte du client. Ces opportunités sont récupérées auprès de Salesforce en temps réel et sont présentées dans Agent Workspace pour CSM.

La fonctionnalité d'intégration de données tierces permet donc de récupérer les données provenant d'applications tierces selon les besoins. Les agents peuvent afficher les données dans les listes et les formulaires. Cette fonctionnalité utilise des tables distantes pour stocker les données tierces en mémoire sur le serveur d'application. Les tables distantes sont utiles pour les données qui changent fréquemment parce que les données sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

récupérées en temps réel lorsqu'un utilisateur accède aux données à partir de la Now Platform.

Activer l'intégration de données tierces

Les modules d'extension suivants sont nécessaires pour mettre en œuvre l'intégration de données tierces :

- Remote Tables (com.glide.script.vtable) : ajoute le table Définition de script de la table distante (sys_script_vtable) et le marqueur **Table distante** à la table Tables (sys_db_object). Actif sur l'instance de base.
- OAuth 2.0 (com.snc.platform.security.oauth) : ajoute les tables et points d'extension liés OAuth nécessaires pour prendre en charge le **type d'attribution titulaire OAuth 2.0 – JWT**. Actif sur l'instance de base.
- IntegrationHub (com.glide.hub.integrations) : fournit la possibilité de développer des intégrations réutilisables avec des systèmes tiers et de les appeler depuis n'importe quel emplacement de la plateforme. IntegrationHub nécessite un abonnement et est disponible dans plusieurs packages d'abonnement. Différents packages permettent différents niveaux d'automatisation et fournissent différents sous-ensembles d'intégrations tierces, ou rayons. Pour plus d'informations, consultez Demander les spokes IntegrationHub et IntegrationHub disponibles .
- Service clientèle (com.sn_customerservice)

Configurer l'intégration de données tierces

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent configurer les composants nécessaires pour permettre l'intégration de données tierces à Agent Workspace pour CSM. À un niveau élevé, la configuration comprend les étapes suivantes :

- Configurer le **type d'attribution titulaire OAuth 2.0 – JWT**, qui fournit le lien entre l'instance ServiceNow et l'application tierce.
- Configurer des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification lors de l'intégration à des systèmes externes et de la fourniture d'une référence d'alias à l'action IntegrationHub.
- Créer une table distante pour stocker les données tierces.
- Créer une définition de script de table distante qui mappe les données de la table d'application tierce à la table distante.
- Configurer les ACL pour la table distante afin de fournir aux utilisateurs un accès aux données tierces.
- Configurer les listes et les formulaires qui affichent les données issues de la table distante.

Pour en savoir plus, consultez Configurer l'intégration de données tierces pour CSM.

Utiliser l'intégration de données tierces

Dans Agent Workspace pour CSM, les agents peuvent utiliser cette fonctionnalité pour :

- Afficher les données en lecture seule issues d'applications tierces dans les listes et les formulaires.
- Afficher les données de plusieurs applications tierces dans un seul onglet de navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher les données d'applications tierces dans des fenêtres contextuelles, des sous-onglets et des éléments connexes à l'aide d'iframes.
- Ouvrir les liens vers les enregistrements d'applications tierces à partir de formulaires.

Domain Separation

Les définitions de script de table distante sont séparées par domaine. Si les utilisateurs n'ont pas accès au même domaine que l'enregistrement de définition de script de table distante, ils ne peuvent pas accéder aux enregistrements issus de la table distante spécifiée dans la définition de script.

Les données contenues dans la table distante ne sont pas séparées par domaine.

Pour plus d’informations, consultez Domain Separation et tables distantes .

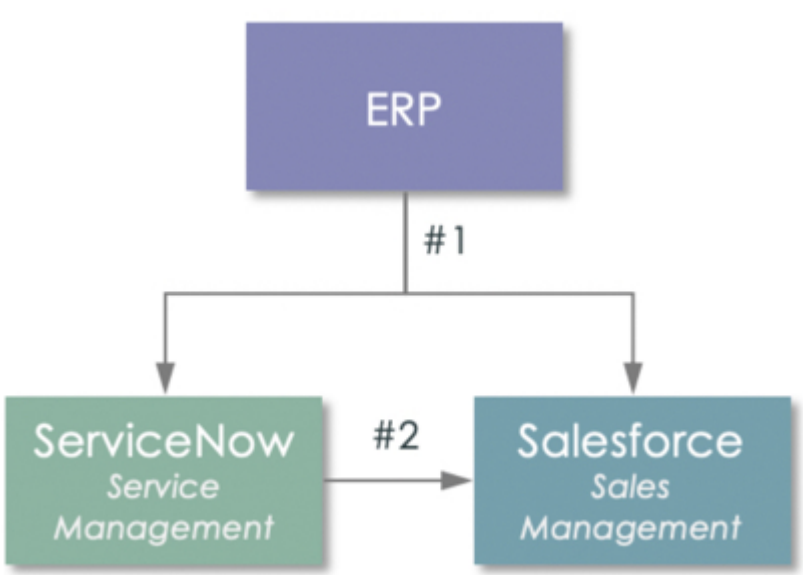
Documentation connexe

- Authentification et informations d'identification
  - Configurer le fournisseur OAuth avec le type d’attribution titulaire JWT
  - Informations d'identification et informations de connexion
- IntegrationHub
- Flow Designer
- Récupération de données externes à l’aide de scripts et de tables distantes
- Spoke Salesforce

Vue d'ensemble des solutions d'intégration de données tierces

Un écosystème d'entreprise typique comprend les systèmes de planification des ressources d'entreprise (ERP), de gestion des ventes et de gestion des services. Plusieurs options sont disponibles pour implémenter les intégrations entre ces systèmes.

Dans cet exemple, le système ERP gère les données des clients (par exemple, les comptes).



Lorsqu'un nouveau compte est acquis, il est d'abord créé dans le système ERP, puis les données du compte sont transférées à Salesforce et à ServiceNow (1).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Au cours de ce processus, les nouveaux comptes sont créés dans Salesforce et dans ServiceNow. L'enregistrement de compte ServiceNow est mis à jour avec l'attribut d'ID de compte Salesforce qui contient la référence à l'enregistrement du compte Salesforce. L'ID de compte Salesforce est ensuite utilisé pour faire correspondre les enregistrements de compte entre ServiceNow et Salesforce, ainsi que pour récupérer les données d'opportunité de Salesforce.

Lorsqu'un agent accède à un compte dans Agent Workspace pour CSM, une liste d'opportunités connexes pour ce compte est récupérée auprès de Salesforce en temps réel et présentée à l'agent.

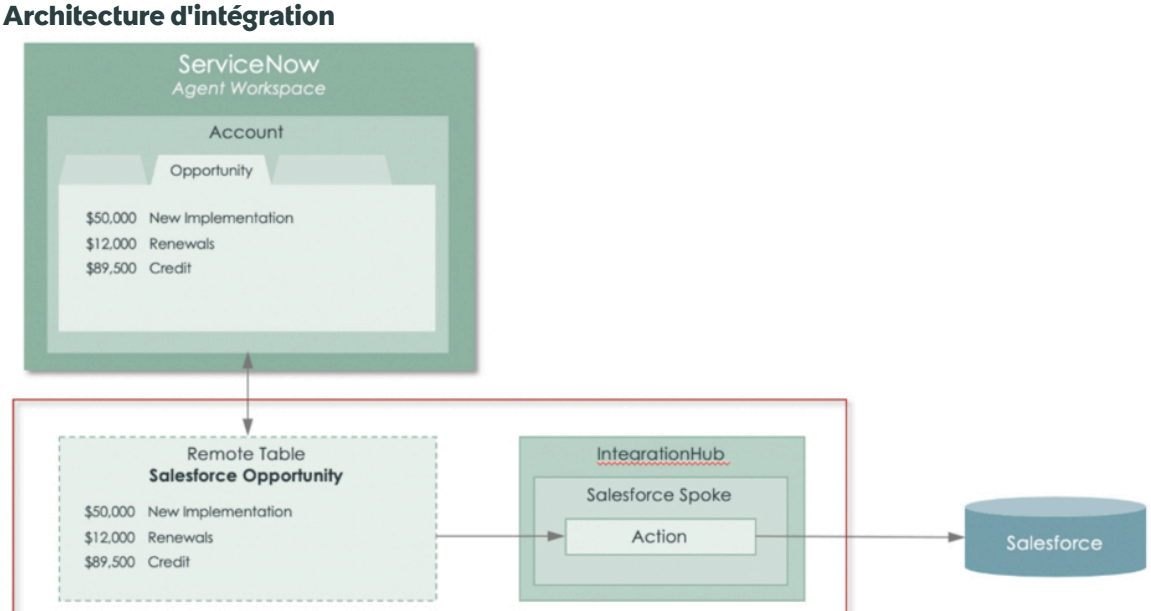
Cet exemple suppose que le flux a été implémenté et exécuté, et que les enregistrements de ServiceNow compte contiennent des ID de compte Salesforce valides. Cet exemple utilise également la configuration suivante :

- Connectivité entre ServiceNow et Salesforce.
- Intégration à l'aide d'Hub d'intégration et de tables distantes.

Architecture d'intégration

ServiceNow s'intègre à Salesforce via le flux de jetons de support OAuth 2.0.

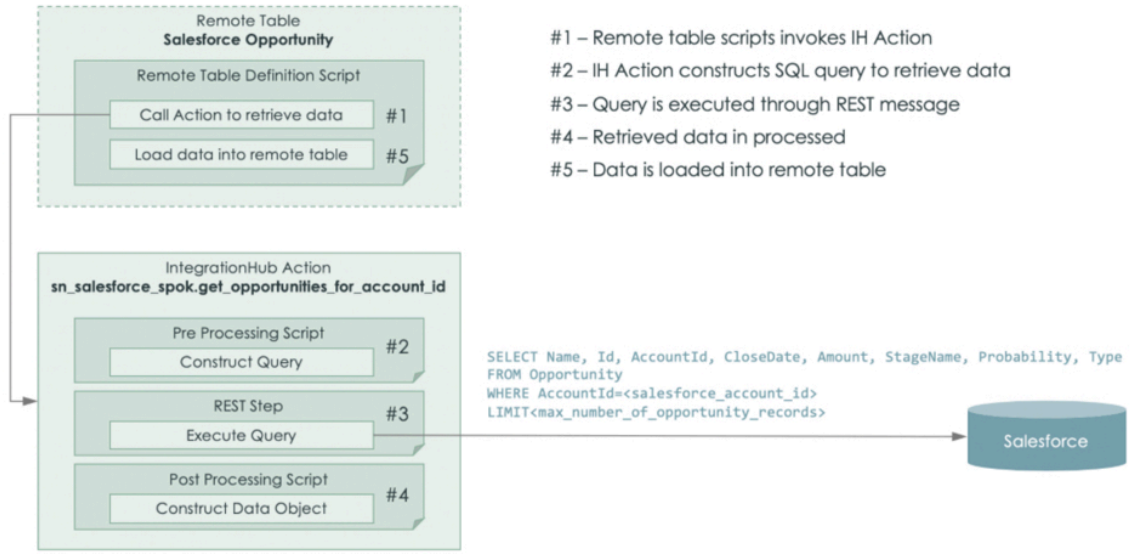
Architecture d'intégration



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables distantes et architecture d'IntegrationHub



Composants de l'intégration de données tierces

Ces composants doivent être configurés par l'administrateur système afin d'utiliser l'intégration de données tierces avec Agent Workspace pour CSM.

Type d'attribution titulaire OAuth 2.0 – JWT

Titulaire JWT est le type d'attribution OAuth 2.0 pris en charge pour la fonctionnalité d'intégration de données tierces. Il permet des interactions d'API serveur à serveur entre l'instance ServiceNow et les fournisseurs d'API externes sans intervention de l'utilisateur.

L'administrateur de l'application tierce est utilisé comme revendication de sujet du JWT créé et transféré à l'instance de l'application tierce par l'instance ServiceNow. Cela permet d'obtenir le jeton d'accès utilisé pour l'appel REST API servant à récupérer les enregistrements à partir de la table d'application tierce.

Informations d'identification et connexions

IntegrationHub exploite les alias pour gérer les informations de connexion et d'identification lors de l'intégration à des systèmes externes. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. IntegrationHub nécessite uniquement un alias, qui se résout ensuite à utiliser les informations d'identification et de connexion correctes pendant l'exécution.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Présentation des informations d'identification, connexions et alias
- Créer des attributs de connexion pour IntegrationHub

Tables distantes

La table Tables (sys_db_object) contient un enregistrement pour chaque table de la base de données, y compris les tables distantes. Pour les enregistrements de table distante, le marqueur **Table distante** est coché sur le formulaire d'enregistrement.

Les colonnes d'une table distante sont mappées aux colonnes d'une table d'application tierce à partir de laquelle les données sont extraites. Ces informations sont stockées dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la définition de script de table distante. Les définitions de table pour les tables distantes résident dans la Now Platform. Les lignes de la table, ou enregistrements externes, sont stockées dans la mémoire pendant qu'un utilisateur consulte les données dans une liste ou un formulaire.

Pour plus d'informations sur les tables distantes, consultez Créer une table distante .

Lorsque vous créez une table distante à utiliser avec IntegrationHub, faites très attention à l'intervalle de mise en cache : choisissez un intervalle basé sur votre workflow et sur la volatilité des données tierces. Si l'intervalle de mise en cache est trop court, cela peut entraîner des connexions inutiles à l'application tierce. Si l'intervalle de mise en cache est trop long, cela peut entraîner la présentation de données tierces périmées dans Agent Workspace pour CSM.

Définitions de script de table distante

Utilisez une définition de script pour récupérer et mettre en cache des données pour une table distante en exécutant le script par rapport à une source de données externe. Les informations suivantes sont stockées dans les définitions de script de table distante :

- Nom
- Actif
- Table
- Script
- Cache TTL
- Domaine
- Chemin de domaine

Pour plus d'informations sur les définitions de script, consultez Créer une définition de script pour une table distante .

Exemple de script d'intégration de données tierces

Le script de table distante peut être conçu pour extraire des enregistrements d'une application tierce. Ce script est appelé lorsqu'une requête d'accès aux données de la table distante est faite.

Pour pouvoir utiliser une table distante avec IntegrationHub, vous devez identifier le spoke IntegrationHub qui fonctionne avec l'application tierce. Le spoke se compose des actions du Flow Designer qui ont été créées pour apporter divers jeux de données secondaires de cette application.

Par exemple, si vous avez besoin d'apporter des informations de compte de l'application Salesforce, vous devez utiliser le spoke Salesforce et l'action **Obtenir tous les comptes**. Un exemple du script de table distante qui accède à cette action est présenté ci-dessous.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 try {
  // prepare inputs for the spoke actions
  // Get All Accounts action does not have any inputs).
  var inputs = {};

  // call spoke action
  var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                    "sn_salesforce_spok.get_all_accounts", inputs);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  // check if Action was completed successfully
  if (outputs.status != "Success") {
    throw new Error(outputs.errorMessage);
  }

  // extract payload from the action outputs
  var accounts = outputs.accounts.data;

  // map action output data to the remote table columns and Sys Id
  for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
    v_table.addRow({
      "u_sf_account_id": accounts[i].name,
      "u_sf_account_name": accounts[i].label,
      // assign remote table Sys Id to the primary key of the third-party
      // record
      "sys_id": accounts[i].name,
    });
  }

 // process errors
 } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts." +
                       "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }

})(v_table, v_query);
```

Remarque :
toutes les actions IntegrationHub ne peuvent pas être invoquées depuis les scripts de table distante. Plus précisément, les actions de flux de données ne peuvent pas être appelées depuis les scripts. Si l'action que vous souhaitez utiliser est une action de flux de données, vous devrez peut-être créer votre propre action basée sur l'étape REST. Un moyen simple de créer une action est de copier une action existante, puis de la modifier pour atteindre votre objectif. Un exemple d'actions de spoke personnalisées est disponible dans cette rubrique : Créer des actions de spoke Salesforce pour récupérer des opportunités à utiliser dans la définition de table distante.

Configurer l'intégration de données tierces pour CSM

Configurez les composants nécessaires pour activer la fonctionnalité d'intégration de données tierces pour Agent Workspace pour CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Identifiez l'application tierce.
   a. Vérifiez qu'elle dispose du spoke d'IntegrationHub correspondant et qu'elle est activée sur votre instance.
   b. Suivez les instructions de configuration spécifiques au spoke.
   Par exemple, pour le spoke Salesforce, suivez les instructions de la rubrique Configurer le spoke Salesforce .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Identifiez l'action de spoke qui récupère les données tierces souhaitées.
   La liste des actions disponibles se trouve dans la documentation sur le spoke. Si aucune action effectuant la tâche souhaitée n'existe, vous pouvez créer votre propre action en copiant une action existante et en la modifiant en fonction de vos besoins. Un exemple d'actions de spoke personnalisées est disponible dans : Créer des actions de spoke Salesforce pour récupérer des opportunités à utiliser dans la définition de table distante.

   Remarque :
   les actions de flux de données ne peuvent pas être utilisées avec la table distante.

3. Créez la table distante sur votre instance ServiceNow pour exposer les données de l'application via l'interface GlideRecord.
4. Créez la définition de script de table distante pour mapper les données de la table tierce à la table distante.

   a. Configurez les messages d'erreur si l'appel d'action de spoke entraîne une erreur.
   Cette erreur est captée par le formulaire, la liste et les éléments de champ, et s'affiche pour l'utilisateur final lorsqu'une erreur se produit. Ces messages d'erreur font la distinction entre les tickets pour lesquels la réponse de l'application tierce n'a pas de données et une erreur lors de la récupération des données de l'application tierce.

   b. Configurez les ACL pour la table distante afin de fournir aux utilisateurs et aux rôles un accès en lecture aux données tierces.

   c. Configurez les ACL pour révoquer l'accès CRÉER, ÉCRIRE et SUPPRIMER sur la table distante pour tous les utilisateurs.

5. Configurez les listes, les formulaires et les champs qui extraient les données de la table distante.
   Une fois la table distante configurée, vous pouvez accéder aux données à l'aide de l'interface GlideRecord.
   a. Utilisez les composants d'Agent Workspace pour intégrer des pages et rapports tiers dans des iframes sous la forme de fenêtres contextuelles ou d'éléments connexes.
   b. Configurez les actions d'interface utilisateur des formulaires pour créer des liens profonds vers les enregistrements dans l'application tierce.
6. Effectuez une synchronisation de données légère avant d'utiliser la fonctionnalité.
   Par exemple, extrayez les données de compte d'une application tierce à l'aide d'un jeu d'importation. Dans l'exemple fourni, la table Compte (customer_account) dispose d'une colonne ID de compte qui contient l'ID du compte sur l'instance de l'application tierce. Cette colonne est utilisée comme clé étrangère pour extraire des opportunités pour le compte correspondant sur l'instance de l'application tierce.

Créer une intégration Salesforce de référence à l'aide de tables distantes

Dans cet exemple, la table Compte client est étendue pour inclure un ID de compte Salesforce associé qui, à son tour, est utilisé pour récupérer les opportunités Salesforce associées à ce compte. La table distante est utilisée pour conserver les données d'opportunité récupérées.

Utilisez les étapes et les exemples des rubriques suivantes pour créer une intégration Salesforce de référence à l'aide de tables distantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utiliser le spoke Salesforce d'IntegrationHub.
- Utiliser les tables distantes et le spoke Salesforce. Identifiez ou créez une action IntegrationHub que vous pouvez utiliser pour tester l'intégration de données tierces. Ensuite, utilisez cette action dans la définition de table distante.
- Utiliser une liste connexe pour créer la connexion entre le compte client et les opportunités Salesforce.

Utiliser les tables distantes et le spoke Salesforce

Créez des actions de spoke Salesforce que vous pouvez utiliser pour tester l'intégration de données tierces. Ensuite, utilisez ces actions dans la définition de table distante.

Utiliser le spoke Salesforce d'IntegrationHub

Utilisez le spoke Salesforce pour intégrer un compte Salesforce à votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Pour configurer le spoke Salesforce, suivez les instructions présentées dans Configurer le spoke Salesforce .

Information associée

Utiliser les tables distantes et le spoke Salesforce

Utiliser une liste connexe pour créer la connexion entre le compte client et les opportunités Salesforce

Créer des actions de spoke Salesforce pour récupérer des opportunités à utiliser dans la définition de table distante

Le spoke Salesforce fournit des actions permettant de récupérer les métadonnées d'un enregistrement d'opportunité et de créer une nouvelle opportunité.

Hormis les actions de flux de données, aucune action ne permet d'obtenir un ensemble d'enregistrements d'opportunités basés sur un critère de recherche donné. Vous devez créer vos propres actions pour atteindre l'objectif déclaré de l'exemple de référence. Consultez Intégration Salesforce de référence à l'aide de tables distantes.

Pour créer une nouvelle action, copiez une action existante et modifiez-la en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez copier l'action **Obtenir tous les comptes** et la modifier pour récupérer les enregistrements d'opportunités.

Pour cet exemple, vous devez créer trois nouvelles actions de spoke Salesforce :

- Obtenir toutes les opportunités
- Obtenir les opportunités pour l'ID de compte
- Obtenir les détails sur l'opportunité

Chaque action comprend trois étapes :

1. Une étape de script de prétraitement qui crée une requête.
2. Une étape REST qui exécute la requête.
3. Une étape de script de post-traitement qui évalue la réponse de la requête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

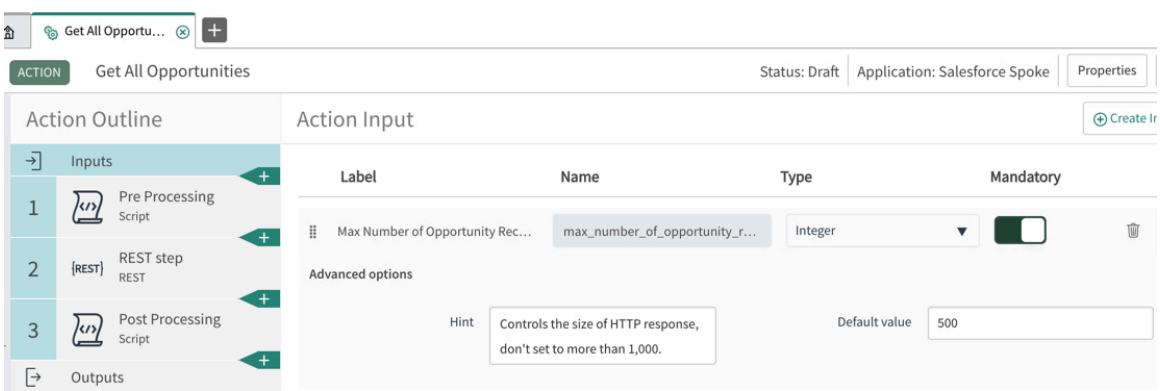
Remarque :
vous pouvez tester toutes les actions depuis le Flow Designer avant de tenter de les connecter à la table distante.

Action personnalisée Obtenir toutes les opportunités

L'action **Obtenir toutes les opportunités** récupère les enregistrements d'opportunités de l'application Salesforce. Cette action est invoquée lorsque l'utilisateur affiche la table distante Opportunité.

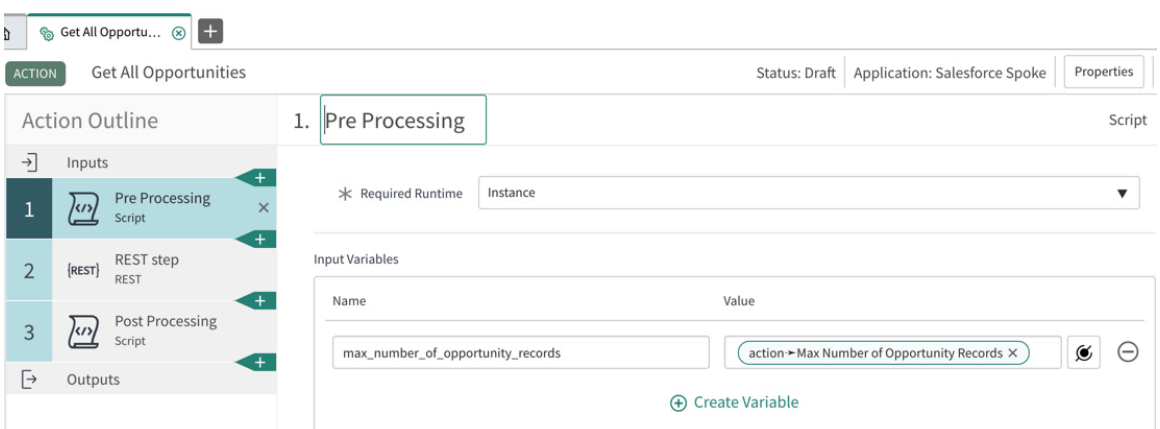
Entrées d'actions

L'action **Obtenir toutes les opportunités** prend un seul paramètre sous la forme d'un nombre entier qui indique le nombre maximum d'enregistrements que la requête doit renvoyer. Les actions basées sur REST ne peuvent pas tenir compte de la pagination, c'est pourquoi il est important de limiter le nombre d'enregistrements renvoyés depuis l'application tierce. Il est déconseillé de placer plus de 1 000 enregistrements dans la table distante. Le nombre d'enregistrements par défaut est de 500.



Étape de prétraitement

L'étape de script de prétraitement traite l'entrée d'action comme la sienne.



Le script de prétraitement crée une requête SELECT pour toutes les opportunités, limitée par le nombre maximum d'enregistrements autorisés. Cette requête est basée sur le langage SOQL (Salesforce Object Query Language).

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

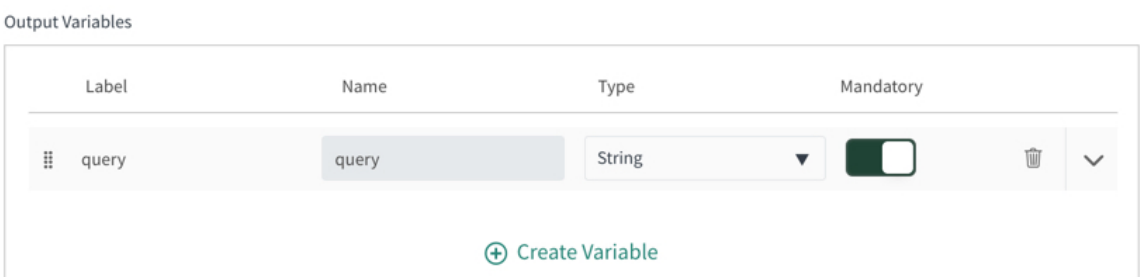
```
outputs.query = outputs.query +
            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

Vous devez spécifier les champs des enregistrements d'opportunités qui vous intéressent. Cet exemple utilise les champs suivants : Nom, ID, ID de compte, Date de conclusion, Montant, Nom de l'étape et Probabilité. Pour afficher la liste complète des champs disponibles, utilisez l'action **Obtenir tous les champs d'opportunité**.

Vous pouvez également contrôler le classement des recherches de requête en ajoutant le mot clé ORDERED BY et une valeur pour le sens du classement ASC ou DESC. Par exemple, vous pouvez ajouter la ligne suivante au script avant la ligne qui spécifie la LIMITE. Ainsi, la requête renvoie d'abord 500 enregistrements avec la date de conclusion la plus récente.

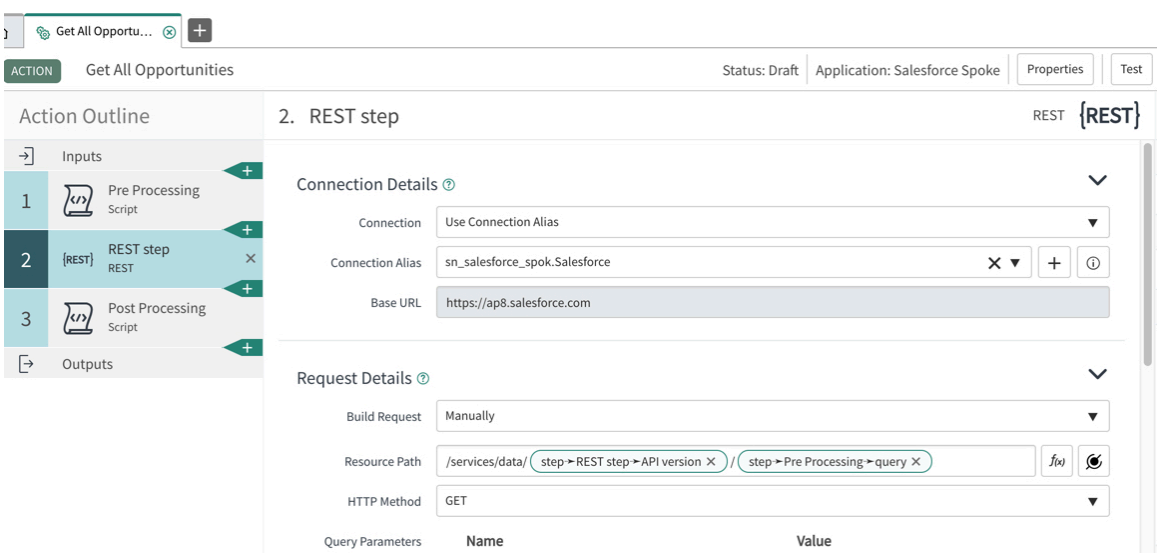
```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

La sortie de prétraitement est une requête.



Étape REST

L'étape REST est une étape REST standard issue des actions basées sur REST du spoke Salesforce. Aucun changement n'est nécessaire de votre part. Assurez-vous qu'elle indique le bon alias de connexion.

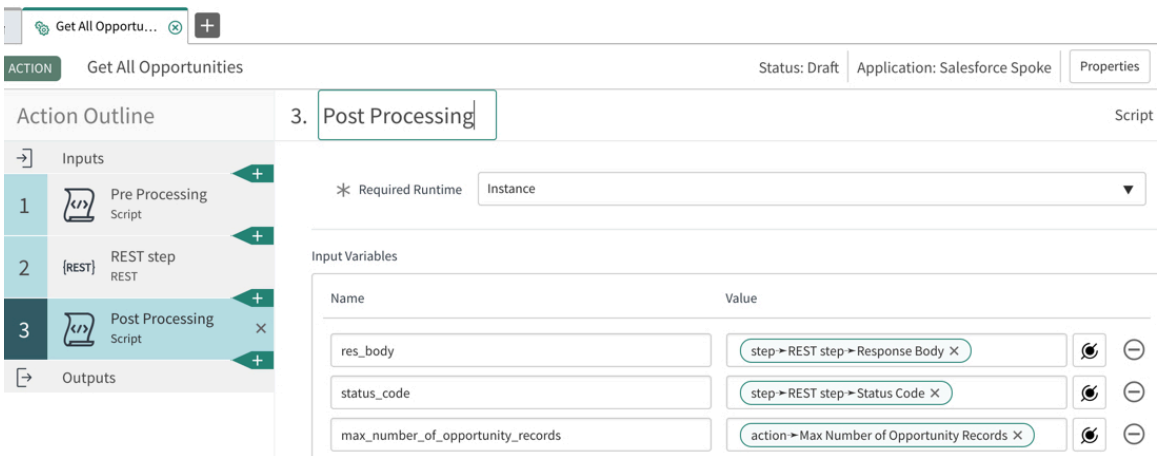


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape de post-traitement

L'étape de script de post-traitement traite l'entrée d'action et la sortie de l'étape REST comme ses propres entrées.



Le script post-traitement vérifie la réponse de la requête pour les erreurs, définit le message d'erreur si nécessaire, extrait les données d'opportunité du corps de la réponse et crée un message d'information indiquant que toutes les données de Salesforce n'ont pas été récupérées en raison de la limite du nombre d'enregistrements.

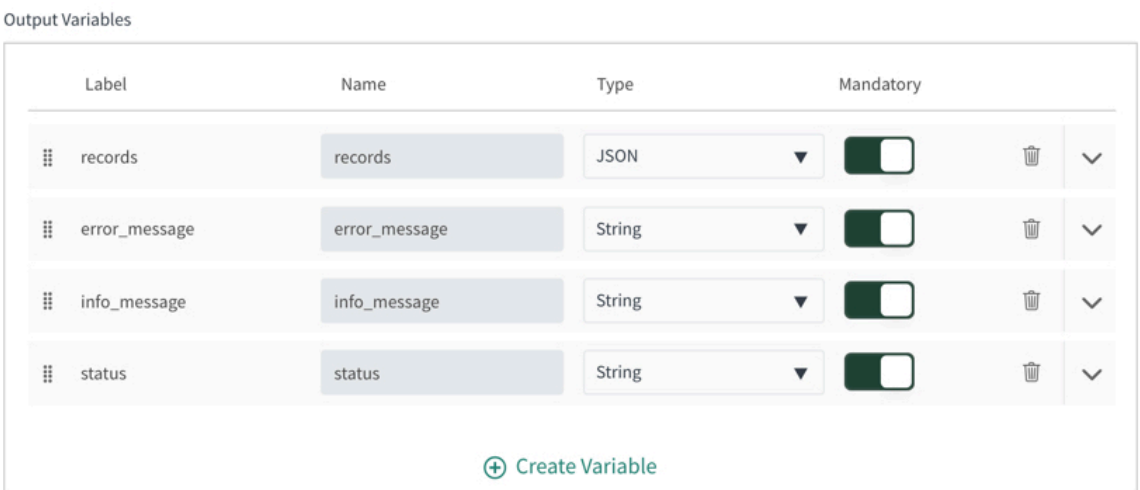
```
(function execute(inputs, outputs) {

 try{
   var response = JSON.parse(inputs.res_body);
 } catch(e) {
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);
 }


 function createOutputJson(inputs, outputs) {
   try{
     outputs.records = { data: response.records };
     outputs.status = "Success";

     if ( outputs.records.data.length ==
         inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
       outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was “ +
                         “limited to" +
                         inputs.max_number_of_opportunity_records +
                         " records.";
     }
   } catch(e) {
     outputs = errorHandler(inputs, outputs);
   }
   return outputs;
 }


 function errorHandler(inputs, outputs) {
   outputs.status = "Error";
   outputs.error_message = "Unknown Error. “ +
                     “Please check error log for more information";
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  if(inputs.res_body.contains("message"))
    outputs.error_message = response[0].message;

  return outputs;
 }

 if(inputs.status_code == "200")
  outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
 else
  outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

Les sorties de l'étape de post-traitement sont présentées ci-dessous.



Sorties d'action

Les sorties d'action comprennent l'état de la requête, les messages d'erreur et d'information, ainsi que les enregistrements d'opportunités. Les sorties d'action sont présentées dans la capture d'écran ci-dessus.

Action personnalisée Obtenir les opportunités pour l'ID de compte

L'action **Obtenir les opportunités pour l'ID de compte** récupère les enregistrements d'opportunités pour le compte Salesforce spécifique. Cette action est invoquée lorsque l'agent affiche une opportunité Salesforce disponible pour le compte client basé sur le compte Salesforce qui lui est associé.

Cette action est très semblable à l'action **Obtenir toutes les opportunités**.

Entrées d'actions

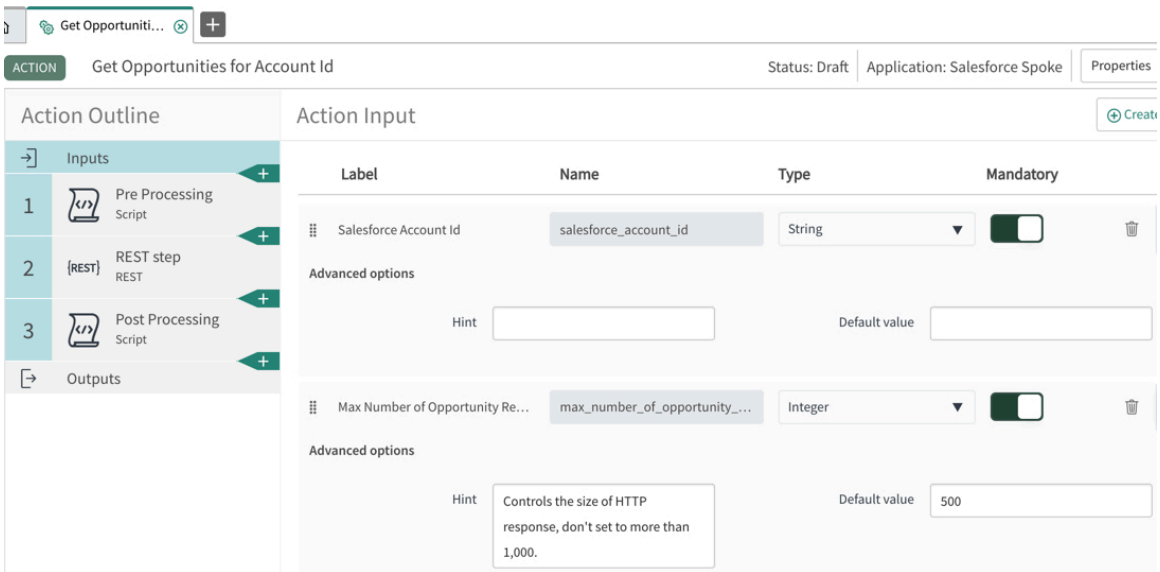
En plus du nombre maximal d'enregistrements que la requête doit renvoyer, cette action prend également un ID de compte Salesforce comme entrée à utiliser en tant que paramètre de requête. La valeur de ce paramètre est fournie par la relation qui lie le compte client et l'opportunité Salesforce par le biais de l'ID de compte Salesforce associé. Pour plus d'informations, consultez Créer des listes connexes définies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La relation spécifique requise pour l'exemple de référence est également décrite dans la rubrique Utiliser une liste connexe pour créer la connexion entre le compte client et les opportunités Salesforce.

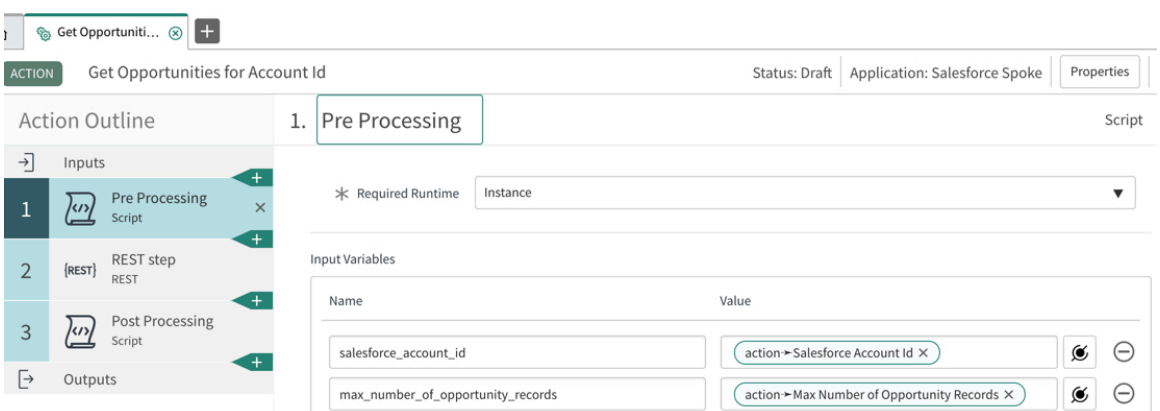
Le paramètre d'entrée d'action d'ID de compte Salesforce n'a pas de valeur par défaut.



Plan d’action avec entrées : script de prétraitement, étape REST, script de post-traitement. Entrée d’action affichant l’étiquette, le nom, le type et un bouton à bascule pour obligatoire.

Étape de prétraitement

L'étape de script de prétraitement traite l'entrée d'action comme la sienne.



Le script d'étape de prétraitement crée une requête SELECT semblable à celle créée pour l'action **Obtenir toutes les opportunités**, avec l'ajout de la vérification par rapport à l'ID de compte Salesforce.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 “StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity”        +

                 "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "

                 “+LIMIT+” + inputs.max_number_of_opportunity_records;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
})(inputs, outputs);
```

La sortie de prétraitement est une requête, semblable à l'action **Obtenir toutes les opportunités**.

Étape REST, étape de post-traitement et sorties d'action

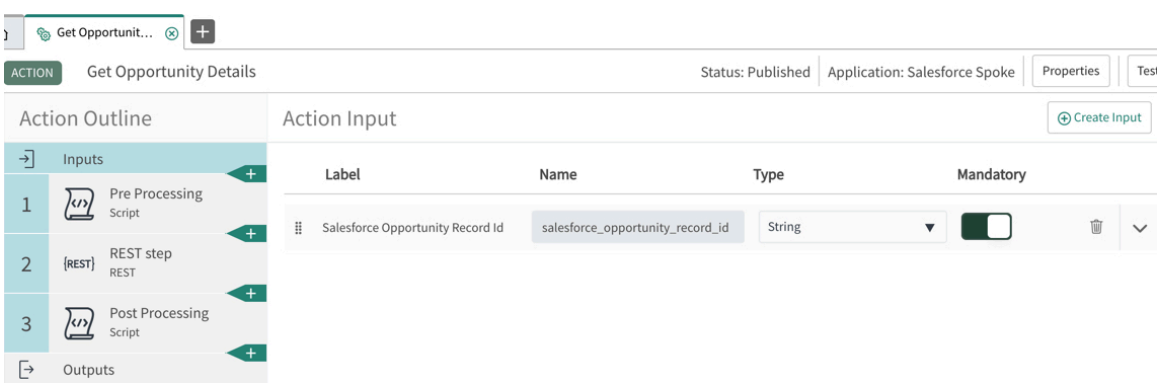
Ces étapes et sorties sont identiques à celles de l'action **Obtenir toutes les opportunités** .

Action personnalisée Obtenir les détails des opportunités

L'action **Obtenir les détails des opportunités** récupère un seul enregistrement d'opportunité de l'application Salesforce, basé sur l'ID d'enregistrement. Cette action est invoquée lorsque l'utilisateur ouvre le formulaire de l'enregistrement d'opportunité dans la table distante.

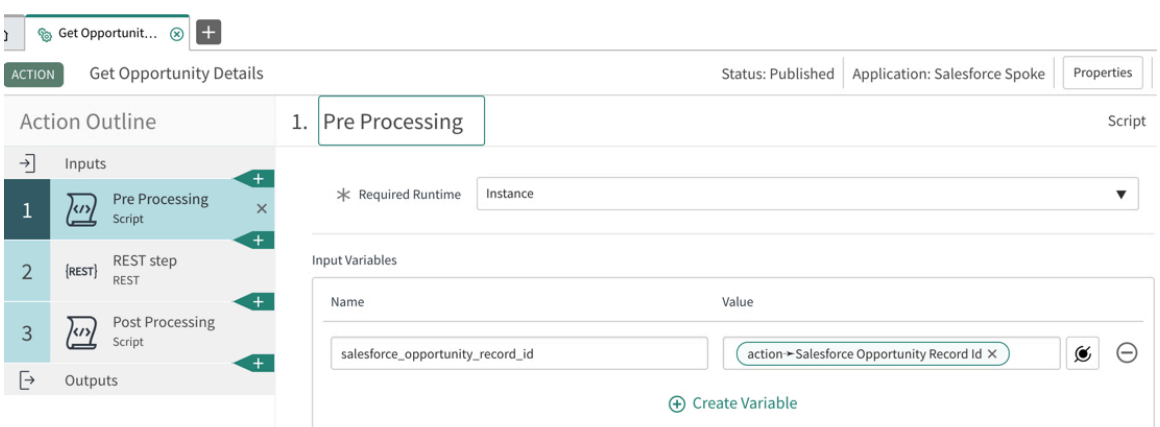
Entrées d'actions

L'action Obtenir les détails des opportunités prend un seul paramètre sous la forme d'un nombre entier qui identifie l'ID de compte Salesforce. Ce paramètre est défini par le formulaire basé sur la valeur sys_id fournie à la table distante dans le script de table distante. Pour en savoir plus, consultez Exemple de script interrogeant la table Opportunité.



Étape de prétraitement

L'étape de script de prétraitement traite les entrées d'action comme les siennes.



Comme pour d'autres actions, l'étape de prétraitement crée une requête d'opportunité pour le paramètre spécifique. Dans ce cas, la correspondance est établie par rapport à l'ID de l'enregistrement d'opportunité. Ne vous souciez pas de la valeur LIMIT de cette requête ; celle-ci renvoie un seul enregistrement au maximum.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

              "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id + "'";

})(inputs, outputs);
```

La sortie de prétraitement est une requête semblable aux autres actions personnalisées.

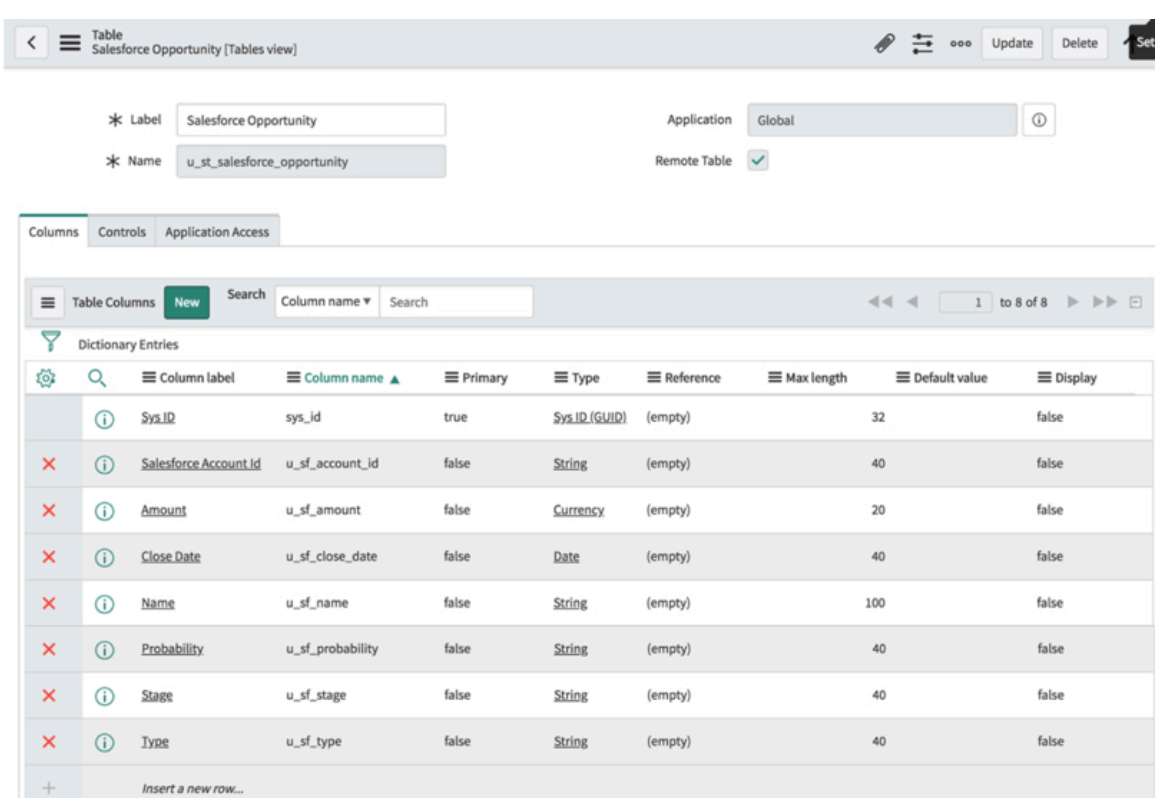
Étape REST, étape de post-traitement et sorties d'action

Ces étapes et sorties sont identiques à celles des autres actions personnalisées, sauf qu'elles ne comportent ni paramètre de nombre d'enregistrements maximum, ni message d'information.

Tables distantes et définition

Une fois que les actions personnalisées du spoke fonctionnent, vous devez créer une table distante qui décrit le schéma des données à récupérer à partir de la table Opportunité Salesforce.

Créez une table distante comme indiqué dans l'exemple suivant.



Créez la définition de script pour la table distante (u_st_salesforce_opportunity), qui effectue les actions :

- Utilise les actions personnalisées de spoke pour extraire les données de la table Opportunité dans l'instance Salesforce.
- Mappe la réponse de Salesforce dans les colonnes de la table distante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de script interrogeant la table Opportunité

Cet exemple de script interroge la table Opportunité à l'aide des actions personnalisées **Obtenir toutes les opportunités**, **Obtenir toutes les opportunités pour l'ID de compte** et **Obtenir les détails sur l'opportunité**.

L'exemple de script se compose de trois parties distinctes :

1. La première partie sélectionne l'action personnalisée correcte et lui prépare des entrées.
2. La deuxième partie appelle l'action.
3. La troisième partie traite les sorties de l'action.

Sélectionner une action de spoke et préparer les entrées

Dans cette section du script, sélectionnez une des trois actions personnalisées que vous avez préparées pour obtenir les opportunités de l'application Salesforce :

- **Obtenir toutes les opportunités**
- **Obtenir les opportunités pour l'ID de compte**
- **Obtenir les détails sur l'opportunité**

Vous pouvez décider quelle action appeler en fonction des paramètres inclus dans l'argument de fonction `v_query`.

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
var inputs = {};

// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

 action = "get_opportunity_details";
 inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

   if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
     gs.addInfoMessage(“Opportunities cannot be retrieved because “ +
                  “this “Account does not have associated “    +
                  “Salesforce Account. Please contact System “ +
                   “Administrator.");
     return;

   } else {
     action = "get_opportunities_for_account_id";
     inputs.salesforce_account_id = v_query.getParameter("u_sf_account_id");
   }

// look up all opportunities
} else {
 action = "get_all_opportunities";
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notez que ce script configure un message d'information si le compte Salesforce n'est pas défini lorsqu'il est requis par l'action. La valeur non définie provient de la relation décrite dans Utiliser une liste connexe pour créer la connexion entre le compte client et les opportunités Salesforce.

Lorsque le compte Salesforce n'est pas défini, il n'y a rien à interroger dans ce ticket et la fonction revient sans appeler l'action de spoke.

Appeler l'action de spoke

Dans cette section du script, appelez l'action en utilisant les noms du spoke Salesforce et de l'action sélectionnée, puis stockez les sorties de l'appel.

```
/***** Call action *****/
var outputs =
      sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action, inputs);
```

Traiter la sortie de l'action

Dans cette section du script, traitez les sorties en commençant par vérifier la présence d'erreurs.

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
throw new Error(outputs.error_message);
}
```

Si la requête ne renvoie aucune erreur, le script doit traiter les enregistrements renvoyés et les ajouter sous forme de lignes dans la table distante. Mappez les champs d'opportunité Salesforce dans les colonnes de la table distante.

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    “u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Notez que l'ID de l'enregistrement d'opportunité Salesforce est affecté à la table distante sys_id. Cela garantit que les listes et les formulaires de la table distante fonctionnent correctement et qu'il sera possible d'extraire l'ID d'enregistrement en utilisant v_query.getSysId() la prochaine fois que le script de table distante sera invoqué.

Ensuite, affichez le message d'information s'il a été transmis par la requête.

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assembler les sections du script de table distante

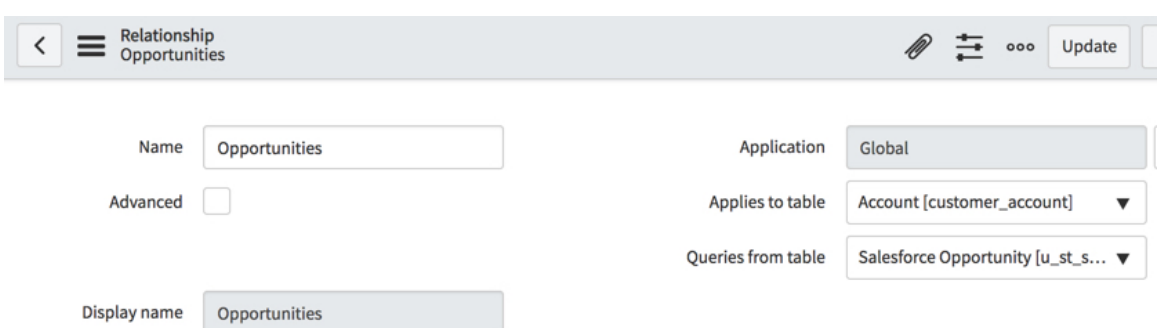
Les trois sections du script sont incluses dans le bloc « try-catch » pour assurer le traitement des erreurs.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

 try {

  // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the inputs>

  // place code here from: <Calling the spoke action>

  // place code here from: <Processing the action output>

 } catch (error) {
  gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. “ +
                “Please contact System Administrator.");
  gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }

})(v_table, v_query);
```

Utiliser une liste connexe pour créer la connexion entre le compte client et les opportunités Salesforce

Utilisez une liste connexe pour établir la connexion entre la table Compte client qui détient l'ID de compte Salesforce et la table distante Opportunité Salesforce qui détient le même ID de compte Salesforce.

Dans cet exemple, créez une relation appelée Opportunités. Choisissez la table Compte dans le champ **S'applique à la table** et la table distante Opportunité dans le champ **Requêtes de la table**. Pour plus d’informations, consultez Créer des listes connexes définies .



Ajoutez le code suivant dans le champ **Requête avec** :

```
(function refineQuery(current, parent) {

 var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

 if (sf_account_id.length == 0)
  sf_account_id = "undefined";

 current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce code vérifie la présence de l'ID de compte Salesforce dans la table Compte et, si son enregistrement est manquant, le définit sur Non défini. Le code comprend également une requête pour la colonne de la table Opportunité qui détient l'ID de compte Salesforce pour la valeur de cet ID issue de la table Compte. Cette requête est invoquée lorsque l'utilisateur ouvre la liste des opportunités associées au compte client. Pour en savoir plus sur son utilisation dans le script de table distante, consultez Sélectionner une action de spoke et préparer les entrées.

Installer Espace de travail configurable de CSM

Configurez Espace de travail configurable de CSM pour vos agents afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes.

Effectuez les tâches suivantes pour configurer Espace de travail configurable de CSM :

1. Activez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
2. Configurez Espace de travail configurable de CSM à l'aide de la configuration guidée.
3. Configurez l'acheminement et les canaux de communication nécessaires.
4. Configurez des composants supplémentaires spécifiques à Espace de travail configurable de CSM.

Activer le module d'extension

Le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) fournit la fonctionnalité Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion du service clientèle.

Activer le module d'extension Customer Service active les modules d'extension suivants :

- CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM Configurable Workspace Lookup and Verify (com.snc.uib.lookup_verify)
- CSM Configurable Workspace Special Handling Notes (com.snc.uib.special_handling_notes)

Des modules d'extension supplémentaires sont nécessaires pour l'intégration téléphonique. Pour en savoir plus, consultez :

- Intégration téléphonique de l’espace de travail avec OpenFrame et le couplage téléphonie-informatique (CTI)
- Configurer le Chat d’agent pour Workspace

Configurer Espace de travail configurable de CSM à l'aide de la configuration guidée.

Vous pouvez configurer Espace de travail configurable de CSM à l'aide de la configuration guidée Customer Service Management. Pour utiliser la configuration guidée, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Cliquez sur **Premiers pas**.
3. Faites défiler la liste des catégories de configuration guidée jusqu'à ce que vous accédiez à l'espace de travail configurable CSM.
4. Cliquez sur **Premiers pas** dans la catégorie Espace de travail configurable CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La catégorie Espace de travail configurable de CSM vous amène à la configuration guidée de l'espace de travail configurable, qui fournit une séquence de tâches de configuration de l'espace de travail. Utilisez ces tâches pour configurer les éléments suivants :

- Marques et thèmes
- Paramètres d'onglet
- Listes et formulaires
- Sources de recherche
- Notifications
- Advanced Work Assignment (AWA)
- Chat d'agent
- Playbooks

Vous pouvez utiliser UI Builder pour configurer les pages Espace de travail configurable de CSM suivantes :

- Page de destination CSM
- Centre client - Onglet Informations sur le client

Pour plus d’informations, consultez la rubrique Travailler avec les pages dans la documentation d’UI Builder .

Configurer l'acheminement et les canaux de communication

Donnez aux agents la possibilité de discuter avec les clients par messagerie instantanée, d'appeler les clients et de répondre à leurs appels. Vous pouvez également configurer un acheminement qui dirige automatiquement les conversations par messagerie instantanée vers les agents appropriés. Pour plus d’informations sur les canaux de communication, reportez-vous à la section Configuration des téléphones dans l’espace de travail hérité.

Espace de travail configurable de CSM Canaux de communication

Canal	Description	Lien
Messagerie instantanée	Espace de travail configurable de CSM utilise le Chat d’agent pour permettre aux clients de poser des questions et de recevoir des informations par le biais d’une messagerie instantanée en direct ou automatisée.	Configurer le Chat d’agent pour Workspace
Téléphone	Espace de travail configurable de CSM utilise une combinaison d’OpenFrame et du couplage téléphonie-informatique (CTI) pour permettre l’intégration de téléphones tiers.	Intégration téléphonique de l’espace de travail avec OpenFrame et le couplage téléphonie-informatique (CTI)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des composants Espace de travail configurable de CSM supplémentaires.

Effectuez ces tâches pour configurer les composants spécifiques à Espace de travail configurable de CSM.

Créer ou modifier une page de destination

La page de destination est la vue initiale de l'agent sur l'espace de travail. La **page de destination de CSM** est incluse dans le module d'extension Customer Service. Vous pouvez modifier cette page de destination ou vous pouvez créer et modifier une variante de page dans UI Builder.

Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable de CSM

Le ruban du formulaire comprend des composants qui affichent des informations sur un enregistrement. Vous pouvez ajouter les composants Client 360, Chronologie et SLA au ruban du formulaire de ticket. Vous pouvez également configurer les attributs des composants Client 360 et Chronologie.

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Configurez des en-têtes de formulaire qui fournissent de brèves informations sur le ticket, le compte ou le contact.

Configurer une valeur en surbrillance dans un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Configurez les champs qui s'affichent en tant que valeurs en surbrillance dans les en-têtes de formulaire de Espace de travail configurable de CSM.

Configurer une action de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Créez des actions de formulaire qui lient à des actions d'interface utilisateur afin de pouvoir utiliser les actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable de CSM.

Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel

Configurez le ruban de formulaire et les valeurs secondaires qui apparaissent dans l'en-tête à afficher dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Afficher les valeurs des champs sous forme de titres d'onglets d'enregistrement d'interaction

Affichez les valeurs de champ, telles que les noms de contact ou de consommateur, en tant que titres dans les onglets d'enregistrement d'interaction dans Espace de travail configurable de CSM.

Activer l’action d’interface utilisateur Créer un ticket pour la sélection du type de ticket

Activez l’action **d’interface utilisateur Créer un cas** pour la sélection du type de ticket pour une ou plusieurs tables sélectionnées.

Configurer les onglets dans le panneau latéral contextuel

Utilisez la `inlineTabExclusion` propriété page UX pour empêcher les onglets d’apparaître dans le panneau latéral configurable dans Espace de travail configurable de CSM.

Configurer les catalogues de services pour les espaces de travail CSM

Les agents du service client utilisent des catalogues de services pour répondre aux demandes d'éléments de catalogue. Vous pouvez configurer le portail de l'Espace de travail de service pour utiliser les catalogues qui contiennent les éléments désirés.

Espace de travail configurable de CSM Pages d’enregistrement

Une page d’enregistrement fournit la structure de base de l’affichage d’un enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM. Cela inclut des enregistrements tels que les tickets, les incidents et les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Les pages d'enregistrement incluent des éléments tels que des mises en page, des conteneurs et des composants pour afficher les informations d'enregistrement. Certaines pages d'enregistrement, y compris la **page d'enregistrement par défaut CSM** et la **page d'enregistrement d'interaction CSM**, exploitent une logique supplémentaire à l'aide de paramètres prédéfinis, de contrôleurs et de points d'extension. Les pages avec une logique prédéfinie et de contrôleur bénéficient de la réutilisation, car elles héritent automatiquement du style, des événements et de la liaison de données. Cette réutilisation simplifie la configuration et facilite la mise à niveau des pages.

Plusieurs pages d'enregistrement sont incluses avec Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez utiliser ces pages d'enregistrement telles quelles ou les personnaliser en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations sur la personnalisation des pages d'enregistrement, consultez Gérer les pages et les variantes de page de l'UI Builder .

Chaque page d'enregistrement a une valeur d'ordre et les pages ayant les valeurs d'ordre les plus basses sont considérées comme les pages d'enregistrement par défaut. Lorsque le système affiche des informations dans Espace de travail configurable de CSM, telles que les enregistrements d'interaction et de ticket, il utilise les éléments des pages par défaut pour déterminer l'apparence de la page.

Pages d'enregistrement disponibles

Plusieurs pages d'enregistrement sont incluses avec Espace de travail configurable de CSM.

Espace de travail configurable de CSM Pages d'enregistrement

Page	Description
Page d'enregistrement par défaut de CSM	Introduit dans la version Tokyo. Cette page s'appuie sur la page par défaut Enregistrement et inclut des fonctionnalités spécifiques pour la gestion des tickets. **Remarque :** Utilisez cette page pour afficher les éléments et les fonctionnalités de l'IA générative disponibles avec Now Assist pour Customer Service Management (CSM).
Page d'enregistrement d'interaction CSM	Introduit dans la version Tokyo. Cette page s'appuie sur la page d'enregistrement d'interaction et inclut des fonctionnalités spécifiques à CSM pour la gestion des interactions. **Remarque :** Utilisez cette page pour afficher les éléments et les fonctionnalités de l'IA générative disponibles avec Now Assist pour Customer Service Management (CSM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail configurable de CSM Pages d'enregistrement (suite)

Page	Description
Enregistrement par défaut	Introduit avant la version Tokyo. Cette page fournit la structure de base d'une page d'enregistrement, y compris des informations d'enregistrement, une interface de communication et des suggestions pour la résolution des problèmes. Cette page est également connue sous le nom de page d'enregistrement standard.
Page d'enregistrement d'interaction	Introduit avant la version Tokyo. Cette page fournit la structure de base d'un enregistrement d'interaction, y compris les informations d'interaction et les résultats de recherche connexes.

Éléments de la page d'enregistrement

Les pages d'enregistrement sont constituées de différents éléments qui déterminent la façon dont les informations d'enregistrement sont affichées dans Espace de travail configurable de CSM.

Éléments de la page d'enregistrement

Élément	Description
Mises en page	Métadonnées qui déterminent comment les composants sont positionnés sur une page et quelles règles CSS s'appliquent. Les mises en page vous permettent de créer des pages utiles et visuellement attrayantes.
Conteneurs	Placez un ou plusieurs composants sur une page.
Composants	Les composants sont les blocs de construction que vous utilisez pour créer des pages. Les utilisateurs finaux, tels que les agents, utilisent des composants pour afficher et interagir avec les données. Les composants couramment utilisés sont l'en-tête, l'image, la liste, le formulaire et le bouton.
Paramètres prédéfinis	Un paramètre prédéfini est un ensemble d'instructions qui définissent les valeurs de configuration d'un composant spécifique. Un paramètre prédéfini spécifie également comment un composant se connecte à un contrôleur. L'utilisation de paramètres prédéfinis peut simplifier la configuration des composants et vous permettre d'éviter la liaison manuelle des données.
Contrôleurs	Un contrôleur combine la logique métier complexe, y compris les courtiers en données, les paramètres d'état, les scripts et la gestion des événements, en une seule entité. Les paramètres prédéfinis utilisent les données d'un contrôleur pour configurer automatiquement un composant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de la page d'enregistrement (suite)

Élément	Description
Points d'extension	Un point d'extension permet aux sous-pages, telles que les fenêtres d'affichage et les collections de pages, d'hériter des contrôleurs de la page parente. Les points d'extension améliorent également la possibilité d'effectuer une mise à niveau.

Pages d'enregistrement par défaut

Chaque page d'enregistrement a un numéro d'ordre et la page avec le numéro d'ordre le plus bas est la page par défaut. Lorsque le système affiche un enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM, il utilise cette page par défaut pour afficher les informations de l'enregistrement.

À partir de la Washington DC version, les pages d'enregistrement suivantes sont les pages par défaut pour les nouveaux clients :

- Page d'enregistrement par défaut de CSM
- Page d'enregistrement d'interaction CSM

Les pages d'enregistrement suivantes restent les pages d'enregistrement par défaut pour les clients de mise à niveau :

- Enregistrement par défaut
- Page d'enregistrement d'interaction

Pour plus d'informations sur la définition des pages d'enregistrement par défaut, voir Définir l'ordre des pages d'enregistrement.

Fonctionnalité d'enregistrement de présence

La page d'enregistrement par défaut de CSM et la page d'enregistrement d'interaction CSM incluent la fonctionnalité de présence d'enregistrement. Cette fonctionnalité permet aux agents de voir les autres utilisateurs qui consultent le même enregistrement et facilite la collaboration.

Le composant de présence de l'utilisateur affiche une icône dans l'en-tête du formulaire qui indique l'utilisateur qui consulte actuellement l'enregistrement. Pour trois utilisateurs ou plus, le composant affiche deux icônes plus un nombre qui représente les utilisateurs supplémentaires.

- Passez la souris sur une icône pour afficher plus d'informations sur un utilisateur.
- Cliquez sur l'icône de numéro pour afficher plus d'informations sur les utilisateurs supplémentaires.

Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, reportez-vous à User presence .

Fonctionnalité des modèles d'e-mail

La page d'enregistrement par défaut de CSM inclut la fonctionnalité Modèles d'e-mail. Espace de travail configurable de CSM les pages qui utilisent la page d'enregistrement par défaut de CSM incluent l'onglet Modèles d'e-mail dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces modèles contiennent des valeurs par défaut pour les champs que les agents peuvent facilement ajouter aux messages électroniques dans le panneau de composition sur les enregistrements de ticket. Ces valeurs par défaut peuvent inclure les destinataires (adresses e-mail dans les champs À, Cc et Cci), l'expéditeur, l'objet de l'e-mail et le texte à inclure dans le corps du message.

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent configurer des modèles d'e-mail en accédant à **Tous** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie** et en **sélectionnant Nouveau**. Pour plus d'informations, consultez Create an email client template .

Les agents peuvent utiliser cette fonctionnalité pour effectuer les opérations suivantes :

- Affichez les modèles d'e-mail disponibles.
- Sélectionnez un modèle d'e-mail pour afficher les détails du modèle.
- Appliquez le modèle sélectionné à un e-mail dans le panneau Composer.

Pour plus d'informations, consultez Composer un e-mail à partir d'un modèle d'e-mail.

Définir l'ordre de la page d'enregistrement

Définissez le numéro d'ordre d'une page d'enregistrement et activez la page d'enregistrement pour déterminer la page par défaut pour afficher les enregistrements dans l'espace de travail configurable CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque page d'enregistrement a un numéro d'ordre et peut également être définie comme active ou inactive. La page d'enregistrement active dont le numéro d'ordre est le plus bas est la page par défaut. Lorsque le système affiche un enregistrement dans l'espace de travail configurable CSM, il utilise cette page par défaut pour afficher les informations de l'enregistrement.

Champs de pages d'enregistrement actifs

Page d'enregistrement	Commande
Enregistrement par défaut	0
Page d'enregistrement d'interaction	100
Page d'enregistrement par défaut de CSM	-1000
Page d'enregistrement d'interaction CSM	-1000

Les pages d'enregistrement existantes ont des numéros d'ordre inférieurs à ceux des nouvelles pages d'enregistrement et restent les pages par défaut. Pour utiliser les nouvelles pages d'enregistrement, vous devez passer manuellement des pages existantes aux nouvelles pages en modifiant le numéro d'ordre de page.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience de **l'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Sélectionnez la page souhaitée dans la liste Variantes, par exemple, la **page d'enregistrement par défaut CSM**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Définissez l’ordre des pages.
   a. Sélectionnez le menu d’actions supplémentaires pour la page, puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
   b. Saisissez une valeur dans le champ **Ordre** .
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Activez la page.
   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
   b. Sélectionnez l’expérience de **l’espace de travail configurable CSM/FSM** .
   c. Dans le champ **Panneau d’administration** , ouvrez l’enregistrement Configuration de l’application UX : configuration de l’application de l’espace de travail configurable CSM/FSM.
   d. Localisez la page dans la liste connexe Écrans UX.
   e. Définissez la valeur du champ **Actif** sur vrai.

Personnaliser une page d’enregistrement

Pour personnaliser une page d’enregistrement, vous devez d’abord créer une variante (ou copie) de la page, puis apporter des modifications à la variante.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l’expérience de **l’espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Sélectionnez la page désirée dans la liste **Page** .
   Par exemple, sélectionnez **Page d’enregistrement**.
4. Sélectionnez la page d’enregistrement par défaut souhaitée dans la liste Variantes.
   Par exemple, sélectionnez **la page d’enregistrement par défaut de CSM**.
5. Sélectionnez le menu des actions supplémentaires pour cette page, puis sélectionnez **Dupliquer** pour créer une copie de la variante de page.
6. Renommez la copie de la variante de page.
   a. Sélectionnez la copie de la variante de page dans la liste Variantes.
   b. Sélectionnez le menu des actions supplémentaires pour cette page, puis sélectionnez **Modifier les paramètres de variante de page**.
   c. Saisissez un nouveau nom dans le champ Nom de la **variante** .
   d. Sélectionnez **Enregistrer**
7. Vous pouvez maintenant personnaliser la variante de page.
   Pour plus d’informations, consultez les rubriques suivantes du générateur d’IU :
   - Travailler avec les pages
   - Travailler avec des composants
   - Mises en page dans UI Builder
8. Pour supprimer une variante de page :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Localisez la variante de page à supprimer dans la liste **Pages et variantes** .

b. Sélectionnez le menu d'actions supplémentaires pour cette variante de page, puis sélectionnez **Supprimer la variante**.

c. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.
Le système supprime la variante de page de la liste **Pages et variantes** .

Espace de travail configurable de CSM Modèles de page

Un modèle de page est un plan d'une page d'enregistrement que vous pouvez utiliser pour créer une nouvelle page ou une variante de page dans Générateur d'IU.

Un modèle de page peut inclure des composants, des ressources de données, des points d'extension et une mise en page. Lorsque vous créez une page ou une variante de page à partir d'un modèle de page, vous partez d'une structure de base que vous pouvez personnaliser en fonction de vos besoins.

Sélectionnez l'un des modèles lors de la Espace de travail configurable de CSM création d'une nouvelle page ou d'une nouvelle variante de page dans Générateur d'IU:

- Modèle de page d'enregistrement CSM
- Modèle de page d'enregistrement d'interaction CSM

Pour plus d'informations, consultez Créer une page à partir d'un modèle dans la Générateur d'IU documentation.

Les pages que vous créez à partir du modèle de page d'enregistrement CSM et des modèles de page d'enregistrement d'interaction CSM disposent de la fonctionnalité de présence d'enregistrement. Cette fonctionnalité vous permet de voir les utilisateurs qui consultent actuellement un enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Composant Présence de l'utilisateur.

Utiliser AI Search avec Espace de travail configurable de CSM

Utilisez l'application ServiceNow® Recherche IA avec Espace de travail configurable de CSM.

À partir de la version Utah, l'application Recherche IA remplace l'application de recherche Zing pour Espace de travail configurable de CSM. Pour prendre en charge cette fonctionnalité, les configurations de recherche Zing ont été migrées vers Recherche IA.

Utilisez le champ de recherche de la navigation unifiée dans Espace de travail configurable de CSM pour rechercher des informations. Vous pouvez basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats à partir de l'application **Workspace configurable CSM/ FSM** . Les différentes configurations de recherche sont basées sur des tables différentes.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Recherche IA avec Espace de travail configurable de CSM, consultez Recherche IA pour Next Experience .

Configurations de l'application de recherche

Une configuration de l'application de recherche spécifie le moteur de recherche et les paramètres à utiliser pour la recherche dans une application Now Platform. La configuration de l'application de **recherche de configuration de recherche de l'espace de travail configurable [CSM AIS]** est fournie avec l'application de stockage de l'espace de travail configurable CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder à cette configuration, accédez à **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.

Sources indexées Recherche IA

Les sources indexées reflètent le contenu dans lequel les utilisateurs peuvent effectuer des recherches. L'application de l'App Store CSM Configurable Workspace ajoute des sources indexées Recherche IA pour les tables suivantes :

- Compte [customer_account]
- Ticket [sn_customerservice_case]
- Consommateur [csm_consumer]
- Contact [customer_contact]
- Élément de ligne de commande [csm_order_line_item]
- Commande [csm_order]

Onglets Navigation

Les onglets de navigation s'affichent en haut de la page des résultats de recherche et sont des options de filtre statiques que vous pouvez utiliser pour filtrer les résultats par source indexée. La configuration de l'application **de recherche de configuration de recherche de l'espace de travail configurable [CSM AIS]** comprend les onglets de navigation suivants :

- Tous
- Tickets
- Comptes
- Contacts
- Consommateurs
- Ordres
- Éléments de ligne de commande
- Emplacements

Pour plus d'informations sur la création d'onglets de navigation, consultez Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA .

Facettes

Les facettes sont des options de filtre dynamique que vous pouvez utiliser pour affiner les résultats de recherche par valeur de champ. La configuration de l'application de **recherche de configuration de l'espace de travail configurable [CSM AIS]** comprend les facettes suivantes :

- État
- Priorité
- Groupe d'affectation
- Produit
- Compte
- Contact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consommateur
- Doit être surveillé
- Statut de l'action
- Canal
- Escalade active

Pour plus d’informations sur la création de facettes, consultez Créer une facette dans une configuration de l’application Recherche IA .

Configuration guidée

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aide à configurer les paramètres de l’application de recherche. Pour accéder à la configuration guidée, accédez à **Tous** > **Recherche IA** > **Recherche IA pour Next Experience** > **Configuration guidée pour la migration de Zing vers Recherche IA**.

Cet outil de configuration guidée facilite la migration des applications Next Experience de Zing vers Recherche IA. Pour plus d’informations sur l’utilisation de la configuration guidée, consultez Configuration d’AI Search pour Next Experience .

Selon votre version, vous devrez peut-être effectuer uniquement certaines des tâches de la configuration guidée pour utiliser Recherche IA avec Espace de travail configurable de CSM. Pour les instances zBoot Utah, Recherche IA est l’application de recherche par défaut pour la recherche globale et l’application Espace de travail configurable de CSM .

Migration des configurations de recherche Zing

Si vous avez ajouté, modifié ou supprimé des configurations de recherche fournies prêtes à l’emploi, vous devrez peut-être migrer les configurations de recherche Zing existantes vers les configurations Recherche IA.

- Si vous avez ajouté ou modifié des sources de recherche dans la **configuration de recherche d’Espace de travail d’agent**, vous devez migrer ces sources vers Recherche IA.
- Si vous avez supprimé des sources de recherche de la **configuration de recherche d’Espace** de travail d’agent, vous devez les supprimer manuellement de la **configuration de recherche d’Espace de travail d’agent [migré]**

Information associée

Exploration d'AI Search

Configuration de Recherche IA

Créer une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM

Créez des pages de destination pour différents agents et équipes en créant une variante de page et en ajoutant ou en modifiant des conteneurs et composants.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une page de destination est la page qu'un agent voit lorsqu'il ouvre son espace de travail. Une page de destination pour l'espace de travail configurable CSM est incluse dans le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice). Cette page, la **page de**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

destination de CSM, fournit aux agents une vue d'ensemble de leurs nouveaux tickets affectés et hautement prioritaires, ainsi que des tickets affectés à leurs groupes.

Vous pouvez créer une variante de cette page dans UI Builder, un générateur d'interface utilisateur Web WYSIWYG, et la modifier selon les besoins.

Remarque :
Il est important de créer une variante de la page de destination de CSM pour éviter les problèmes avec les mises à niveau.

Par exemple, vous pouvez utiliser UI Builder pour effectuer ces tâches :

Tâches UI Builder

Tâche	Description
Modifier la mise en page	La mise en page régit les emplacements qui sont disponibles sur une page, la façon dont les emplacements sont positionnés et quelles règles CSS s'y appliquent. Pour en savoir plus sur les mises en page et les systèmes de mise en page, consultez la rubrique Travailler avec des mises en page .
Ajouter des composants à la page	Les composants sont les éléments de base de votre page. Les composants vont des éléments de base, comme les boutons et les libellés, aux composants d'expérience plus complexes, tels que les listes et les formulaires. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Travailler avec des composants . **Remarque :** Vous pouvez également trouver des informations sur les composants UI Builder sur le site du développeur ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez la documentation du composant sur `www.devportaldocs.service-now.com/`.
Connecter les ressources de données aux composants	Connectez des ressources de données pour exposer dynamiquement les données à partir de tables, d'enregistrements ou d'autres éléments de votre page. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Travailler avec des ressources de données .

Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la section **Mes expériences**, cliquez sur **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Dans le menu déroulant Page, sélectionnez **Page de destination**.
4. Dans la liste Variantes, sélectionnez **Page de destination de CSM**.
5. Créez une variante de page de destination.
   a. Cliquez sur le menu des actions supplémentaires en regard de la variante **Page de destination CSM** et sélectionnez **Dupliquer**.
   b. Dans la fenêtre contextuelle Créer une variante, ajoutez un **nom de variante**.
   c. Cliquez sur **Créer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Si vous le souhaitez, spécifiez les conditions d'audience et d'affichage pour la variante de page. L'audience détermine qui peut voir la page. Une audience est une collection de rôles d'utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Comprendre vos audiences.

Le champ **Ordre** détermine la page affichée. La page avec le numéro d'ordre le plus bas est affichée en premier.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Ajoutez ou modifiez des conteneurs et des composants pour la variante de la page de destination. Consultez la documentation UI Builder pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification des conteneurs et des composants.

- Ajouter des composants à une page : à partir de l'étape 4, utilisez cette tâche pour ajouter un composant à un conteneur et configurer les propriétés du composant et les gestionnaires d'événements. Cette tâche contient également des informations sur l'ajout de conteneurs supplémentaires.
- Ajouter un style à un composant : à partir de l'étape 3, définissez les styles CSS d'un composant pour modifier son aspect par défaut.
- Ajouter une fenêtre modale à un composant : à partir de l'étape 5, ajoutez une fenêtre qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un composant. Par exemple, si vous ajoutez un composant de bouton qui supprime un enregistrement, vous pouvez ajouter un modal qui demande à l'utilisateur de confirmer la suppression de l'enregistrement.

7. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer la variante de page.

Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable de CSM

Créez un paramètre de ruban et ajoutez ce paramètre à une configuration de ruban pour Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes de cette tâche pour définir une configuration de ruban pour Espace de travail configurable de CSM.

- Créez un paramètre de ruban, par exemple la création d'une autre version du composant de ruban Client 360.
- Ajoutez le paramètre de ruban à une configuration de ruban.
- Définissez la largeur et l'ordre du paramètre de ruban dans la configuration du ruban.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les paramètres de ruban de Espace de travail d'agent pour CSM dans Espace de travail configurable de CSM si vous ajoutez le paramètre à la configuration du ruban.

Une configuration de ruban, **Configuration du ruban de l'espace de travail configurable CSM/FSM**, est incluse dans Espace de travail configurable de CSM. Cette configuration inclut le Client 360, la chronologie et les composants de ruban SLA actifs. Vous pouvez utiliser cette configuration prête à l'emploi sans effectuer la moindre étape de configuration supplémentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un paramètres de ruban.

   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètre de ruban UX**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Paramètres de ruban.

Formulaire Paramètres de ruban

Champ	Description
Nom	Étiquette qui décrit ce paramètre de ruban. Elle inclut souvent la table associée à ce ruban.
Composant de ruban	Composant à ajouter au paramètre de ruban, y compris Client 360, Chronologie, SLA actif ou un composant de ruban personnalisé. **Remarque :** Vous ne pouvez ajouter qu'un seul composant à la fois. Pour faire apparaître un deuxième composant dans le ruban, répétez cette procédure pour créer un autre paramètre de ruban et ajouter un composant différent.
Table	Table associée à ce paramètre de ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement depuis cette table, le paramètre de ruban s'affiche avec ce composant.
Largeur	Nombre de colonnes occupées par le composant dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 12. **Remarque :** Pour Espace de travail configurable de CSM, définissez la largeur du composant de ruban sur le formulaire Paramètre de configuration du ruban (voir l'étape 3).
Application	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Ordre	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas apparaît à gauche et le composant ayant l'ordre le plus élevé apparaît à droite. **Remarque :** Pour Espace de travail configurable de CSM, définissez l'ordre du composant de ruban sur le formulaire Paramètre de configuration du ruban (voir l'étape 3).
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Héritage	Si la valeur est définie sur true, la configuration du ruban peut être héritée par des tables enfants. Pour que cela soit efficace, aucune table enfant ne devrait avoir de paramètres de ruban configurés. Le champ **Hériter** est défini par défaut sur false.
Expérience restreinte	Si la valeur est définie sur true, le composant de ruban est limité aux Espaces de travail configurables. Si la valeur est définie sur false, le composant de ruban est global et apparaît dans CSM Agent Workspace (hérité). Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Configurer des rubans dans l'espace de travail . Ce champ est défini sur true par défaut.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Créez une configuration du ruban en tant que conteneur pour votre paramètre de ruban.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations du ruban UX**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Configuration du ruban UX.

Formulaire Configurations du ruban UX

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration du ruban.
Application	Champ d'application de cette configuration du ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.
Description	Brève description de cette configuration du ruban qui s'affiche dans la liste Configurations du ruban UX.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Ajoutez le paramètre de ruban à la configuration de ruban.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètres de configuration du ruban**.

b. Sélectionnez la configuration à partir de la liste Configurations de ruban UX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire Paramètre de configuration du ruban.

Formulaire Paramètres de configuration du ruban

Champ	Description
Table	Table associée à ce paramètre de ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement depuis cette table, le paramètre de ruban s'affiche avec ce composant.
Ruban	Paramètre de ruban à ajouter à la configuration du ruban.
Configuration	Configuration du ruban souhaitée.
Application	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Ordre	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas apparaît à gauche et le composant ayant l'ordre le plus élevé apparaît à droite.
Largeur	Nombre de colonnes occupées par le composant dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 12. **Remarque :** La largeur est ignorée si le ruban est configuré pour s'afficher dans le panneau latéral contextuel.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Configurer des rubans dans l'espace de travail

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Vous pouvez créer un en-tête de formulaire à utiliser dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un en-tête de formulaire, vous devez le lier à une configuration d'en-tête de formulaire si vous souhaitez qu'il apparaisse dans Espace de travail configurable de CSM.

Remarque : Vous pouvez également utiliser les en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour CSM dans Espace de travail configurable de CSM si vous liez le paramètre à la configuration d'en-tête de formulaire.

Une configuration d'en-tête de formulaire, **Configuration de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM**, est incluse dans Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utiliser cette configuration prête à l'emploi sans effectuer la moindre étape de configuration supplémentaire.

Procédure

1. Créez un en-tête de formulaire.
   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.
   b. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste En-têtes du formulaire.
   c. Renseignez les champs du formulaire En-tête du formulaire.
   Pour obtenir une description des champs, consultez Configurer les en-têtes de formulaire dans l'espace de travail.
   d. Sélectionnez **Envoyer**.
2. Ajoutez l'en-tête de formulaire à la configuration d'en-tête de formulaire.
   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations des en-têtes UX**.
   b. Sélectionnez la configuration d'en-tête.
   c. Dans la liste connexe En-têtes de formulaire de l'espace de travail, sélectionnez **Modifier**.

      Remarque :
      vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher la liste connexe.

   d. Déplacez l'en-tête de formulaire souhaité de la colonne de gauche vers la colonne de droite pour l'ajouter à la configuration d'en-tête.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer une valeur en surbrillance dans un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Vous pouvez configurer les champs qui s'affichent en tant que valeurs en surbrillance dans les en-têtes de formulaire de Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé une valeur en surbrillance, vous devez la lier à une configuration de valeur en surbrillance si vous souhaitez qu'elle apparaisse dans Espace de travail configurable de CSM.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les valeurs en surbrillance de Espace de travail d'agent pour CSM dans Espace de travail configurable de CSM si vous liez la valeur à la configuration de valeur en surbrillance.

Une configuration de valeur en surbrillance, **Configuration de la valeur en surbrillance de l'espace de travail configurable CSM/FSM**, est incluse dans Espace de travail configurable de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM. Vous pouvez utiliser cette configuration prête à l'emploi sans effectuer la moindre étape de configuration supplémentaire.

Procédure

1. Créez une valeur en surbrillance.
   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Valeurs en surbrillance UX**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire Valeur en surbrillance et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour obtenir une description des champs, consultez Surligner les valeurs dans l'en-tête du formulaire.
   d. Dans la liste Valeurs en surbrillance, cliquez sur l'enregistrement que vous venez de créer.
   e. Dans la liste connexe des Conditions de valeur en surbrillance, cliquez sur **Nouveau**.
   f. Renseignez les champs du formulaire Condition de valeur en surbrillance.
   Pour obtenir une description des champs, consultez Surligner les valeurs dans l'en-tête du formulaire.
   g. Cliquez sur **Envoyer**.
2. Ajoutez la valeur en surbrillance à la configuration de valeur en surbrillance.
   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations des valeurs en surbrillance UX**.
   b. Sélectionnez la configuration.
   c. Dans la liste connexe des Valeurs en surbrillance, cliquez sur **Modifier**.
   d. Déplacez la valeur souhaitée de la colonne de gauche vers la colonne de droite pour l'ajouter à la configuration sélectionnée.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer une action de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Créez une action de formulaire qui lie à une action d'interface utilisateur afin de pouvoir utiliser l'action d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Afin d'utiliser des actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable de CSM, chaque action d'interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions et événements** > **Actions de formulaire UX**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour l'action de formulaire dans le champ **Nom**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il est recommandé de donner le même nom à l'action de formulaire qu'à l'action d'interface utilisateur.

4. Dans le champ **Type d'action**, sélectionnez l'action d'interface utilisateur.
5. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur dans le champ **Action d'interface utilisateur**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel

Configurez le ruban de formulaire et les valeurs secondaires qui apparaissent dans l'en-tête à afficher dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM.

Le ruban de formulaire comprend des composants qui fournissent aux agents une vue d'ensemble des détails du ticket, tels qu'un résumé du client et une chronologie de ticket.

L'en-tête du formulaire Ticket peut afficher deux niveaux de valeurs de champ à partir de la table Ticket. La valeur primaire est la description courte du ticket. Les valeurs secondaires comprennent le compte, le contact ou le consommateur, la priorité du ticket et l'état du ticket.

Vous pouvez utiliser des propriétés pour déterminer où le ruban de formulaire et les valeurs secondaires sont affichés : en haut de l'enregistrement ou dans le panneau latéral contextuel. Deux propriétés sont disponibles pour la page d'enregistrement standard et deux sont disponibles pour l'enregistrement d'interaction.

Ces propriétés peuvent fonctionner de façon indépendante. Vous pouvez, par exemple, afficher le ruban de formulaire dans le panneau latéral contextuel et les valeurs secondaires dans l'en-tête du formulaire.

Remarque :
Les propriétés du ruban de formulaire s'appliquent aux pages ayant des configurations de ruban actives. Si une page n'a pas de configuration de ruban ou si elle a une configuration de ruban inactive, le système ne dispose d'aucune information à afficher aux emplacements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Propriétés de pages UX, cliquez sur la propriété souhaitée.
3. Dans le champ **Valeur** de la propriété sélectionnée, entrez l'une des valeurs suivantes.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les valeurs des champs sous forme de titres d'onglets d'enregistrement d'interaction

Affichez les valeurs de champ, telles que les noms de contact ou de consommateur, en tant que titres dans les onglets d'enregistrement d'interaction dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM.

Configurez la propriété `sessionTabTitle` pour identifier les champs pouvant être utilisés dans les titres des onglets d'enregistrement d'interaction. Entrez les champs de cette propriété sous la forme de chaînes séparées par des virgules.

Le système évalue ces champs dans leur ordre d'apparition dans la chaîne. Le premier champ avec une valeur est utilisé comme titre de l'onglet d'enregistrement d'interaction. Si aucun des champs de la chaîne n'a de valeurs, le système affiche le numéro d'enregistrement comme titre de l'onglet.

Remarque :
Les champs configurés doivent apparaître sur l'enregistrement d'interaction.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Propriétés de pages UX, cliquez sur la propriété `sessionTabTitle`.
3. Dans le champ **Valeur**, entrez les champs à utiliser dans les titres des onglets d'enregistrement d'interaction. Entrez les champs sous la forme de chaînes séparées par des virgules. La chaîne par défaut est `contact,consumer,number`.

   Remarque :
   Les champs configurés doivent apparaître sur l'enregistrement d'interaction.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer l'action d'interface utilisateur Créer un ticket pour la sélection du type de ticket

Activez l'action **d'interface utilisateur Créer un cas** pour la sélection du type de ticket pour une ou plusieurs tables sélectionnées.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure ajoute l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** aux enregistrements de la table configurée. Lorsque vous sélectionnez cette action d'interface utilisateur, la fenêtre contextuelle Sélectionner un type de ticket s'affiche.

Remarque :
Pour l'espace de travail configurable CSM, l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** pour la sélection du type de ticket est désactivée d'emblée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la liste Affectations d'actions en saisissant **sys_declarative_action_assignment_list.do** dans le navigateur d'application.
2. Filtrez les actions pour la table sur laquelle vous souhaitez que l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** soit activée.
   Par exemple, pour activer l'action d'interface utilisateur pour la table Interaction, utilisez la colonne **Table** pour filtrer la table Interaction [interaction].
3. Sélectionnez l'action **Créer un ticket** avec cette description :
   Cette action d'interface utilisateur Créer un ticket permet à l'agent de créer un ticket sur Agent Workspace en sélectionnant le type de ticket dans une liste de types de ticket disponibles.
4. Sur l'enregistrement Créer une affectation d'action de ticket, cochez la case **Actif** et sauvegardez l'enregistrement.
5. Accédez à la liste Actions d'interface utilisateur en saisissant **sys_ui_action_list.do** dans le navigateur d'application.
6. Filtrez les actions pour la même table que celle sélectionnée à l'étape 2.
7. Sélectionnez l'action **Créer un ticket** sans commentaire.
8. Dans l'enregistrement Créer une action d'interface utilisateur de ticket, désactivez la case à cocher **Actif** et enregistrez l'enregistrement.
9. Répétez les étapes 1 à 8 pour chaque table sur laquelle vous souhaitez activer l'action d'interface utilisateur **Créer un cas** pour la sélection du type de ticket.

Configurer les onglets dans le panneau latéral contextuel

Utilisez la propriété **de page UX inlineTabExclusion** pour empêcher les onglets d'apparaître dans le panneau latéral configurable dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer la propriété de page UX **inlineTabExclusion** pour des tables spécifiques. L'exemple suivant montre la valeur par défaut de cette propriété.

```
[{
 "template": [
  "incident","sn_customerservice_case"
 ],
 "attachment": [
  "sn_customerservice_case"
 ]
}]
```

Dans le mappage de cette propriété, la clé représente l'onglet à masquer et la valeur inclut la liste des tables pour lesquelles l'onglet est masqué. Dans l'exemple ci-dessus :

- L'onglet Modèle de réponse est masqué pour les tables Incident [incident] et Ticket [sn_customerservice_case].
- L'onglet Pièce jointe est masqué pour la table Ticket [sn_customerservice_case].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Sélectionnez l’expérience de **l’espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Dans la liste connexe Propriétés de pages UX, sélectionnez **inlineTabExclusion**.
4. Apportez les modifications nécessaires au champ **Valeur** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer CSM Agent Workspace

Configurez Espace de travail d'agent pour CSM pour vos agents afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes.

Important :
Espace de travail d'agent pour CSM est désormais obsolète et n’est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Espace de travail configurable de CSM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Pour configurer Espace de travail d'agent pour CSM :

1. Activez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
2. Configurez Agent Workspace.
3. Configurez l'acheminement et les canaux de communication nécessaires.
4. Configurez des composants supplémentaires spécifiques à CSM Agent Workspace.

Activer Customer Service

Le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) fournit la fonctionnalité Espace de travail d'agent pour CSM. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion du service clientèle.

Des modules d'extension supplémentaires sont nécessaires pour l'intégration téléphonique. Pour en savoir plus, consultez :

- Intégration téléphonique de l’espace de travail avec OpenFrame et le couplage téléphonie-informatique (CTI)
- Configurer le Chat d’agent pour Workspace

Le module d’extension FSM Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.fsm) active Field Service for Espace de travail d'agent pour CSM. Activez ce module d'extension pour effectuer des tâches de service sur site dans CSM Agent Workspace, comme la création de commandes de travaux pour les tickets et la gestion des commandes de travaux et des tâches.

Remarque :
le module d'extension FSM Agent Workspace active le module d'extension Agent Workspace (com.agent_workspace).

Configurer un espace de travail

Vous pouvez configurer un espace de travail de deux façons : en utilisant la configuration guidée de l'espace de travail ou en suivant les instructions de configuration fournies dans la documentation de l'espace de travail. Pour en savoir plus, consultez Configurer Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'acheminement et les canaux de communication

Donnez aux agents la possibilité de discuter avec les clients par messagerie instantanée, d'appeler les clients et de répondre à leurs appels. Vous pouvez également configurer un acheminement qui dirige automatiquement les conversations par messagerie instantanée vers les agents appropriés. Pour plus d'informations sur les canaux de communication, reportez-vous à la section Configuration des téléphones dans l'espace de travail hérité.

Configurer les canaux de Espace de travail d'agent pour CSM communication

Canal	Description	Lien
Messagerie instantanée	CSM Agent Workspace utilise le Chat d'agent pour permettre aux clients de poser des questions et de recevoir des informations par le biais d'une messagerie instantanée en direct ou automatisée.	Configurer le Chat d'agent pour Agent Workspace
Téléphone	CSM Agent Workspace associe OpenFrame au couplage téléphonie-informatique (CTI) pour permettre l'intégration de téléphones tiers.	Intégration téléphonique d'Agent Workspace avec OpenFrame et le couplage téléphonie-informatique (CTI)

Configurer les composants de CSM Agent Workspace

Effectuez ces tâches pour configurer les composants spécifiques à CSM Agent Workspace.

Créer ou modifier une page de destination

La page de destination est la vue initiale de l'agent sur l'espace de travail. La **page de destination de CSM** est incluse dans le module d'extension Customer Service. Vous pouvez modifier cette page de destination ou la cloner pour créer une nouvelle page.

Configurer les composants de ruban et leurs attributs

Le ruban du formulaire comprend des composants qui affichent des informations sur un enregistrement. Vous pouvez ajouter les composants Client 360, Chronologie et SLA au ruban du formulaire de ticket. Vous pouvez également configurer les attributs des composants Client 360 et Chronologie.

Configurer les catalogues de services pour CSM Agent Workspace

Les agents du service client utilisent des catalogues de services pour répondre aux demandes d'éléments de catalogue. Vous pouvez configurer le portail de l'Espace de travail de service pour utiliser les catalogues qui contiennent les éléments désirés.

Créer une page de destination de CSM Agent Workspace

Créez des pages de destination pour différents agents et équipes en clonant la **page de destination CSM** et en ajoutant ou en modifiant des composants et des visualisations.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La **page de destination de CSM** est incluse dans Customer Service (com.sn_customerservice). Vous pouvez ajouter des informations de Performance Analytics à la page de destination en activant le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(com.snc.pa.customer_service_advanced). Ce module d'extension ajoute une section à **Performances de mon organisation**, qui comprend des analyses pour **CSAT** et **Tickets nouveaux contre fermés**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Pages de destination**.
2. Cliquez sur **Page de destination de CSM**.
3. Cliquez sur **Dupliquer**.

   Remarque :
   L'action **Dupliquer** est disponible lorsque le périmètre de l'application est défini sur l'espace de travail CSM.

4. Remplissez le formulaire.

   Les paramètres des champs **Mise en page** et **Emplacements enfants disponibles** déterminent la façon dont le contenu s'affiche sur la page.

   Attributs et mise en page de la page de destination

Champ	Description
Nom	Nom de votre page de destination.
Composant	Le composant a la valeur par défaut sn-page et est en lecture seule.
Ordre	Ordre de la page de destination. Si vous avez plusieurs pages de destination, l'ordre détermine leur niveau de priorité. Les pages dont la valeur d'ordre est inférieure priment sur les pages dont la valeur d'ordre est plus élevée.
Actif	Détermine si la page de destination est active. Ce champ doit être activé pour qu'une page de destination s'affiche.
Titre de page facultatif	Un titre à afficher sur la page.
Emplacements enfants disponibles	Style prédéfini d'emplacements enfants.
Mise en page	La mise en page des colonnes de la page.

5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer votre page de destination.
6. **Facultatif :** Configurez les autorisations d'accès à la page de destination pour les utilisateurs.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Autorisations de l'élément de page UX**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Sélectionnez le rôle ou le groupe pour lequel la page de destination doit être visible.
   d. Cliquez sur **Soumettre** pour enregistrer vos autorisations.
   Tout élément de page (y compris les sous-éléments) peut avoir une restriction pour un ensemble de rôles ou de groupes donné. Si aucune autorisation d'élément n'est définie sur les rôles ou les groupes, tous les utilisateurs voient l'élément. Si des autorisations d'élément sont définies, un utilisateur n'a besoin que d'une seule affectation de rôle ou de groupe pour voir l'élément.
7. Configurez un conteneur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur la liste connexe **Éléments de page UX**.

b. Cliquez sur **Nouveau conteneur** ou sélectionnez un conteneur existant.

c. Remplissez le formulaire.

Attributs et mise en page des conteneurs

Champ	Description
Nom	Le nom de votre conteneur.
Composant	Le composant a la valeur par défaut sn-page-container et est en lecture seule.
Élément parent	Page de destination sur laquelle votre conteneur réside.
Emplacement	Placement du composant dans la configuration d'emplacement de l'élément parent.
Ordre	Ordre d'affichage de la page.
Bordure	À activer si vous voulez une bordure autour de votre conteneur.
Titre du conteneur facultatif	Un titre à afficher sur le conteneur.
Type	Sélectionnez un type de style pour votre visualisation.
Emplacements enfants disponibles	Style prédéfini d'emplacements enfants.
Mise en page	La mise en page des colonnes de la page.

8. Configurez un widget :

a. Cliquez sur **Nouvelle visualisation** ou sélectionnez un widget existant.

b. Remplissez le formulaire.

Attributs et mise en page des widgets

Champ	Description
Nom	Le nom de votre widget.
Composant	Le composant a la valeur par défaut sn-page-widget-visualization et est en lecture seule.
Élément parent	Le conteneur dans lequel votre widget réside.
Emplacement	Placement du composant dans la configuration d'emplacement de l'élément parent.
Ordre	Ordre d'affichage du composant.
Rapport	Sélectionnez le rapport que vous souhaitez obtenir : ○ Score unique ○ Tendance par ○ Liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : choisissez et renseignez soit **Rapport** soit **Widget de PA** ; vous ne pouvez pas afficher les deux.
Widget de PA	Sélectionnez le widget de PA que vous souhaitez obtenir : ○ Score unique ○ Agrégats **Remarque :** choisissez et renseignez soit **Rapport** soit **Widget de PA** ; vous ne pouvez pas afficher les deux.
Étiquette de widget en option	Une étiquette à afficher sur le widget.
Variante de taille	Sélectionnez la taille du widget. Les choix sont les suivants : ○ Petit ○ Moyen ○ Grande ○ Extra Large **Remarque :** les variantes de taille ne s'appliquent pas toutes à tous les widgets.
Bordure	À activer si vous voulez une bordure autour de votre widget.
Intervalle d'actualisation	Détermine le nombre de minutes avant qu'un widget ne s'actualise avec de nouvelles données. L'intervalle commence lorsqu'un utilisateur quitte une page de destination et se termine lorsque l'utilisateur revient à la page de destination. **Remarque :** L'actualisation n'est pas automatique, mais l'utilisateur peut cliquer sur un bouton d'actualisation quand il le souhaite.
Informations supplémentaires	Toute information complémentaire intéressante au sujet du widget.
Visualisation SysID [lecture seule]	ID désigné pour le widget.
Type de rapport [lecture seule]	Le type de rapport rendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre** pour enregistrer les changements apportés à l'élément de page.
10. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés à la page de destination.

Configurer les composants de ruban

Configurez les composants de ruban pour donner à vos agents uniquement les informations dont ils ont besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Vous pouvez configurer des attributs pour les composants de ruban de Customer Service Management suivants :

- **Client 360** : affiche les informations des clients (nom du contact ou du consommateur, adresse e-mail et numéros de téléphone). Ce composant comprend des champs pour un utilisateur principal et pour un utilisateur secondaire. Si le système ne trouve pas d'utilisateur principal valide dans la table configurée, il interroge l'utilisateur secondaire.

  Remarque :
  avec le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts), un utilisateur tertiaire (le contact interne) est également disponible.

- **Chronologie** : présente un résumé des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le client. Ce composant montre également combien de temps l'agent et le client, ou le demandeur, ont consacré au ticket. Le composant de ruban de chronologie utilise la configuration du modélisateur de résolution pour la table d'entité sélectionnée, par exemple, la table Ticket.

  Remarque :
  si la table Configurations des modélisateurs de résolution (sys_resolutionshaper_config) ne dispose d'aucun enregistrement pour la table d'entité sélectionnée, le composant de chronologie affiche un message indiquant qu'une configuration n'est pas disponible.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Paramètres de ruban** , puis cliquez sur le composant souhaité.
2. Pour configurer le composant Client 360, cliquez sur **Client 360**, renseignez les champs de la section Attributs de composant de ruban du formulaire, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Champ	Description
Utilisateur principal	Le champ de référence de la table sélectionnée dans le champ **Table** qui fournit des informations sur les clients pour l'utilisateur principal. Par exemple, **Contact**.
Table de référence principale	La table qui stocke les informations pour le champ **Utilisateur principal**.
Champs primaires	Les champs de référence de la **table de référence principale** qui fournissent des informations supplémentaires pour l'**utilisateur principal**.
Utilisateur secondaire	Le champ de référence de la table sélectionnée dans le champ **Table** qui fournit des informations sur les clients pour l'utilisateur secondaire. Par exemple, **Consommateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table de référence secondaire	La table qui stocke les informations pour le champ **Utilisateur secondaire**.
Champs secondaires	Les champs de référence de la **table de référence secondaire** qui fournissent des informations supplémentaires pour l'**utilisateur secondaire**.
Utilisateur tertiaire	Le champ de référence de la table sélectionnée dans le champ **Table** qui fournit des informations sur les clients pour l'utilisateur tertiaire. Par exemple, **Contact interne**. **Remarque :** les champs de l'utilisateur tertiaire sont disponibles avec le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).
Table de référence tertiaire	La table qui stocke les informations pour le champ **Utilisateur tertiaire**.
Domaines tertiaires	Les champs de référence de la **table de référence tertiaire** qui fournissent des informations supplémentaires pour l'**utilisateur tertiaire**.

3. Pour configurer le composant de chronologie :

   a. Cliquez sur **Chronologie**.

   b. Dans la section Attributs de composant de ruban du formulaire, sélectionnez un rôle dans le champ **Rôle de prestataire**.

   Toutes les activités de ticket effectuées par l'utilisateur avec le rôle de prestataire sélectionné sont affichées dans le composant de chronologie comme provenant du prestataire. Les autres activités de ticket sont affichées comme provenant des clients. Pour CSM, le rôle de prestataire par défaut est sn_esm_agent.

   Le composant de ruban de chronologie utilise la configuration du modélisateur de résolution pour la table d'entité sélectionnée. Dans cette configuration, vous pouvez définir les étiquettes des champs de prestataire et de demandeur qui s'affichent dans la chronologie.

   L'**étiquette de prestataire** du formulaire de configuration du modélisateur de résolution doit correspondre à l'attribut **Rôle de prestataire** du composant de chronologie. Par exemple, si le **rôle de prestataire** est défini sur **sn_esm_agent**, qui est un rôle d'agent, l'**étiquette de prestataire** doit faire référence à un agent.

   Pour plus d'informations sur la configuration du modélisateur de résolution, consultez Chronologie des tickets du service client.

   Remarque :

   les changements que vous apportez à la configuration du modélisateur de résolution affectent à la fois Espace de travail d'agent et l'interface de la plateforme.

   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les catalogues de services pour les espaces de travail CSM

Les agents du service client utilisent des catalogues de services pour répondre aux demandes d'éléments de catalogue. Vous pouvez configurer le portail de l'Espace de travail de service pour utiliser les catalogues qui contiennent les éléments désirés.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Cliquez sur **Portail de l'Espace de travail de service**.
3. Cliquez sur la liste connexe **Catalogues**, puis sur **Modifier**.

   Remarque :
   si vous n'arrivez pas à modifier la liste connexe **Catalogues**, assurez-vous d'être dans l'application Service Catalog de l'espace de travail de service.

4. Ajoutez les catalogues souhaités à la liste Catalogues (par exemple, Customer Service).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les éléments de catalogue appartenant aux catalogues de services configurés s'affichent dans les espaces de travail CSM.

Configurer des fonctionnalités supplémentaires de l'espace de travail CSM

Vous pouvez configurer des fonctionnalités supplémentaires à utiliser dans les espaces de travail CSM. Ces fonctionnalités requièrent généralement l'activation du module d'extension et une certaine configuration.

Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes à utiliser dans les espaces de travail CSM.

Fonctionnalités de l'espace de travail CSM

Fonctionnalité	Description
Centre client	Customer Central fournit aux agents du service client toutes les informations concernant un client dans un emplacement central. • La vue Informations sur le client affiche des informations clés sur le client. • La vue Activité du client affiche les points de contact client récents dans un flux d'activités. Utilisez la configuration guidée de Customer Service pour Configurer le centre client.
Types de tickets du service client	Configurez les types de tickets pour gérer différents types de problèmes client. Un type de ticket identifie les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème, tel qu'une carte de crédit perdue ou manquante. Utilisez la configuration guidée de Customer Service pour Configurer les types de ticket du service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de l'espace de travail CSM (suite)

Fonctionnalité	Description
Proactive Customer Service Operations	Utilisez cette fonctionnalité pour suivre les services digitaux utilisés par vos clients et créer des tickets de façon proactive pour les interruptions de service. Utilisez la configuration guidée de Customer Service pour Configurer Proactive Customer Service Operations.
Manuels pour Customer Service Management	Les playbooks fournissent des instructions étape par étape pour l'exécution des tâches nécessaires à la résolution des types spécifiques de tickets de service client. Les playbooks suivants sont disponibles pour Customer Service Management depuis le ServiceNow Store : • Case Playbook for Onboarding • Case Playbook for Complaints • Case Playbook for Product Support
Guided Decisions	Résolvez les tickets complexes plus rapidement et plus efficacement en guidant les agents du service client via un processus de dépannage structuré. Pour plus de détails, voir Configurer Guided Decisions.
Rechercher et vérifier	Cette fonctionnalité permet aux agents du service client de rechercher rapidement les contacts ou les consommateurs à l'aide d'informations comme le nom, le numéro de téléphone ou le numéro d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Configurer la fonctionnalité Recherche et vérification dans Workspace.
Délai de résolution d'un ticket estimé	Utilisez l'apprentissage automatique pour prédire le délai de résolution d'un ticket estimé (ETTR) en fonction des attributs du ticket, tels que la brève description, la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation. Pour plus d'informations, consultez Configurer le délai de résolution d'un ticket estimé.

Migrer vers un Espace de travail configurable

Si vous utilisez actuellement Espace de travail d'agent pour CSM, vous pouvez implémenter Espace de travail configurable de CSM et continuer à utiliser certaines de vos configurations de Espace de travail d'agent pour CSM existantes.

Certaines configurations peuvent être utilisées par les deux espaces de travail CSM, tandis que d'autres doivent être configurées spécifiquement pour Espace de travail configurable de CSM. Parmi ces configurations spécifiques de Espace de travail configurable de CSM, certaines sont réalisées dans l'interface de la plateforme à l'aide de listes et de formulaires, tandis que d'autres sont réalisées à l'aide de Générateur d'IU.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les rubriques de la table suivante pour explorer les fonctionnalités de Espace de travail configurable de CSM. Suivez ensuite les étapes pour implémenter Espace de travail configurable de CSM et migrer vos configurations de Espace de travail d'agent pour CSM existantes.

Explorer	Migrer
• Explorer un espace de travail configurable CSM • Espaces de travail dans Customer Service Management • Sélectionner une interface de l'espace de travail CSM	1. Configurer un espace de travail configurable CSM 2. Migrer un espace de travail configurable CSM

Explorer Espace de travail configurable de CSM

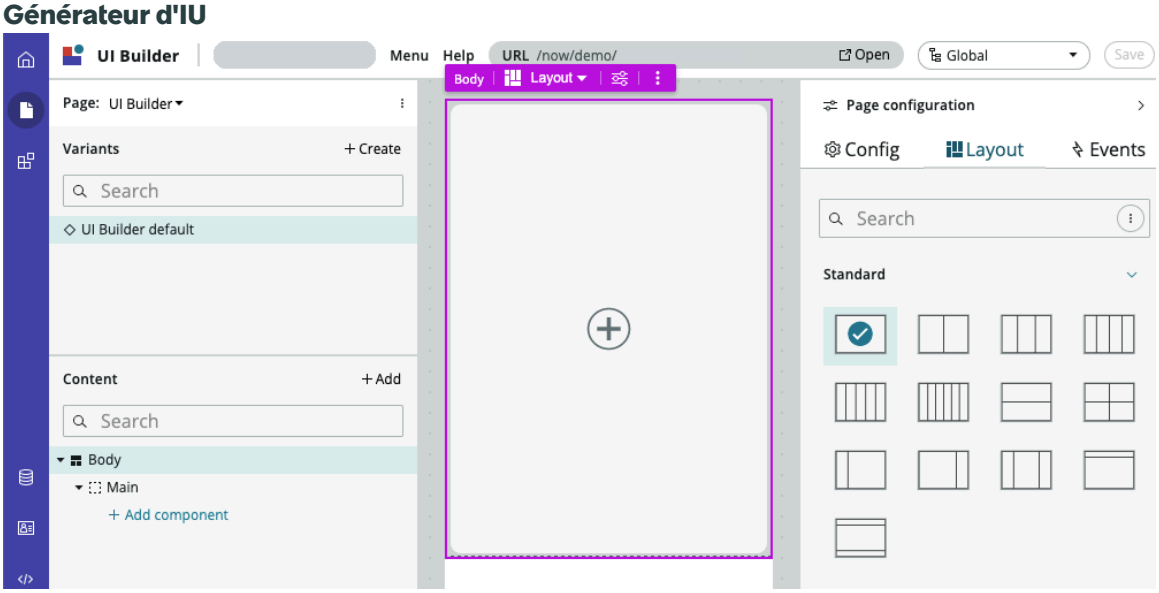
Espace de travail configurable de CSM est un espace de travail qui peut être facilement configuré et étendu à l'aide de Générateur d'IU.

Générateur d'IU est un générateur d'interface utilisateur Web fonctionnant en glisser-déposer que vous pouvez utiliser pour créer et configurer des pages Espace de travail configurable de CSM et des composants.

Générateur d'IU

Travailler dans Générateur d'IU vous permet de prévisualiser l'interface finale de l'espace de travail que vous construisez et de voir les effets des différentes configurations. Pour Espace de travail configurable de CSM, certaines configurations sont également effectuées dans des listes et des formulaires.

Générateur d'IU



Travailler dans Générateur d'IU

Une page d'un espace de travail est composée de composants qui permettent à vos utilisateurs d'accomplir une ou plusieurs tâches. Par exemple, vous pouvez créer une page pour résoudre les problèmes logiciels des employés de votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous développez la fonctionnalité au sein de la page en ajoutant les composants dont vous avez besoin pour votre expérience utilisateur. Les composants sont des éléments comme des boutons et des visualisations de données. Générateur d'IU est fourni avec une bibliothèque de composants que vous pouvez ajouter à la page.

Une fois que les composants sont sur votre page, vous pouvez modifier la mise en page comme vous le souhaitez. Par exemple, vous pouvez utiliser des thèmes pour qu'une page corresponde aux styles et aux normes de votre entreprise. Pour plus d'informations, consultez Gérer le style visuel des expériences UI Builder .

Ajoutez un mappage d'événements à un composant. Le mappage d'événements est un processus important au sein de Générateur d'IU. Lorsque vous créez des pages avec des composants, vous avez besoin que ces pages effectuent des actions concrètes pour les utilisateurs. Par exemple, vous pouvez mapper un bouton à un gestionnaire d'événements pour effectuer l'action d'un bouton lorsqu'un utilisateur sélectionne ce bouton. Autre exemple : ajouter une ressource de données, telle qu'un formulaire. Vous pouvez configurer un gestionnaire d'événements pour notifier un utilisateur lorsque la page parvient à charger le formulaire.

La puissance de Générateur d'IU répond à vos besoins. Vous pouvez créer des expériences Web simples, ou créer des expériences complexes pilotées par les données.

Configurer un espace de travail configurable CSM

Pour plus d'informations sur la configuration des différentes fonctionnalités de l'espace de travail configurable CSM, telles que les configurations de ruban, les en-têtes de formulaire et les actions d'interface utilisateur, consultez Configurer l'espace de travail configurable CSM.

Information associée

Générateur d'IU

Migrer vers Espace de travail configurable de CSM

Suivez les instructions de cette rubrique pour migrer de Espace de travail d'agent pour CSM vers Espace de travail configurable de CSM.

Si vous utilisez actuellement Espace de travail d'agent pour CSM et souhaitez migrer vers Espace de travail configurable de CSM, vous pouvez continuer à utiliser certaines de vos configurations existantes. Cependant, certaines fonctionnalités doivent être configurées spécifiquement pour Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez migrer certaines configurations à l'aide de listes et de formulaires, et d'autres à l'aide de l'outil UI Builder .

Exemples de configuration de l'espace de travail

Configurations de l'espace de travail	Exemples
Configurations qui fonctionnent à la fois dans Espace de travail d'agent pour CSM et Espace de travail configurable de CSM sans modification.	• Rubans • Formulaires
Configurations différentes pour Espace de travail configurable de CSM.	• Listes • Catégories de liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De plus, sachez que certains changements de configuration apportés à un espace de travail peuvent également affecter l'autre. Par exemple, les changements apportés à la configuration de Espace de travail d'agent pour CSM peuvent avoir un impact sur Espace de travail configurable de CSM. Il en va de même pour les changements apportés à la configuration de Espace de travail configurable de CSM, qui peuvent avoir un impact sur Espace de travail d'agent pour CSM.

Remarque :
Pour les clients qui **n'utilisent pas** actuellement Espace de travail d'agent pour CSM et souhaitent implémenter un espace de travail configurable CSM :

- Utilisez la Espace de travail configurable de CSM configuration guidée en accédant à **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée** > **Espace de travail configurable CSM**. Cliquer sur **Configurer** dans cette catégorie vous guide vers la configuration guidée de l'espace de travail configurable. Les informations et instructions des différentes catégories de configuration guidée peuvent vous aider à configurer une nouvelle implémentation de Espace de travail configurable de CSM.
- Pour plus d’informations, consultez Configuration de l’espace de travail.

Fonctionnalités de l'espace de travail

Cette section fournit des informations, des paramètres et des étapes pour terminer la migration des configurations de Espace de travail d'agent pour CSM vers Espace de travail configurable de CSM. Sélectionnez la fonctionnalité que vous souhaitez migrer dans la liste suivante.

Fonctionnalités et descriptions de l’espace de travail

Fonctionnalité	Description
Flux d'activité	Activity Stream permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.
Assistant d'agent	L’assistant d’agent fournit aux agents des résultats de recherche automatiques qui montrent les solutions possibles pour les enregistrements qu’ils ouvrent.
Messagerie instantanée d'agent pour Gestion du service clientèle Espace de travail configurable	Le Chat d’agent permet aux agents d’interagir avec les clients, de créer des enregistrements d’incidents ou de tickets, ou de transférer des conversations de messagerie instantanée à un autre agent ou à une autre file d’attente.
Marques et Thèmes	Les marques et thèmes vous permettent de personnaliser votre espace de travail configurable selon les marques et thèmes de votre société.
Compositeur d'e-mail et visionneuse d'e-mail	Le compositeur d'e-mail permet aux demandeurs et aux prestataires d'utiliser les e-mails pour communiquer.
Centre client	Le centre client affiche tous les points de contact qu'un client a eus avec un centre de contact sous la forme de cartes d'informations.
Actions déclaratives	Les actions déclaratives ajoutent des fonctionnalités personnalisées à vos formulaires, champs, listes et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités et descriptions de l'espace de travail (suite)

Fonctionnalité	Description
	listes connexes de l'espace de travail sans écrire de scripts personnalisés ou d'API d'apprentissage.
Formulaires	Le formulaire est l'interface utilisateur où les agents effectuent la plupart de leur travail.
En-têtes de formulaire	Les en-têtes de formulaire fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement.
Recherche globale dans les espaces de travail configurables	La recherche globale donne aux utilisateurs la possibilité de rechercher des informations dans les sources de recherche définies.
Surlignage	Le surlignage fournit une couleur d'arrière-plan qui illustre visuellement l'état d'une valeur surlignée.
Listes	La vue de liste affiche des listes filtrées d'enregistrements, telles que Toutes les tâches, Tâches ouvertes et Mes tâches.
Rubans	Les rubans aident les agents à analyser rapidement les informations pertinentes sur un enregistrement, telles qu'une chronologie, un utilisateur ou un résumé du client.
Barre d'action d'interface utilisateur	Les actions d'interface utilisateur comprennent des boutons personnalisés, des éléments de menu et la limitation de l'accès aux formulaires en fonction du rôle d'utilisateur.

Flux d'activité

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail Flux d'activité dans Espace de travail configurable.

Le flux d'activité permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement. Configurez les composants de composition Flux d'activité et Flux d'activité dans Générateur d'IU pour configurer Flux d'activité dans Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations sur le composant Flux d'activité, consultez https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components et sélectionnez Flux d'activité dans la liste de Composants Next Experience.

Paramètres correspondants d'Activity Stream

Espace de travail Flux d'activité correspond aux paramètres Espace de travail configurable.

Remarque :
Les paramètres de composant Espace de travail configurable n'ont pas tous de paramètre Espace de travail correspondant (hérité).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d’activité et paramètres correspondants

Composant	Nom du composant hérité	Nom du paramètre de composant hérité	Nom du paramètre de composant UIB
Activity Stream	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			Titre
			vue
			showConversationFilter
			showTileAvatars
			showTileIcons
			événements
			supplémentaire
			ambChannels
			filterOptions
			horodatage
Composition d'Activity Stream	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		champs	Champs
			Titre
			useTabs

Assistant d'agent

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail Assistant d'agent avec Espace de travail configurable.

Assistant d'agent fournit aux agents des résultats de recherche automatiques qui montrent les solutions possibles pour les enregistrements qu'ils ouvrent. Configurez Assistant d'agent dans Espace de travail configurable en configurant une page d'enregistrement avec une source de données de formulaire Glide et une barre latérale contextuelle. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Vue d’ensemble de l’assistant d’agent dans .ServiceNow Site Developer

Remarque :
Vous devrez peut-être vous connecter à la Site Developer pour voir le contenu.

Messagerie instantanée d'agent pour Gestion du service clientèle Espace de travail configurable

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail d'agent pour CSM Messagerie instantanée d'agent avec Espace de travail configurable de CSM.

Le Chat d'agent permet aux agents d'interagir avec les clients, de créer des enregistrements d'incidents ou de tickets, ou de transférer des conversations de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

messagerie instantanée à un autre agent ou à une autre file d'attente. Les configurations Espace de travail d'agent pour CSM Messagerie instantanée d'agent fonctionnent avec Espace de travail configurable de CSM.

Paramètres correspondants du Chat d'agent

Les paramètres masqués dans Générateur d'IU (UIB) ne sont pas configurables dans UIB. Ces paramètres sont utilisés pour des cas d'utilisation spécifiques du workflow Clients.

Paramètres de composant pour la Messagerie instantanée d'agent

Composant	Nom du composant hérité	Nom du paramètre de composant hérité	Nom du paramètre de composant UIB
Chat d'agent	sn-chat	Interaction - Active	• ID système d'interaction - Actif (masqué dans UIB) • isUxf utilisateur (masqué dans UIB)

Marques et Thèmes

En savoir plus sur les marques et thèmes pour votre Espace de travail configurable.

Les marques et thèmes vous permettent de personnaliser votre Espace de travail configurable selon les marques et thèmes de votre société. Configurez les marques et thèmes de votre Espace de travail configurable dans Générateur d'IU pour personnaliser votre Espace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Afficher le paramètre de marque et de thème dans votre expérience d'espace de travail .

Compositeur d'e-mail et visionneuse d'e-mail

Découvrez comment fonctionne le compositeur d'e-mail et la visionneuse d'e-mail avec Espace de travail configurable.

Compositeur d'e-mail

Le compositeur d'e-mail permet aux demandeurs et aux prestataires d'utiliser les e-mails pour communiquer.

Tables correspondantes du compositeur d'e-mail

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_screen

Configurez le compositeur d'e-mail dans Générateur d'IU.

Visionneuse d'e-mail

La visionneuse d'e-mail permet aux agents du service client de consulter les e-mails dans Agent Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables correspondantes de la visionneuse d'e-mail

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_screen

Configurez la visionneuse d'e-mail dans Générateur d'IU.

Centre client

Découvrez comment fonctionne le centre client Espace de travail d'agent pour CSM avec l'Espace de travail configurable CSM.

Le centre client affiche tous les points de contact qu'un client a eus avec un centre de contact sous la forme de cartes d'informations. Les configurations du centre client Espace de travail d'agent pour CSM fonctionnent dans l'Espace de travail configurable CSM. Toutefois, les changements de configuration apportés à sn_customercentral_cust_info_config, sys_declarative_action_assignment et à leurs listes connexes peuvent être configurés dans l'Espace de travail configurable CSM.

- Configurez la vue Informations sur le client à l'aide Espace de travail configurable de CSM de Guided Setup.
- Configurez la vue Informations sur le client à l'aide Espace de travail d'agent pour CSM de Guided Setup.

Tables correspondantes du centre client

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

Actions déclaratives

En savoir plus sur le fonctionnement des actions déclaratives Espace de travail avec espace de travail configurable.

Les actions déclaratives ajoutent des fonctionnalités personnalisées à vos formulaires Espace de travail, champs, listes et listes connexes sans écrire de scripts personnalisés ou d'API d'apprentissage. Les actions déclaratives comprennent : actions de liste, actions de liste connexes et décorateurs de champ.

Tables correspondantes des actions déclaratives

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment]	Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] Mappage d'événements du complément UX [sys_ux_addon_event_mapping]

Pour migrer une action déclarative, convertissez vos actions déclaratives personnalisées en nouveau type d'action client UXF, puis définissez le mappage d'événements de complément correspondant. Pour plus d'informations, consultez Actions Playbook personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Manage actions in UI Builder pages (advanced feature)

Bind an event to a declarative action

Formulaires

En savoir plus sur le fonctionnement du formulaire Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Le formulaire est l'interface utilisateur où les agents font la plupart de leur travail. Les configurations de formulaire Espace de travail fonctionnent sans modification dans Espace de travail configurable, mais les configurations peuvent affecter le fonctionnement de votre Espace de travail configurable.

Paramètres du formulaire

Le mappage de formulaire ne correspond pas directement entre les composants du formulaire Espace de travail et les composants du formulaire Espace de travail configurable. Les composants Espace de travail sont codés en dur avec le formulaire et intègrent tous les éléments du formulaire, y compris l'en-tête du formulaire, la barre d'action d'interface utilisateur, Flux d'activité, la barre latérale, etc. Dans Espace de travail configurable, ces fonctionnalités sont des composants distincts.

En-têtes de formulaire

En savoir plus sur le fonctionnement des en-têtes de formulaire Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Les en-têtes de formulaire fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement.

Tables correspondantes de l'en-tête de formulaire

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Pour migrer votre en-tête de formulaire Espace de travail vers Espace de travail configurable, ajoutez une étape supplémentaire dans les en-têtes de formulaire personnalisés à la configuration de l'en-tête du formulaire Espace de travail configurable.

- Une configuration d'en-tête de formulaire supplémentaire est fournie prête à l'emploi, configuration de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM.
- Les en-têtes de formulaire hérités fonctionnent sans modification, mais peuvent affecter la fonctionnalité de Espace de travail configurable.
- Ajoutez le composant d'en-tête de formulaire à votre Espace de travail configurable pour des fonctionnalités supplémentaires.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Configurer un en-tête de formulaire dans l'espace de travail configurable.

Recherche globale dans les espaces de travail configurables

En savoir plus sur le fonctionnement de la recherche globale Espace de travail d'agent pour CSM avec Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La recherche globale donne aux utilisateurs la possibilité de rechercher des informations dans les sources de recherche définies.

Tables correspondantes de la recherche globale

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

Surlignage

En savoir plus sur le fonctionnement des points de Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Le surlignage fournit une couleur d'arrière-plan qui illustre visuellement l'état d'une valeur surlignée. L'état que vous choisissez détermine la couleur de surlignage.

Tables correspondantes de surlignage

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Pour migrer vos surlignages, ajoutez une étape supplémentaire dans les valeurs surlignées personnalisées à Espace de travail configurable.

Une configuration supplémentaire des valeurs surlignées est fournie prête à l'emploi, configuration des valeurs surlignées de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

- Les valeurs surlignées héritées dans les en-têtes de formulaire fonctionnent sans modification, mais peuvent affecter la fonctionnalité de Espace de travail configurable.
- Les valeurs surlignées doivent être ajoutées à une configuration de valeurs surlignées pour apparaître dans Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer une valeur en surbrillance.

Listes

En savoir plus sur le fonctionnement des listes Espace de travail avec Espace de travail configurable.

La vue de liste affiche des listes filtrées d'enregistrements, telles que Toutes les tâches, Tâches ouvertes et Mes tâches. En établissant des catégories de liste et des listes filtrées, vous aidez vos agents à trouver rapidement les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler. Configurez les configurations de vos listes Espace de travail dans Espace de travail configurable.

Configuration du menu de liste

La configuration du menu est un conteneur qui héberge les configurations par défaut du menu de liste qui se compose de catégories et de filtres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables correspondantes du menu de liste

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_list_menu_config

La configuration du menu de liste est ajoutée par défaut à Espace de travail configurable. Associez votre liste et vos catégories de liste à cette configuration.

Catégories de liste

Les catégories de liste vous permettent de grouper les enregistrements afin que les agents trouvent les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler.

Tables correspondantes de catégorie de liste

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Les données de catégorie de liste existent dans une nouvelle table UIB. Pour plus d'informations sur la configuration des catégories de liste, consultez Catégories de liste.

Listes filtrées

Les listes filtrées vous permettent de grouper des enregistrements qui aident les agents à travailler plus efficacement.

Tables correspondantes de liste filtrée

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list	sys_ux_list

Les données de filtre de liste existent dans une nouvelle table UIB. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres de liste, consultez Filtres de liste.

Remarque :
Les rôles et les groupes sont définis dans la table UIB et ne sont pas applicables.

Rôle et accès

Les rôles et accès vous permettent de définir l'audience de chacune des listes définies dans les filtres de liste.

Tables correspondantes des rôles et accès

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Pour migrer les rôles et accès, sélectionnez une liste filtrée et choisissez l'audience.

Rubans

En savoir plus sur le fonctionnement des rubans Espace de travail d'agent pour CSM avec Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les rubans aident les agents à analyser rapidement les informations pertinentes sur un enregistrement, telles qu'une chronologie, un utilisateur ou un résumé du client.

Tables correspondantes du ruban

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

Les widgets du ruban hérité fonctionnent dans Espace de travail configurable de CSM, mais pas les configurations de ruban héritées. Ajoutez des paramètres de ruban à une configuration de ruban pour qu'elle apparaisse dans l'Espace de travail configurable CSM.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer une configuration de ruban dans l'espace de travail configurable.

Barre d'action d'interface utilisateur

En savoir plus sur le fonctionnement des actions d'interface utilisateur Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Les actions d'interface utilisateur comprennent des boutons personnalisés, des éléments de menu et la limitation de l'accès aux formulaires en fonction du rôle d'utilisateur. Le composant de la barre d'action d'interface utilisateur remplace le composant Actions d'interface utilisateur dans Espace de travail.

Tables correspondantes de la barre d'action d'interface utilisateur

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_ui_action	sys_ux_form_action

Pour migrer les actions d'interface utilisateur, chaque action d'interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante pour utiliser les actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer une action de formulaire dans l'espace de travail configurable.

Acheminement et affectation de ticket

Configurez Advanced Work Assignment (AWA) pour acheminer automatiquement les tickets vers les agents du service client appropriés dans l'espace de travail configurable CSM.

Configurer Advanced Work Assignment pour l'espace de travail configurable CSM

Rubrique	Description
Exploring Advanced Work Assignment	En savoir plus sur l'outil AWA, y compris sur des concepts tels que l'affectation de travail et les règles d'affectation, les canaux de service, les éléments de travail et les files d'attente d'éléments de travail, ainsi que la capacité de l'agent.
AWA pour CSM	Utilisez AWA pour affecter automatiquement du travail à vos agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. AWA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Advanced Work Assignment pour l'espace de travail configurable CSM (suite)

Rubrique	Description
	envoie le travail à des agents qualifiés à l'aide de files d'attente d'éléments de travail, de conditions d'acheminement et de critères d'affectation que vous définissez. Les agents voient leurs affectations dans leur boîte de réception de l'espace de travail configurable CSM.
Configurer un canal de service Advanced Work Assignment pour l'affectation de tâches de ticket	Configurez un canal de service Advanced Work Assignment (AWA) que vous pouvez utiliser pour affecter des tâches de ticket aux utilisateurs disponibles.
Configurer les files d'attente AWA pour le rôle de contact de proxy	Modifiez les files d'attente Advanced Work Assignment et ajoutez des conditions d'acheminement qui prennent en charge le rôle de contact de proxy . Ce rôle permet aux employés de créer des tickets pour les comptes clients et les contacts. Les employés peuvent également être des contacts de proxy pour des tickets pour le compte des clients.

AWA pour CSM

Utilisez la fonctionnalité ServiceNow® Affectation de travail avancée (AWA) pour Gestion du service clientèle pour affecter automatiquement des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. AWA pour CSM envoie le travail à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez. Les agents voient leurs affectations dans leur boîte de réception Agent Workspace.

Modules d'extension

La fonctionnalité Advanced Work Assignment pour CSM est disponible avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

Pour utiliser la fonctionnalité d'affectation basée sur l'équipe pour les tickets du service client, vous devez activer le module d'extension Workforce Optimization for Customer Service (com.snc.wfo.csm) en plus du module d'extension Advanced Work Assignment (com.glide.awa). Pour plus d'informations, voir Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Pour utiliser la fonctionnalité de messagerie instantanée avec Advanced Work Assignment pour CSM, vous devez également activer le module d'extension Chat d'agent (com.glide.interaction.awa).

Pour plus d'informations, consultez Activer les modules d'extension connexes pour Advanced Work Assignment .

Mises en page de la boîte de réception

Trois mises en page de boîte de réception de messagerie instantanée sont incluses avec le canal de service de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mises en page et champs de messagerie instantanée sur le canal du service de messagerie instantanée

Mise en page de la messagerie instantanée	Champs inclus
Mise en page de la messagerie instantanée par défaut	Description courte
Mise en page de la messagerie instantanée pour le contact	Brève description, contact, compte
Mise en page de la messagerie instantanée pour le consommateur	Description courte, consommateur

Deux mises en page de boîte de réception de tickets sont incluses avec le canal de service des tickets.

Mises en page et champs de ticket sur le canal de service de ticket

Mise en page des tickets	Champs inclus
Mise en page des tickets par défaut	Brève description, contact, compte, priorité, catégorie
Mise en page des tickets pour le consommateur	Brève description, consommateur, priorité, catégorie

Dimensionnement variable de l'élément de travail

Les organisations peuvent vouloir ajuster la taille des tickets en fonction de leur complexité, ainsi que du temps et des efforts nécessaires pour terminer le travail. Cela aide à estimer l'utilisation des agents plus précisément. L'affectation de travail avancée traite actuellement chaque ticket comme une unité de travail. Cependant, certains tickets peuvent parfois nécessiter plus de travail que d'autres. Ces tickets peuvent accaparer une plus grande part de la capacité d'un agent. Le dimensionnement de l'élément de travail permet d'ajuster la taille des tickets en fonction des attributs de ticket. Pour plus d’informations, consultez Capacité et utilisation du canal de service .

Relation avec l'agent

Relation avec l'agent est une amélioration d'Advanced Work Assignment qui vous permet de rationaliser l'acheminement des éléments de travail. Advanced Work Assignment attribue automatiquement des éléments de travail en fonction de la relation basée sur l'historique, les tâches ou l'équipe de compte. Pour plus d’informations sur la relation avec l’agent, reportez-vous à la section Utilisation de la relation avec l’agent .

Information associée

Affectation de travail avancée

Configurer un canal de service Advanced Work Assignment pour l'affectation de tâches de ticket

Configurez un canal de service Advanced Work Assignment (AWA) que vous pouvez utiliser pour affecter des tâches de ticket aux utilisateurs disponibles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Affectation de travail avancée (AWA) pour affecter automatiquement des éléments de travail aux utilisateurs en fonction de leurs disponibilités et de leurs capacités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

AWA affecte des éléments de travail à l'aide de groupes d'affectation. Il est donc important que vos utilisateurs et groupes soient correctement configurés.

- Déterminez le groupe d'affectation à utiliser dans la configuration du canal de service AWA et ajoutez des utilisateurs à ce groupe.
- Ajoutez le champ **Groupe d'affectation** à la vue de formulaire Tâche de ticket et rendez le champ obligatoire.
- Assurez-vous que les utilisateurs du groupe d'affectation ont accès aux tâches de ticket.

> **Remarque :**
> Par défaut, CSM utilise des groupes d'affectation pour contrôler la visibilité des tâches de ticket. Par conséquent, la logique permettant d'affecter une tâche de ticket au groupe d'affectation correct est déclenchée lorsqu'une tâche de ticket est créée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La mise en place d'un canal de service implique plusieurs étapes, notamment :

1. La création du canal de service.
2. La création de la mise en page de la carte de réception.
3. La création d'une file d'attente pour le canal de service.
4. La création d'une règle d'affectation pour la file d'attente.
5. La création d'un groupe pour la file d'attente.
6. L'association de la règle d'affectation à la file d'attente.
7. L'activation du canal de service.

Ces étapes sont détaillées dans la procédure suivante. Une fois la configuration du canal de service terminée, vous pouvez utiliser AWA pour affecter des tâches de tickets venant d'être créées qui :

- Ne sont pas affectées.
- Répondent aux conditions spécifiées dans le canal de service.
- Ont le groupe d'affectation AWA configuré sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation** sur le formulaire Tâche de ticket.

Procédure

1. Créent le canal de service de la tâche de ticket.

   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Canal de service.

Description du champ Nouveau canal de service

Champ	Description
Nom	Nom du canal de service que vous configurez. Par exemple, Tâche de ticket.
Ordre de la boîte de réception	Ordre dans lequel les éléments de canal s'affichent dans la boîte de réception de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Nom de l'application. Pour le canal Tâche de ticket, sélectionnez Customer Service.
Actif	Option pour l'activation du canal de service. Lorsque vous sélectionnez cette option, les files d'attente associées pour le canal de service peuvent commencer à accepter des éléments de travail.
Description courte	Brève description du canal de service.
Table	Table qui stocke les enregistrements du canal de service. Pour acheminer les tâches de ticket, sélectionnez la table Tâche (sn_customerservice_task).
Affecter au champ	Champ qui fait référence à l'utilisateur auquel l'élément est affecté. Pour la table Tâche, ce champ est le champ **Affecté à** (assigned_to).
Champ Groupe d'affectation	Champ qui fait référence au groupe d'affectation auquel l'élément est affecté. Pour la table Tâche, ce champ est le champ **Groupe d'affectation**.
Condition avancée	Si cette option est activée, les conditions avancées s'appliquant au canal. Pour les tâches de ticket, le ticket parent est actif : **[Active] [is] [true]**.
Taille de l'élément de travail par défaut	Quantité de la capacité d'un utilisateur qui est utilisée si cet élément de travail est affecté. La valeur par défaut est 1.
Capacité par défaut	Nombre d'éléments affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). La valeur par défaut pour ce champ dépend du type d'élément de travail.
Condition d'utilisation	Condition qui détermine ce qui constitue un élément actif qui compte à l'égard de la charge de travail/la capacité de l'utilisateur. Pour les tâches de ticket : **[State] [is not] [Closed]**.

c. Cliquez sur **Envoyer**.
Le système ajoute le canal Tâche de ticket à la liste Canaux de service.

Pour plus d'informations sur la création d'un canal de service AWA, consultez Créer un canal de service .

2. Configurez la mise en page pour la carte de boîte de réception de tâche de ticket.

a. Cliquez sur **Tâche de ticket** dans la liste Canal de service pour ouvrir l'enregistrement.

b. Dans la liste connexe Mise en page de la boîte de réception, cliquez sur **Mise en page de la tâche de ticket par défaut**.

c. Ajoutez les champs suivants à la mise en page de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Champ 1** : nombre
- **Champ 2** : objet
- **Champ 3** : numéro parent

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations sur la configuration de la mise en page de la carte, consultez Créer ou modifier une mise en page de boîte de réception .

3. Créez une file d'attente pour le canal de service de la tâche de ticket.

a. Dans la liste connexe File d'attente, cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs suivants sur le formulaire File d'attente.

Description du champ de liste connexe de file d'attente

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente. Par exemple, Affectation de tâche de ticket.
Description courte	Brève explication de la file d'attente. Par exemple, Affecter des tâches de ticket aux utilisateurs du middle office.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Pour plus d'informations sur la configuration d'une file d'attente, consultez Créer une file d'attente d'éléments de travail .

4. Créez une règle d'affectation pour la file d'attente Affectation de tâche de ticket.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Règles d'affectation** et cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire de règle d'affectation.

Description du champ des nouvelles règles d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'affectation.
Description courte	Brève description de la règle d'affectation. Par exemple, Affecter les tâches de ticket en fonction de cette configuration.
Affecter par	Type d'affectation. Sélectionnez **La plupart de la capacité**, qui achemine un élément de travail à l'utilisateur qui a la plus grande disponibilité pour traiter le travail.
Autoriser le refus des agents	Dans la section de formulaire Gestion des rejets, cochez cette case pour permettre aux utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de rejeter les éléments de travail dans leur boîte de réception.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Pour plus d'informations sur la création d'une règle d'affectation, consultez Configurer les règles d'affectation de l'agent .

5. Créez un groupe pour la file d'attente Affectation de tâche de ticket.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Groupes** et cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Groupe et cliquez sur **Envoyer**.

c. Cliquez sur le groupe pour afficher le formulaire Groupe.

d. Dans la liste connexe Membres du groupe, ajoutez des utilisateurs au groupe.
Les utilisateurs que vous ajoutez au groupe pour la file d'attente Affectation de tâche de ticket requièrent les rôles suivants :

- Agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent)
- Agent AWA (awa_agent)

Pour plus d'informations sur la création d'un groupe, consultez Créer ou modifier des groupes pour les files d'attente Advanced Work Assignment

6. Associez la règle d'affectation à la file d'attente Affectation de tâche de ticket.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente** et cliquez sur la file d'attente Affectation de tâche de ticket.

b. Dans la liste connexe Éligibilité d'affectation sur le formulaire File d'attente, cliquez sur **Nouveau**.

c. Sélectionnez la règle d'affectation de tâche de ticket dans le champ **Règle d'affectation de l'agent**.

d. Sélectionnez le groupe d'affectation de tâche de ticket dans le champ **Groupes**.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Activez le canal de service.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.

b. Cliquez sur l'état de présence **Disponible** et ajoutez le canal de service de tâche de ticket à la colonne **sélectionnée**.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les files d'attente AWA pour le rôle de contact de proxy

Modifiez les files d'attente d'Advanced Work Assignment et ajoutez des conditions d'acheminement qui prennent en charge le rôle de contact de proxy et le champ **Contact interne** du formulaire de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Modifiez les files d'attente AWA suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour le canal de service de ticket : tickets du service client
- Pour le canal de service de messagerie instantanée : service client

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente **Tickets du service client**.
3. Dans le champ **Condition d'acheminement de l'élément de travail**, ajoutez la condition OR suivante : **Le contact interne n'est pas vide**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez la file d'attente **Service client**.
6. Dans le champ **Condition d'acheminement de l'élément de travail**, ajoutez la condition OR suivante : **Le rôle est sn_customerservice.proxy_contact**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Outils de l'agent

Permettez aux agents de résoudre les tickets rapidement et efficacement en leur fournissant des outils, tels que Guided Decisionsdes playbooks, des enregistrements connexes dynamiques et le centre client.

Configurer les outils de l'agent

Outil	Description
Guided Decisions	Configurez des processus de dépannage structurés pour aider les agents à résoudre les problèmes complexes de manière cohérente.
Playbooks	Configurez des playbooks pour fournir aux agents des instructions étape par étape pour résoudre des types spécifiques de tickets du service client, notamment les tickets d'intégration, de réclamation et les tickets de prise en charge des produits.
les enregistrements connexes dynamiques	Configurez la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques pour afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel de l'espace de travail configurable CSM. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.
Centre client	Configurez les informations sur le client et les vues Activité du client dans le centre client pour fournir aux agents toutes les informations concernant un client dans un emplacement central.
Application mobile Customer Service	Configurez et personnalisez l'application mobile Customer Service pour les agents qui utilisent l'instance d'application sur leurs équipements mobiles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Guided Decisions

Créez des processus de dépannage structurés pour vos agents grâce à l'application ServiceNow® Guided Decisions Experience. Aidez vos agents à résoudre des problèmes complexes de manière cohérente.

L'application Experience Guided Decisions est un outil pour la création et l'exécution de flux d'arborescence de décision. Une arborescence de décision accompagne un agent tout au long d'un processus de dépannage basé sur un contexte d'enregistrement. Le processus pose une série de questions et l'agent fournit les réponses. En fonction de ces réponses, l'agent reçoit des conseils sur les prochaines étapes à suivre dans le processus de résolution. Les agents peuvent résoudre les problèmes complexes plus rapidement et plus efficacement. Pour plus d'informations, consultez Arborescences de décision dans Guided Decision.

Scénarios d'utilisation des arborescences de décision

Les arborescences de décision peuvent aider les agents à résoudre les types de problèmes client suivants :

- Dépannez un appareil défectueux, tel qu'un ordinateur portable qui ne fonctionne pas. Utilisez une arborescence de décision pour rechercher la cause et fournir un correctif au client.
- Examinez une demande de remboursement. Utilisez une arborescence de décision pour déterminer si le client est éligible à un remboursement, ce qui peut inclure la vérification des exceptions et la création de tâches.
- Réinitialiser le mot de passe d'un client. Utilisez une arborescence de décision pour guider l'agent tout au long du processus, par exemple en vérifiant l'identité du client, en essayant d'autres options et, si nécessaire, en réinitialisant le mot de passe.

Pour obtenir un exemple de configuration de bout en bout d'une arborescence de décision pour un scénario spécifique, reportez-vous à Exemple de configuration d'une arborescence de décision.

Fonctionnalités de Guided Decisions

- Réutilisez les valeurs dans une arborescence de décision en liant les entrées en question et les nœuds de conseil. Vous pouvez également lier des entrées d'une arborescence enfant à une arborescence parente.
- Liez une arborescence de décision activée à votre arborescence de décision actuelle pour réutiliser d'autres arborescences de décision et réduire l'effort que vous consacrez à la création de nouvelles arborescences. L'arborescence de décision liée agit comme une arborescence enfant de l'arborescence de décision actuelle.
- Autorisez les utilisateurs à modifier leurs réponses dans les nœuds de questions précédents ou dans un nœud de conseil.

  Dans une arborescence de décision imbriquée, les utilisateurs peuvent revenir au nœud précédent d'une arborescence parente à partir d'une arborescence enfant.

Guided Decisions Expériences

L'application Guided Decisions Experience fournit deux expériences différentes pour la création et la modification d'arborescences de décision : via le Générateur d'arbre de décision ou le Interface utilisateur principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

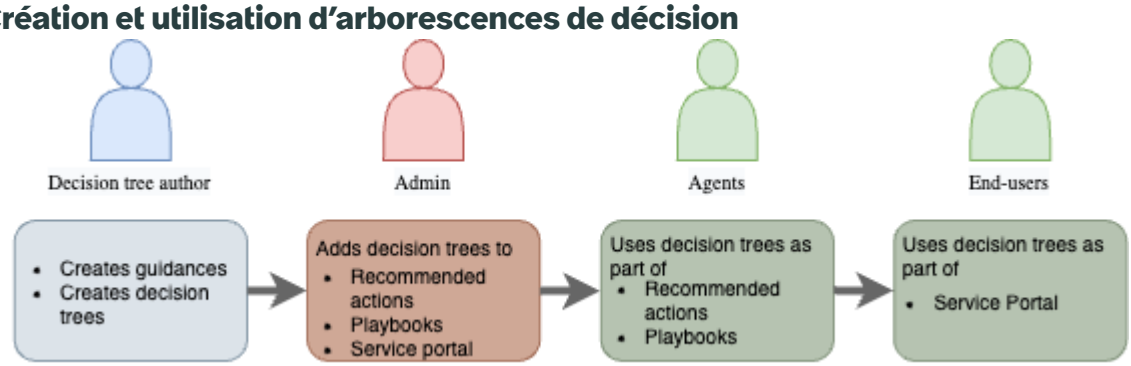
- Créez une représentation graphique schématique des nœuds et de leurs chemins d'accès dans le cadre d'un processus de dépannage via le Générateur d'arbre de décision. Pour plus d'informations, consultez Arborescences de décision dans le générateur d'arborescence de décision.
- Utilisez des formulaires et des listes, et modifiez les arborescences de décision existantes via le Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations, consultez Arborescences de décision dans l'interface utilisateur principale.

Configurer l'application Guided Decisions Experience

En tant qu'administrateur, configurez l'application Guided Decisions Experience pour permettre aux utilisateurs de créer et d'exécuter des arborescences de décision en effectuant les tâches de configuration suivantes :

- Installer l'application Guided Decisions Experience.
- Affecter des rôles aux utilisateurs de Guided Decisions : utilisez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux Guided Decisions informations.
- Installer l'application Recommended Actions - Permet d'exécuter des arborescences de décision en tant qu'actions recommandées.

Création et utilisation d'arborescences de décision



Les utilisateurs dotés du rôle d'auteur d'arborescence de décision (decision_tree_author) créent des arborescences de décision. Après avoir créé une arborescence de décision, celle-ci est implémentée en l'ajoutant à une action recommandée, à un playbook ou Portail de servicesà . Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une arborescence de décision dans le générateur d'arborescence de décision
- Modifier une arborescence de décision dans l'interface utilisateur principale
- Ajouter Guided Decisions aux playbooks
- Ajouter Guided Decisions à Recommended Actions
- Ajouter Guided Decisions à Portail de services

Les agents interagissent avec les arborescences de décision dans le cadre d'une action recommandée ou dans le cadre d'un playbook dans un enregistrement, tel qu'un ticket.

Les clients et les utilisateurs finaux interagissent avec les arborescences de décision sur Portail de services.

Pour les décisions guidées qui sont ajoutées aux playbooks, les agents peuvent travailler sur les arborescences de décision et effectuer les actions suggérées dans les conseils dans le cadre d'une étape ou d'une activité du playbook. La façon dont l'agent interagit avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l’arborescence de décision dépend de la configuration du playbook. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Utiliser Guided Decisions dans les playbooks pour résoudre les tickets
- Utiliser Guided Decisions dans les actions recommandées pour résoudre les tickets

Demander des applications à partir de ServiceNow Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Arborescences de décision dans Guided Decision

Les arborescences de décision et les conseils permettent aux agents de travailler via un processus de dépannage structuré afin de résoudre les problèmes des clients plus rapidement et fournir une résolution standardisée.

Arborescences de décision

Une arborescence de décision est un processus en plusieurs étapes qui comprend une série de questions, de réponses et un conseil qu’un agent doit suivre. Ce processus est composé de différents éléments d’arborescence de décision, notamment des nœuds, des entrées et des chemins d’accès. Pour plus d'informations, consultez Éléments de l’arbre de décision.

Les arborescences de décision contiennent différents types de nœuds. Les nœuds de décision représentent une ou plusieurs questions. Les nœuds de conseil fournissent des recommandations aux agents. Chaque arborescence de décision a un nœud racine appelé le nœud de démarrage. Chaque nœud comprend un chemin d’accès au nœud suivant. En fonction des réponses aux questions, chaque nœud de décision aboutit à un résultat, qui peut être un conseil, une question de suivi ou une autre arborescence de décision.

Conseils

Un conseil est une action qu’un agent peut effectuer ou des informations qu’un agent peut partager. Par exemple, un conseil peut recommander à l’agent de partager un article de la base de connaissances ou de créer une commande de travaux. Les agents peuvent effectuer l’action en cliquant sur un bouton sur la carte.

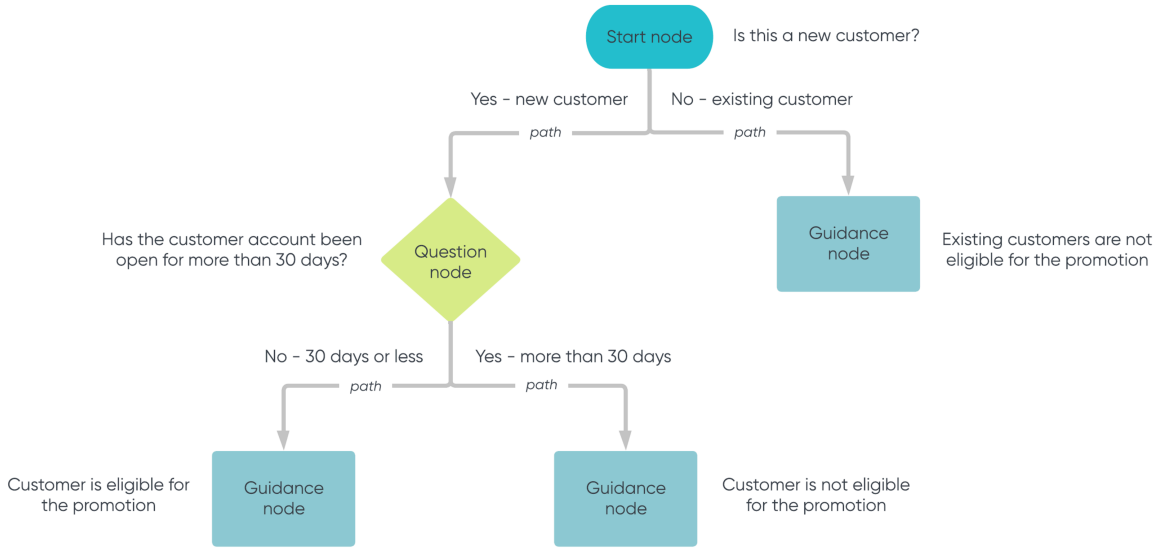
Exemple d’arbre de décision

L’exemple suivant utilise un organigramme pour montrer la structure d’une arborescence de décision qui détermine l’éligibilité des clients à une promotion. Cette promotion est disponible pour les clients qui ont ouvert leur compte au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

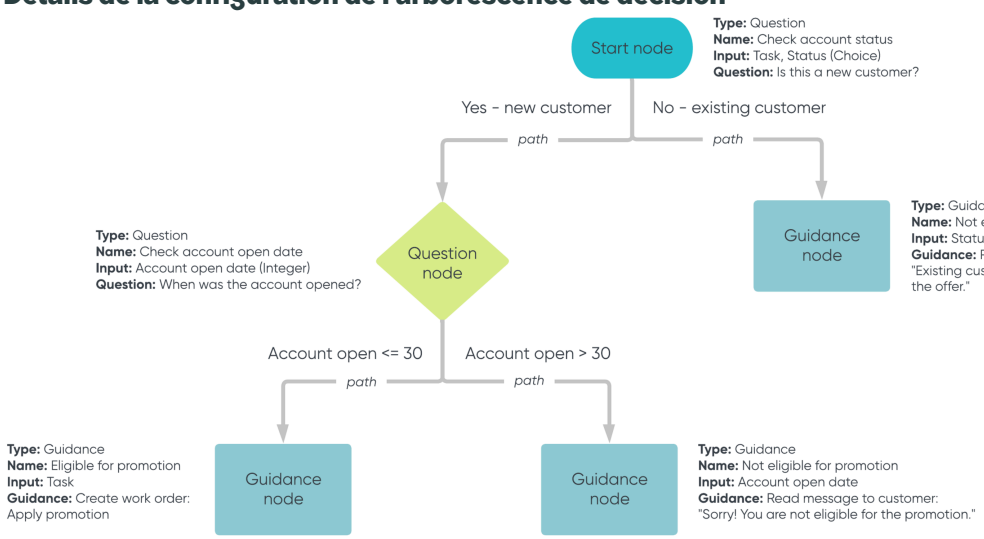
Arbre de décision pour évaluer l'éligibilité du client



L'agent peut sélectionner l'un des deux chemins d'accès pour répondre à la question « S'agit-il d'un nouveau client ? ».

- Le **chemin Non** indique que le client n'est pas éligible à la promotion.
- Le chemin **Oui** pose une question supplémentaire pour déterminer si le compte est ouvert depuis plus de 30 jours.
  - Si **oui**, le client n'est pas éligible à la promotion.
  - Si **ce n'est pas le cas**, le client est éligible à la promotion.

Détails de la configuration de l'arborescence de décision



Éléments de l'arbre de décision

Les arborescences de décision sont constituées de plusieurs types d'éléments, notamment des nœuds, des entrées et des chemins d'accès.

Les arborescences de décision sont créées à l'aide de différents éléments, qui sont décrits dans le tableau suivant. La terminologie de ces éléments diffère légèrement entre Générateur d'arbre de décision et mais Interface utilisateur principale les définitions restent les mêmes. Pour plus d'informations sur les nœuds et chemins d'arborescence de décision, consultez Nœuds de l'arborescence de décision et Chemins d'accès à l'arborescence de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes de l’interface utilisateur principale, termes du générateur d’arborescence de décision et définitions

Terme Interface utilisateur principale	**Terme** Générateur d'arbre de décision	**Définition**
Arbre de décision	Arbre de décision	Un processus en plusieurs étapes qui comprend une série de questions et de réponses. En fonction des réponses, chaque question d’une arborescence de décision mène à une autre question, à un conseil à suivre par l’agent ou à une autre arborescence de décision.
Nœud	Nœud	Un nœud est un point dans une arborescence de décision. Vous pouvez créer différents types de nœuds en fonction de ce qui se passe à ce moment-là dans l’arborescence. Les types de nœuds comprennent les éléments suivants : • Nœud de démarrage • Nœud de question • Nœud de conseil • Nœud de liaison
Nœud de démarrage	Nœud de démarrage	Le premier nœud d’une arborescence de décision. Lorsque vous créez une arborescence de décision, le système crée automatiquement le nœud de démarrage.
Nœud de décision	Nœud de question (Lors de l’ajout d’un nœud et de **l’option Poser aux utilisateurs au moins une question** dans la fenêtre contextuelle)	Ce type de nœud représente une ou plusieurs questions. Les réponses aux questions aboutissent à un résultat, qui peut être une autre question, un conseil ou une autre arborescence de décision.
Nœud de conseil	Nœud de conseil (Lors de l’ajout d’un nœud et de la sélection **de Proposer un conseil comme résultat** dans la fenêtre contextuelle)	Ce type de nœud a une référence à un conseil, qui fournit une recommandation à un agent.
Nœud de liaison	Nœud de liaison (Lors de l’ajout d’un nœud et de la sélection **de**	Un nœud de liaison inclut une référence à une autre arborescence de décision. Cette liaison connecte l'exécution de l'arborescence de décision principale à une autre arborescence de décision lorsqu'une condition spécifique est remplie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes de l'interface utilisateur principale, termes du générateur d'arborescence de décision et définitions (suite)

Terme Interface utilisateur principale	**Terme** Générateur d'arbre de décision	**Définition**
	l'arborescence de décision Lier dans la fenêtre contextuelle)	
Conseil	Conseil	Une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'un agent peut partager. Vous pouvez sélectionner les conseils inclus avec le module d'extension Guided Decisions Experience ou vous pouvez Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale.
Entrée de décision	Question ou instruction	Une question ou une instruction avec un type de réponse configuré. Lorsque vous travaillez sur une arborescence de décision, un agent peut fournir une réponse à la question au format du type de réponse que vous configurez.
Type d'entrée	Type de réponse	Type de données que la question dans un nœud de question peut accepter comme réponse, comme chaîne, nombre entier ou choix. Pour obtenir la liste des types d'entrée pris en charge, reportez-vous à Types de réponses aux questions.
Mappage d'entrée de décision	Entrée de lien	Liaison des entrées d'un nœud d'arborescence de décision à un autre pour réutiliser les valeurs d'entrée dans les nœuds d'arborescence de décision précédents.
Étiquette (pour un nœud)	Nom du nœud	Nom d'une question, d'un conseil ou d'un nœud de liaison. Dans Générateur d'arbre de décision, ce nom apparaît sur le nœud dans le canevas.
Type (pour un nœud)	Objectif du nœud	Type d'un nœud dans l'enregistrement de nœud de l'arborescence de décision dans Interface utilisateur principale. L'objectif d'un nœud dans le panneau de droite de Générateur d'arbre de décision. • Nœud de question : Poser aux utilisateurs au moins une question • Nœud de conseil : proposer un conseil comme résultat
Non applicable	Chemin	Un chemin relie deux nœuds d'une arborescence de décision ou d'un nœud de question au nœud de début de l'arborescence de décision suivante. Un chemin d'accès est créé et associé à un nœud et représente le résultat potentiel de ce nœud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes de l'interface utilisateur principale, termes du générateur d'arborescence de décision et définitions (suite)

Terme Interface utilisateur principale	**Terme** Générateur d'arbre de décision	**Définition**
Chemin de décision	Non applicable	Chemin d'accès qui fournit les résultats possibles d'un nœud de décision. Un chemin de décision relie un nœud de décision au nœud suivant de type décision.
Chemin de conseil	Non applicable	Chemin d'accès qui relie un nœud de décision au nœud suivant de type conseil.
Chemin de liaison	Non applicable	Chemin d'accès qui relie un nœud de décision au nœud de début de l'arborescence de décision suivante.
Commande	Priorité du chemin d'accès	Priorité d'exécution du chemin d'accès.

Nœuds de l'arborescence de décision

Les arborescences de décision comprennent plusieurs types de nœuds, y compris les nœuds de démarrage, les nœuds de question, les nœuds de conseil et les nœuds de liaison.

Une arborescence de décision commence par un nœud de démarrage, qui présente le premier ensemble de questions à un agent. Le nœud de début est généralement suivi d'un nœud de question, qui pose une autre série de questions. Un nœud de question peut être suivi d'un autre nœud de question, d'un nœud de conseil, qui fournit une recommandation à un agent, ou d'un nœud de liaison, qui inclut une référence à une autre arborescence de décision.

Vous pouvez permettre aux agents de modifier leurs réponses dans les nœuds précédents :

- Les agents peuvent revenir au nœud précédent en sélectionnant le bouton **Retour** .
- Les agents peuvent accéder à n'importe quel nœud précédent en sélectionnant l'icône) dans l'onglet Afficher mes réponses.

Pour plus d'informations, consultez Créer une arborescence de décision dans Interface utilisateur principale et Ajouter des questions ou des instructions à une arborescence de décision.

Nœuds de démarrage

Un nœud de départ est le premier nœud d'une arborescence de décision. Lorsque vous créez une arborescence de décision, vous fournissez des noms internes et externes, un titre et une brève description, ainsi qu'un nom pour l'étiquette de l'action. Après avoir sauvegardé l'enregistrement, le système crée l'arborescence de décision et le nœud de démarrage. Vous pouvez utiliser ce nœud de démarrage pour créer le reste de l'arborescence de décision.

Un nœud de démarrage comprend au moins une question. Un nœud de démarrage a toujours une entrée de tâche de type référence afin que vous puissiez réutiliser l'entrée de tâche dans d'autres nœuds de décision ou de conseil via des entrées de liaison. L'entrée de tâche inclut une référence à la table qui stocke le type d'enregistrement sur lequel l'agent travaille.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nœuds de décision ou de question

Un nœud de question pose une ou plusieurs questions. La réponse à la question mène à un résultat, qui peut être une autre question, un conseil à suivre par l'utilisateur ou une autre arborescence de décision.

Un nœud de question présente à l'agent une question ou des instructions à suivre pour évaluer la situation du client et fournir la bonne solution. Voici quelques exemples de questions ou d'instructions typiques :

- Pour réinitialiser un mot de passe : « Quel est l'identifiant de compte du client ? »
- Pour le dépannage d'un appareil défectueux : « Quel est le type d'appareil ou le numéro de modèle ? »

Les réponses aux questions sont utilisées pour créer des conditions de chemin.

Pour en savoir plus sur les types de réponses disponibles, reportez-vous à Types de réponses aux questions.

Remarque :
L'utilisation de types d'entrée non pris en charge peut entraîner des erreurs dans l'expérience d'exécution.

Nœuds de guidage

Un nœud de conseil propose une solution au problème d'un client par le biais d'une référence à un conseil, qui fournit une recommandation à un agent. Exemples de conseils : recommandation d'un article de la base de connaissances, création d'une commande de travaux ou escalade d'un ticket.

Un nœud de conseil ne peut être suivi que d'un nœud de question. L'exécution de l'arborescence de décision se poursuit après que l'agent a exécuté le conseil, et l'historique des conseils est marqué comme terminé. Vous pouvez utiliser un nœud de question pour connecter deux nœuds de conseil.

Un conseil peut avoir des sorties, qui conduisent à une prise de décision approfondie. Avec un conseil, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Définir des variables de sortie.
- Définissez les valeurs des variables de sortie, qui sont mappées dans le flux du plan d'automatisation pour le conseil par l'action de flux Affecter les sorties de conseil.
- Connectez le conseil au nœud suivant du nœud de conseil.
- Mappez les sorties du conseil aux entrées pour le nœud suivant du nœud de conseil.

Pour obtenir des descriptions des conseils disponibles, consultez Conseils inclus dans l'application Guided Decisions Experience.

Les utilisateurs ayant le rôle d'auteur de l'arborescence de décision peuvent également créer des conseils à réutiliser dans les arborescences de décision ou les actions recommandées. Pour plus d'informations, consultez Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale.

Nœuds de liaison

Un nœud de liaison inclut une référence à une autre arborescence de décision. Ce type de nœud connecte l'exécution de l'arborescence de décision principale à une autre arborescence de décision lorsqu'une condition définie est remplie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liaison à une autre arborescence de décision est utile pour le dépannage complexe ou pour le dépannage qui nécessite plusieurs étapes.

Un nœud de liaison inclut les éléments suivants :

- Une arborescence de décision liée, où l'exécution de l'arborescence de décision principale se poursuit après que ce nœud est atteint.
- Mappage d'entrée, qui mappe les entrées des nœuds précédant le nœud de liaison au nœud de début de l'arborescence de décision liée.
- Chemin d'accès qui relie le nœud de question précédent au nœud de début de l'arborescence enfant.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Pour Générateur d'arbre de décision: Lier une arborescence de décision activée à cette arborescence de décision.
- Pour Interface utilisateur principale: Lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision

Lier les entrées dans les nœuds d'arborescence de décision

La liaison des entrées permet aux auteurs de l'arborescence de décision de réutiliser les valeurs d'entrée (réponses) des nœuds précédents.

Liaison des entrées en question et liaison des nœuds

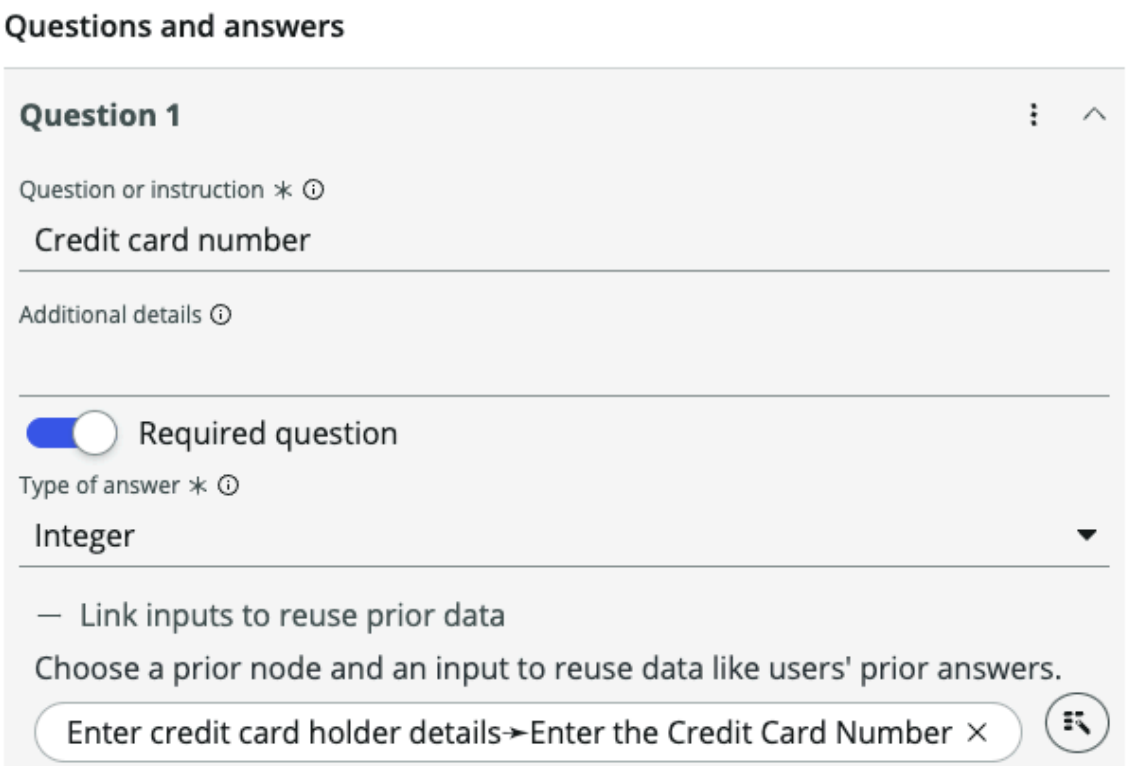
La plupart des questions sont présentées à un agent pour fournir des réponses. Lorsque vous liez une entrée à une autre entrée, la question ne s'affiche pas pour l'agent. Étant donné que l'entrée réutilise les valeurs de l'entrée à laquelle elle est liée, l'agent n'a pas besoin de fournir de réponse.

Comme pour d'autres entrées, vous pouvez utiliser des entrées liées pour créer des conditions de chemin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de liaison d'entrées dans un nœud de question

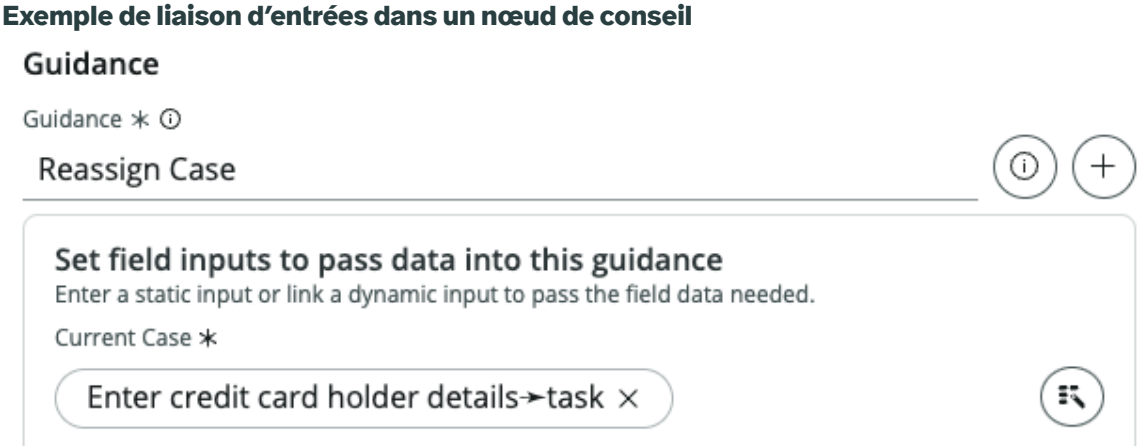


Par exemple, si vous avez déjà demandé le numéro de carte de crédit dans le nœud de démarrage, vous pouvez réutiliser cette entrée dans le nœud de question suivant. Cette question n'est pas présentée à nouveau à l'agent et la valeur est automatiquement renseignée pendant l'exécution.

Lier les entrées dans les nœuds de conseil

Avec les entrées de liaison, vous pouvez réutiliser les réponses fournies par le client pour fournir des valeurs d'entrée aux entrées de conseil. Vous pouvez lier l'entrée de tâche dans le nœud de démarrage aux entrées de conseil pour transmettre les informations relatives à l'enregistrement sur lequel l'agent travaille.

Exemple de liaison d'entrées dans un nœud de conseil



Par exemple, vous pouvez connecter l'entrée de tâche du nœud de démarrage aux conseils suivants. L'entrée de tâche contient une référence de l'enregistrement sur lequel l'agent travaille dans un espace de travail. Vous avez besoin d'un numéro de ticket, fourni par l'entrée de tâche, pour réaffecter le ticket à quelqu'un d'autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Casses particulières des entrées de liaison

Dans la plupart des cas, vous pouvez uniquement lier des entrées à d'autres entrées de nœuds antérieurs du même type. Par exemple, vous pouvez lier un type de champ d'entrée de chaîne à un autre type de champ d'entrée de chaîne.

L'application Experience Guided Decisions prend en charge les cas spéciaux suivants.

Tickets pris en charge dans les décisions guidées

Type d'entrée	Description
Type de champ d'entrée de chaîne	Accepte n'importe quel type de champ à lier. Par exemple, la chaîne accepte les nombres entiers, décimaux, choix et autres. Une chaîne est un champ de texte qui accepte n'importe quel caractère.
Type de champ d'entrée de référence	Accepte uniquement le type de champ Référence. Vous pouvez lier des types d'entrée de référence uniquement si la table d'entrée du nœud de question actuel correspond à la table d'entrée du nœud précédent au même niveau ou au niveau enfant. Par exemple, la table Tâche peut être liée à la table Tâche ou la table Tâche peut être liée à la table Ticket, qui est un enfant de la table Tâche.
Type de champ d'entrée de choix	Accepte le type de choix et le type de chaîne, car un choix dans une liste de choix est une chaîne.
Types de champs d'entrée Date et Date/Heure	Accepte les types suivants : • glide_date_time • glide_date • Date • Datetime • due_date • calendrier

Remarque :
L'application Experience ne prend pas en charge les champs de type glide_var à mapper à des entrées.Guided Decisions

Chemins d'accès à l'arborescence de décision

Un chemin d'accès est créé et associé à un nœud et représente le résultat potentiel de ce nœud.

Lorsque vous créez un chemin d'accès, vous fournissez un nom, une priorité et les conditions du chemin d'accès.

Champ	Description
Chemin d'accès	Le nom du chemin d'accès s'affiche dans l'arborescence de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Priorité du chemin d'accès	La priorité détermine le chemin d’accès et ses conditions à vérifier en premier lorsqu’il existe plusieurs chemins d’accès. Un nœud peut avoir plusieurs chemins d’accès, mais un seul chemin d’accès d’un nœud peut être exécuté à la fois. Par exemple, un chemin d’accès avec une priorité de 100 a une valeur de priorité inférieure à celle d’un chemin d’accès avec une priorité de 200, de sorte que seul le chemin d’accès avec une priorité de 100 est exécuté.
Conditions du chemin d’accès	Les conditions de chemin représentent les réponses ou les résultats potentiels d’un nœud. Vous créez des conditions de chemin d’accès à l’aide d’un créateur de condition, qui a accès aux entrées de son nœud parent direct. Il utilise ces entrées pour créer des conditions de chemin d’accès informatives qui représentent des réponses ou des résultats potentiels pour le nœud. Les conditions du chemin d’accès doivent être remplies pour accéder au nœud de destination du chemin d’accès.

- Générateur d'arbre de décision : Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision
- Interface utilisateur principale : Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision

Exemple de configuration d’une arborescence de décision

Cet exemple montre une configuration de bout en bout d’une arborescence de décision pour vous aider à démarrer avec Guided Decisions. Une fois que vous avez configuré l’arborescence de décision, vous pouvez l’incorporer dans un playbook ou l’utiliser comme recommandation dans Recommended Actions.

Pour plus d’informations sur les arborescences de décision, reportez-vous aux sections Arborescences de décision dans Guided Decision et Configurer les conseils et les arborescences de décision.

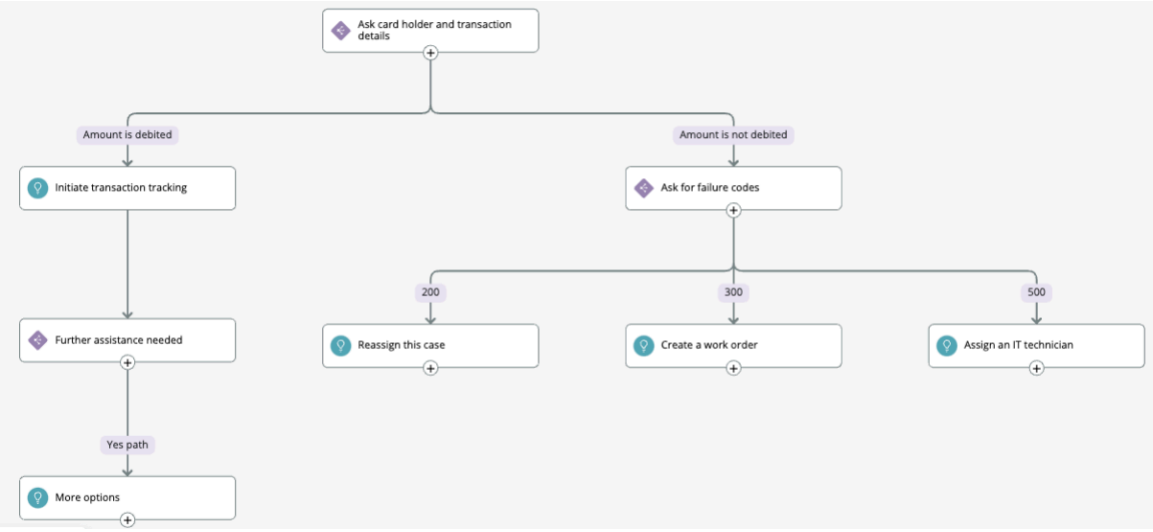
Dépannage d’une transaction par carte de crédit ayant échoué

Paul, qui détient un compte auprès de la banque StellarVest, essaie d’acheter une montre intelligente à l’aide de sa carte de crédit. Mais la transaction a échoué au moment du paiement. Paul a créé un ticket sur le portail de la banque StellarVest pour demander de l’aide. Les agents de la banque StellarVest travaillent sur les tickets créés par les clients pour résoudre leurs problèmes.

Dans ce scénario, l’agent affecté au ticket de Paul utilise une arborescence de décision pour résoudre le problème lié à la transaction par carte de crédit ayant échoué. L’arborescence de décision collecte les détails de l’utilisateur, de la carte de crédit et de la transaction. Si de l’argent a été débité, le suivi des transactions est lancé. Toutefois, si aucune somme n’a été débitée, l’agent fournit un code d’échec qui détermine les conseils fournis. Voici quelques exemples de conseils possibles : réaffectation du ticket, création d’une commande de travaux ou affectation du ticket à un technicien informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Création de l'arborescence de décision pour résoudre les problèmes liés à l'échec de la transaction

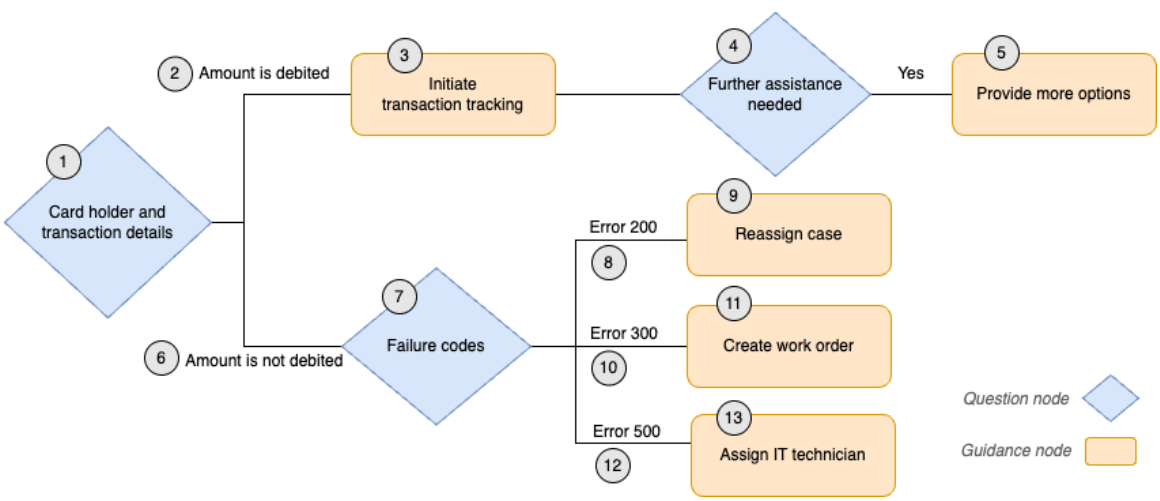
Découvrez comment les analystes de processus ou les propriétaires d'entreprise créent une arborescence de décision et configurent divers nœuds d'arborescence de décision dans les pages suivantes.

Préparation de la création d'une arborescence de décision

Avant de configurer une arborescence de décision, il est recommandé aux analystes de processus de documenter le flux de l'arborescence de décision à l'aide d'un organigramme comprenant les questions, les réponses, les chemins associés et les conseils.

Anita, analyste des processus à la banque StellarVest, souhaite créer un arbre de décision permettant aux agents de résoudre les problèmes liés à une transaction par carte de crédit ayant échoué.

Anita crée d'abord un organigramme pour documenter le flux d'une arborescence de décision afin de déterminer les questions, les réponses et les conseils possibles à configurer.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Organigramme pour l'arborescence de décision

N°	Élément	Nom	Description
1	Nœud de démarrage	Détails du titulaire de la carte et de la transaction	Nœud de démarrage qui collecte les détails du client, de la carte de crédit et de la transaction.
2	Chemin	Le montant est débité	Chemin d'accès avec condition : le montant est débité.
3	Nœud de conseil	Lancer le suivi des transactions	Conseils pour initier le suivi des transactions lorsque le montant est débité.
4	Nœud de question	Besoin d'une aide supplémentaire	Demandez si le client a besoin d'une assistance supplémentaire.
5	Nœud de conseil	Fournir plus d'options	Conseils pour fournir plus d'options, comme parler à un agent ou demander une nouvelle carte.
6	Chemin	Le montant n'est pas débité	Chemin d'accès avec condition : le montant n'est pas débité.
7	Nœud de question	Codes d'échec	Collectez les codes d'échec de transaction lorsque le montant n'est pas débité.
8	Chemin	Erreur 200	Le code d'erreur reçu est 200.
9	Nœud de conseil	Réaffecter le ticket	Conseils pour réaffecter le ticket à quelqu'un d'autre.
10	Chemin	Erreur 300	Le code d'erreur reçu est 300.
11	Nœud de conseil	Créer un ordre de travail	Conseils pour créer une commande de travaux pour l'expédition d'une nouvelle carte de crédit.
12	Chemin	Erreur 500	Le code d'erreur reçu est 500.
13	Nœud de conseil	Affecter un technicien informatique	Conseils pour affecter un technicien informatique afin de résoudre le problème.

Créer une arborescence de décision pour résoudre les problèmes liés à un échec de transaction

Aidez Anita à créer un arbre de décision que les agents peuvent utiliser pour résoudre un échec de transaction par carte de crédit. Après cette étape, l'arborescence de décision peut être configurée dans Générateur d'arbre de décision.

Avant de commencer

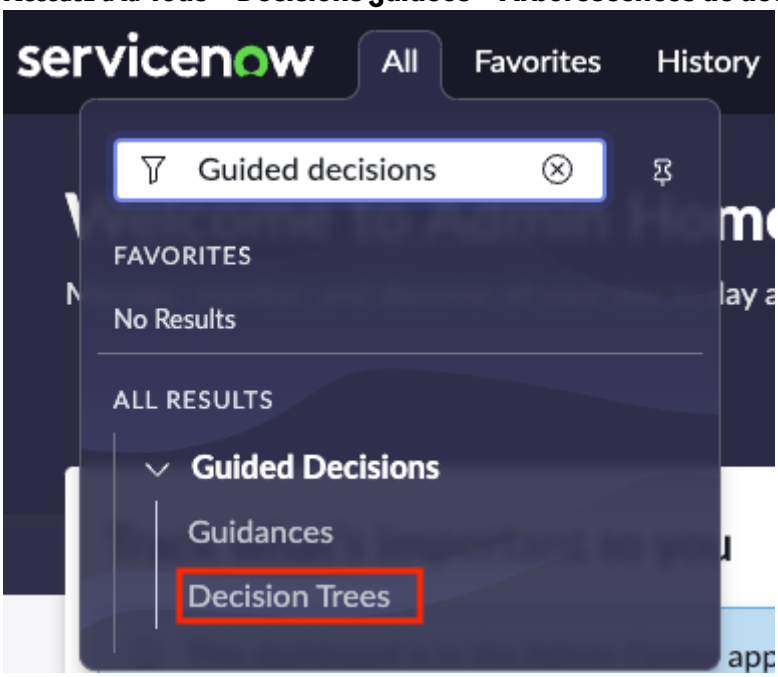
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Traduction automatique

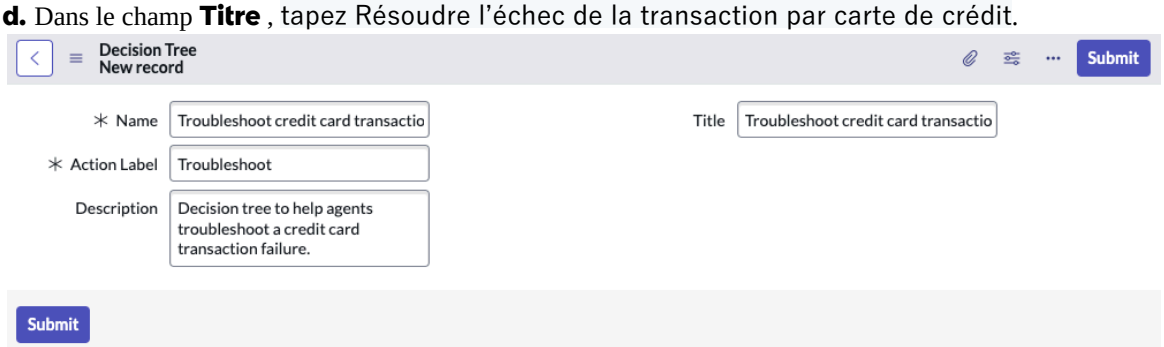
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.



2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Arborescences de décision.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   a. Dans le champ **Name (Nom**), saisissez Troubleshoot credit card transaction failure (Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit).
   b. Dans le champ **Étiquette de l'action** , tapez Dépannage.
   c. Dans le champ **Description** , entrez l'arborescence de décision pour aider les agents à résoudre un échec de transaction par carte de crédit.
   d. Dans le champ **Titre** , tapez Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit.



4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le bouton **Ouvrir dans le générateur** s'affiche.

Que faire ensuite

Configurez le nœud de démarrage pour demander les détails de l'utilisateur, de la carte et de la transaction et déterminer si un montant a été débité.

Créer le conseil Lancer le suivi des transactions

Créez le conseil Initier le suivi des transactions en configurant les entrées, les sorties, l'expérience d'aperçu et l'expérience détaillée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Créez un conseil.
   a. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Conseils.
   b. Dans le champ **Nom** , entrez Initier le suivi des transactions.
   c. Dans le champ **Description** , entrez Conseils pour le suivi de la transaction par carte de crédit ayant échoué.
3. Créez les entrées suivantes pour le conseil.
   Les entrées sont les variables ou les informations dont le système a besoin pour appliquer le conseil. Vous pouvez utiliser des entrées à plusieurs endroits, telles que l'expérience d'aperçu du conseil et les actions de conseil.
   a. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **Nouveau** pour chaque entrée.
   b. Créez les entrées suivantes et sélectionnez **Soumettre**.

Entrées de guidage

Étiquette	Type	Référence	Commande	Est champ de formulaires
Nom du titulaire de la carte	Chaîne	-	100	VRAI
Tâche	Référence	Ticket	200	faux
Numéro de carte de crédit	Entier	-	300	VRAI
ID de transaction	Entier	-	400	VRAI
Date et heure de la transaction	Date/Heure	-	500	VRAI

4. **Facultatif :** Créez une sortie pour le conseil.
   Les sorties sont le résultat souhaité de l'action de conseil. Par exemple, si une action de conseil crée une tâche de ticket, la sortie de cette action peut renvoyer une référence à la tâche de ticket qui a été créée.
   a. Dans l'onglet Sortie de conseil, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Étiquette** , saisissez le numéro de ticket pour le suivi des transactions.
   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez Référence.
   d. Dans le champ Référence, sélectionnez la table **Ticket** .
   e. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Configurez les expériences d'aperçu et de détail.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience détaillée des conseils.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Configurez une action de conseil qu'un agent peut effectuer lors du lancement du suivi des transactions.

Créer une action de conseil pour le conseil Lancer le suivi des transactions

Configurez les actions que les agents peuvent effectuer pour initier un suivi des transactions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Sélectionnez le conseil Lancer le suivi des transactions dans la liste Conseils.
3. Dans la section du formulaire Actions de conseil, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Action de conseil.

Champ	Description	Valeur
Conseil	Conseil auquel cette action est associée. Ce champ est en lecture seule.	Lancer le suivi des transactions
Étiquette de l'action	Nom de cette action de conseil.	Lancer
Étiquette Appel à l'action	Étiquette du bouton d'action qui apparaît sur la carte de recommandation dans le panneau latéral contextuel. Par exemple, **Examiner et joindre un article** ou **Proposer une solution**.	Lancer
Comportement de l'action	Comportement sélectionné pour l'action de conseil : ○ **Simple clic** : l'action est initiée et terminée en un clic et la carte se déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau latéral. Utile pour les actions simples telles que l'escalade d'un ticket. ○ **Ouvrir dans le panneau latéral contextuel** : l'action s'ouvre dans une vue détaillée dans le panneau latéral. L'agent peut examiner les détails dans le panneau latéral, par exemple examiner le contenu d'un article de la base de connaissances. ○ **Ouvrir dans un sous-onglet** : l'action s'ouvre dans un onglet distinct. Vous pouvez configurer l'expérience d'aperçu pour tous	Clic unique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

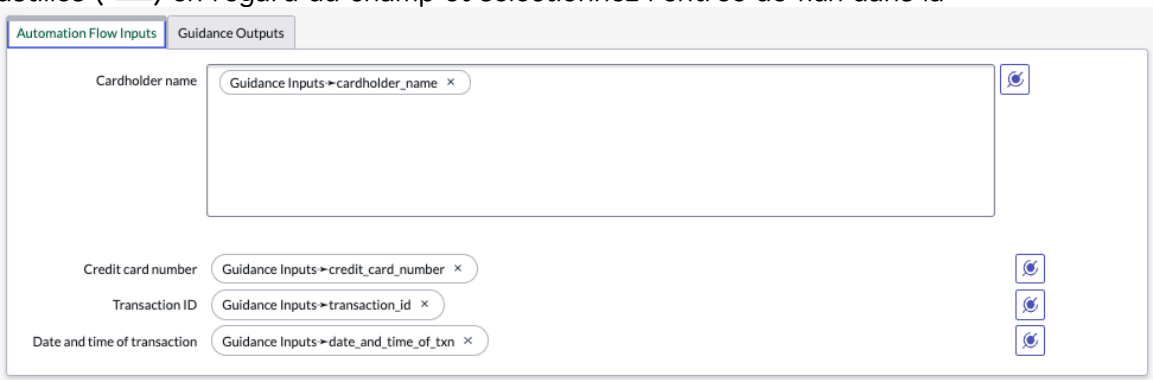
Champ	Description	Valeur
	les types de comportement d'action et configurer la vue détaillée pour les actions qui s'ouvrent dans le sous-onglet ou le panneau latéral contextuel. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience détaillée des conseils. **Remarque :** Les actions qui s'ouvrent dans le panneau latéral contextuel ou dans le sous-onglet ne passent pas à l'état En cours. L'action passe à l'état en cours ou terminé uniquement lorsque l'agent clique sur le bouton d'action dans la vue détaillée.	
Primaire	Désigne l'action de conseil comme une action primaire. Ce champ est activé par défaut. Une action primaire met en surbrillance l'action que l'agent doit effectuer et rend cette action disponible sous forme de bouton sur la carte de recommandation. **Remarque :** Un conseil ne peut avoir qu'une seule action de conseil primaire. Si ce champ n'est pas sélectionné, l'action de conseil est une action secondaire disponible via le menu Actions supplémentaires de la carte de recommandation.	Sélectionner le champ
Application	Application à laquelle cette action de conseil est associée. Ce champ est en lecture seule.	Global
Automatisation de l'action de conseil	Flux associé à cette action de conseil.	Lancer le flux secondaire de suivi des transactions
Commande	Ordre de l'action.	100
Message d'achèvement	Message qui s'affiche en haut de la carte de recommandation lorsque l'action de conseil est terminée.	Le suivi des transactions est lancé.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Selon le flux sélectionné dans le champ **Automatisation de l'action de conseil** , les entrées et sorties de flux sont affichées.

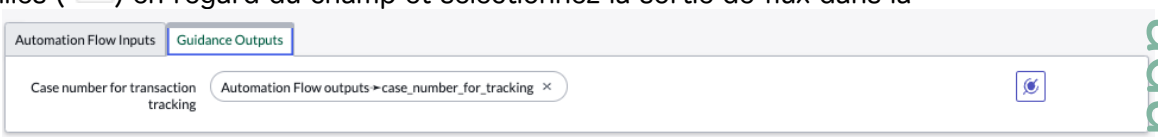
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Configurez les entrées de flux et les sorties de conseil.
   - Dans l'onglet **Entrées de flux d'automatisation** , sélectionnez l'icône Sélecteur de pastilles ( ) en regard du champ et sélectionnez l'entrée de flux dans la liste.



   - Dans l'onglet **Sorties de conseil** , sélectionnez l'icône Sélecteur de pastilles ( ) en regard du champ et sélectionnez la sortie de flux dans la liste.



7. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurez le nœud de démarrage pour demander les détails du titulaire de la carte et de la transaction

Ajoutez des questions pour demander des détails sur le titulaire de la carte de crédit et les détails de la transaction, et configurez les types de réponses dans un nœud de démarrage dans Générateur d'arbre de décision.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le nœud de question, vous pouvez ajouter les questions que vous souhaitez poser aux clients ou les détails que vous souhaitez collecter. Par exemple, vous pouvez demander le type de carte de crédit ou si un montant est débité. En fonction des réponses fournies, le chemin vers une question suivante ou un nœud de conseil est utilisé.

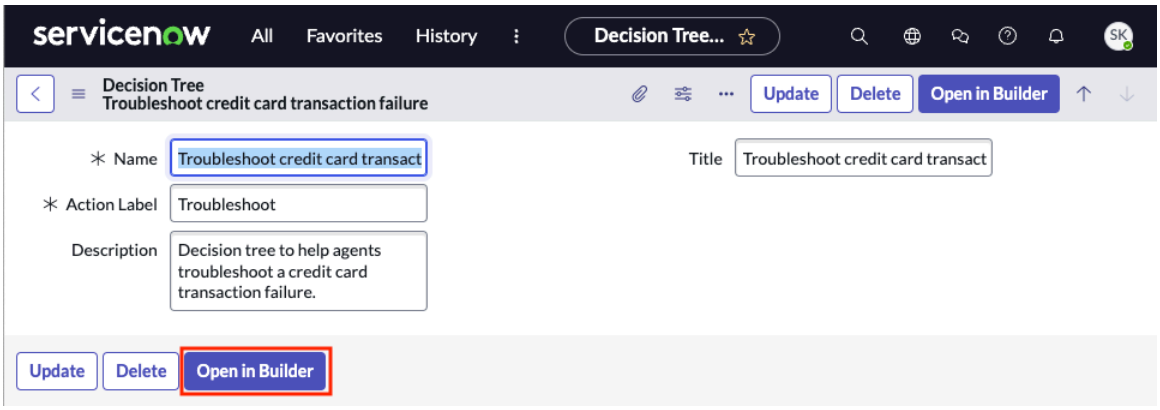
Procédure

1. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.

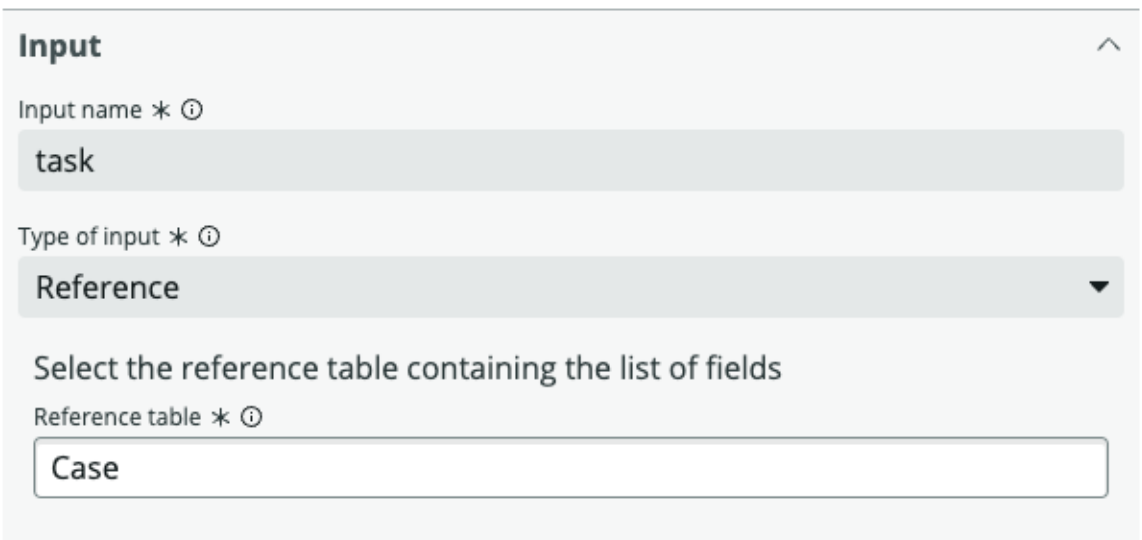
   La nouvelle arborescence de décision s'ouvre Générateur d'arbre de décision dans un nouvel onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez **Nouveau nœud**, qui est un nœud de démarrage de votre arborescence de décision.
3. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez Demander au titulaire de la carte et aux détails de la transaction.
4. Dans la section Entrée, dans le champ **Table de référence** , sélectionnez la table Ticket.



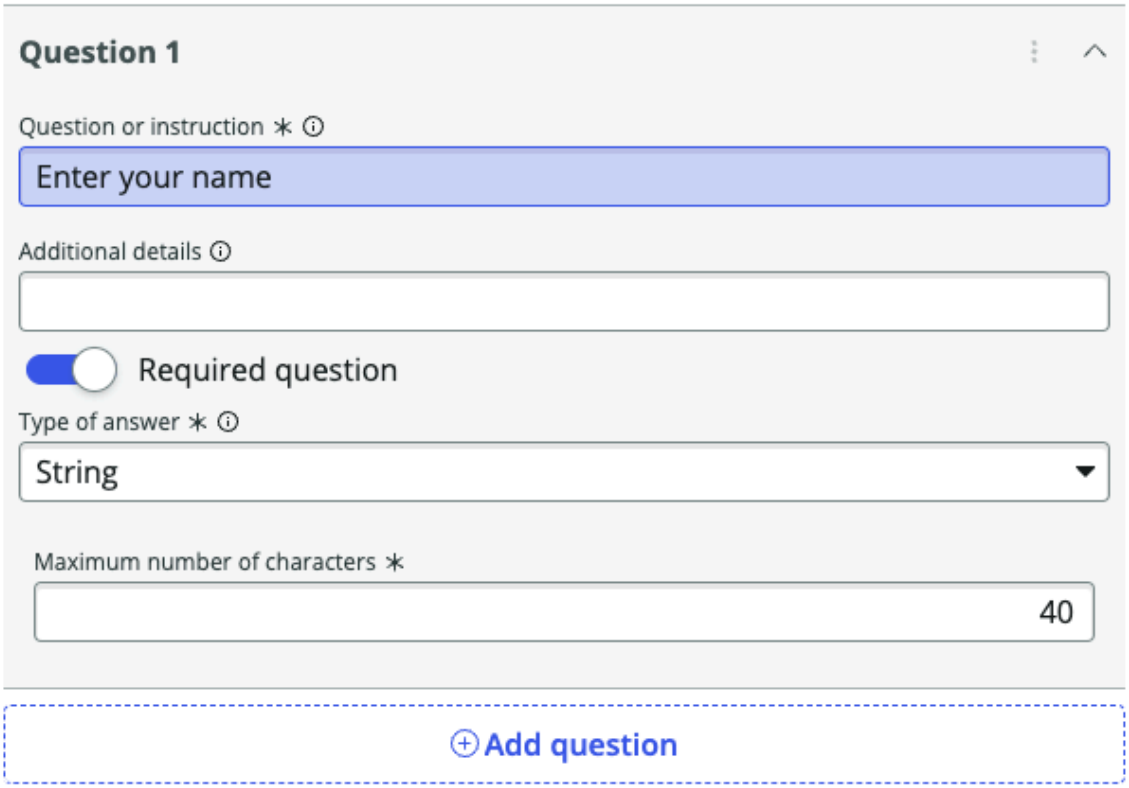
La table de référence ne doit pas nécessairement être une table de tâches. Par exemple, vous pouvez sélectionner une table de tickets, d'incidents ou d'interactions pour le contexte d'enregistrement afin de recommander cette arborescence de décision dans un espace de travail.

Remarque :
Vous devez sélectionner la même table que la table de référence pour l'enregistrement de contexte dans Recommended Actions.

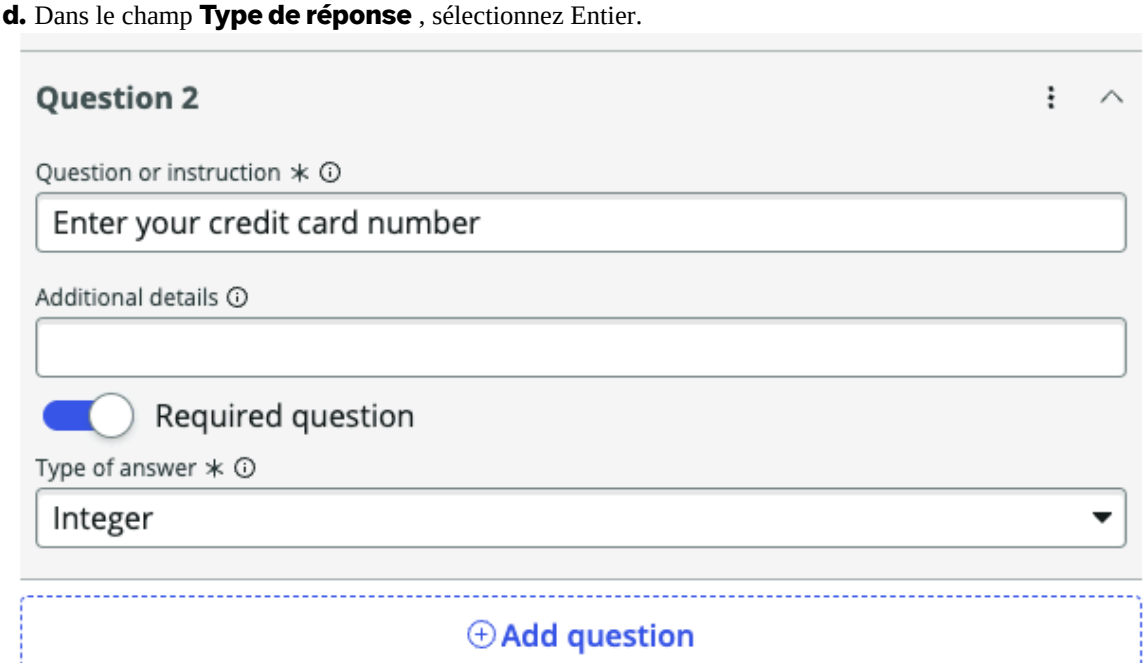
5. Configurer la question 1.
   a. Dans le champ **Question ou instruction** , tapez Entrez votre nom.
   b. Rendez cette question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
   c. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Chaîne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Configurer la question 2.
   a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .
   b. Dans le champ **Question ou instruction** , tapez Entrez votre numéro de carte de crédit.
   c. Rendez cette question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
   d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Entier.



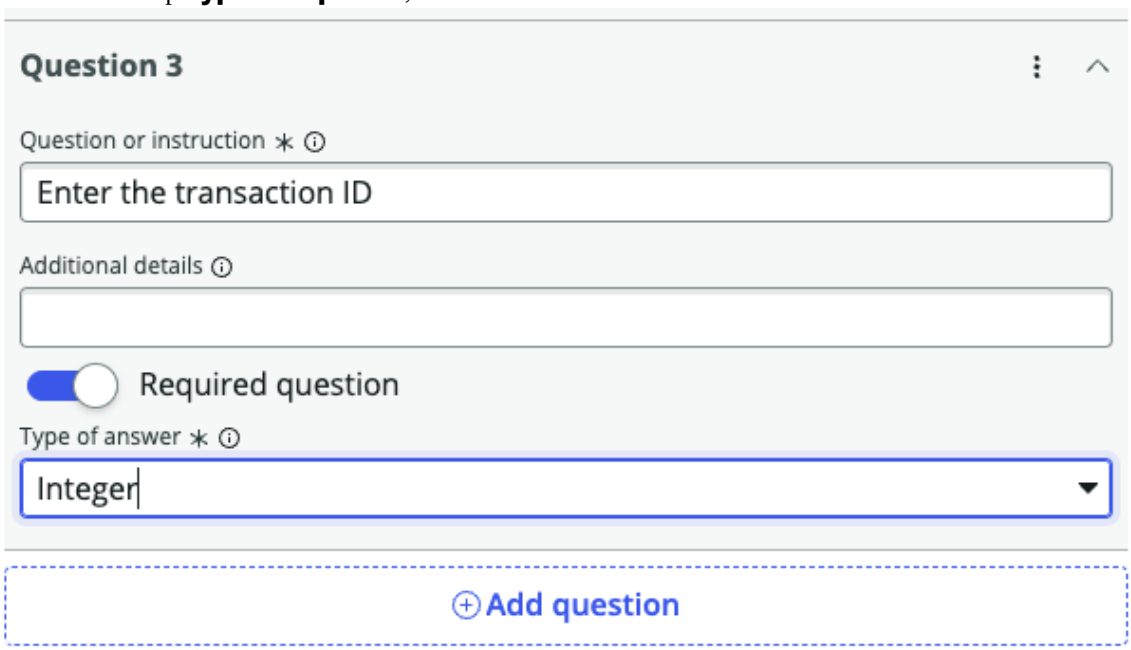
7. Configurer la question 3.
   a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .
   b. Dans le champ **Question ou instruction** , tapez Entrez l'ID de transaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Rendez cette question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .

d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Entier.



8. Configurez la question 4.

a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .

b. Dans le champ **Question ou instruction** , tapez Sélectionnez le type de carte.

c. Rendez cette question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .

d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Choix.

e. Dans le champ **Étiquette** , saisissez Visa pour la première option de la liste.

f. Sélectionnez **Ajouter un choix**.

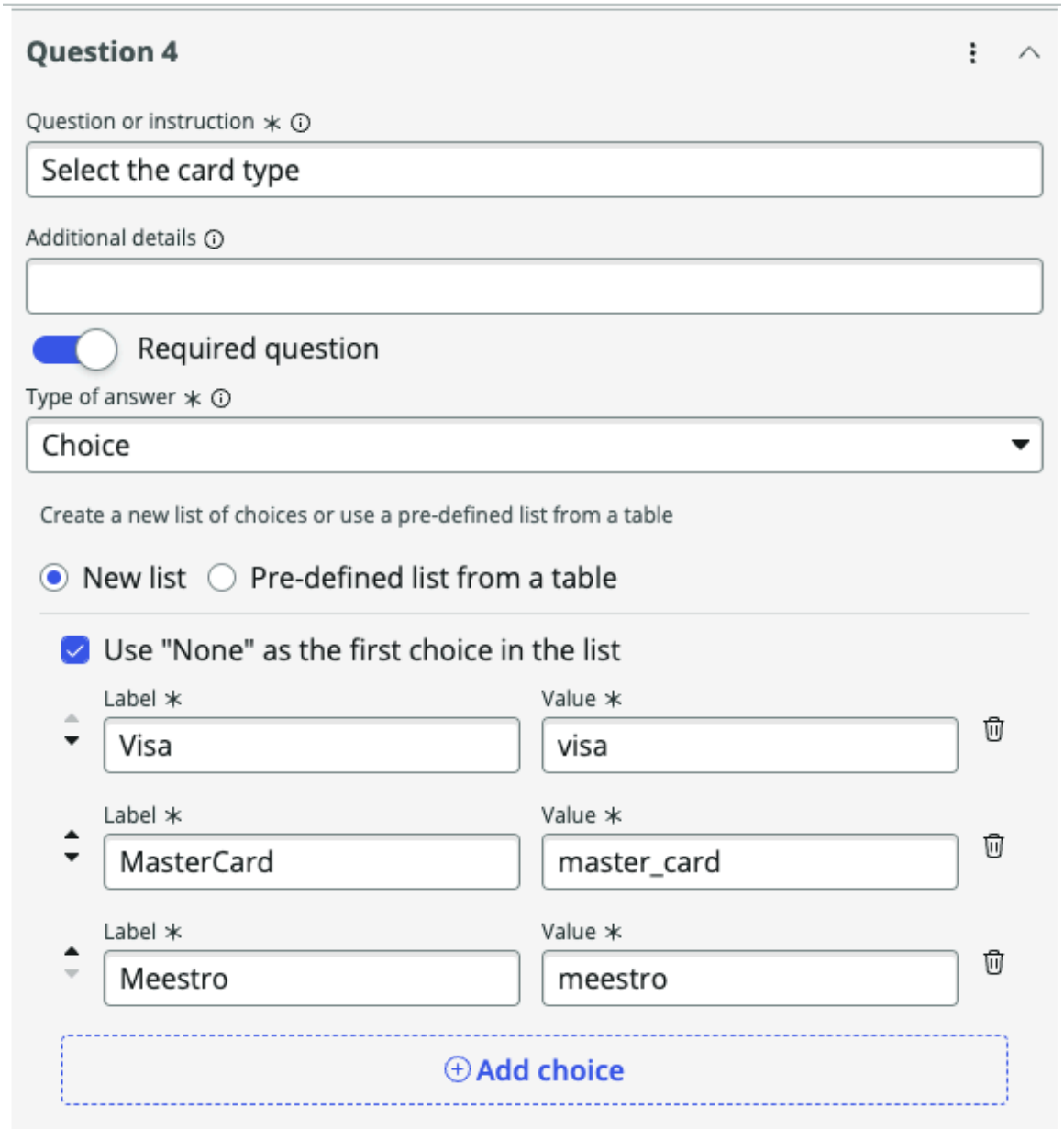
g. Dans le champ **Étiquette** , entrez MasterCard pour la deuxième option de la liste.

h. Sélectionnez **Ajouter un choix**.

i. Dans le champ **Étiquette** , entrez Meestro pour la troisième option de la liste.

Traduction automatique

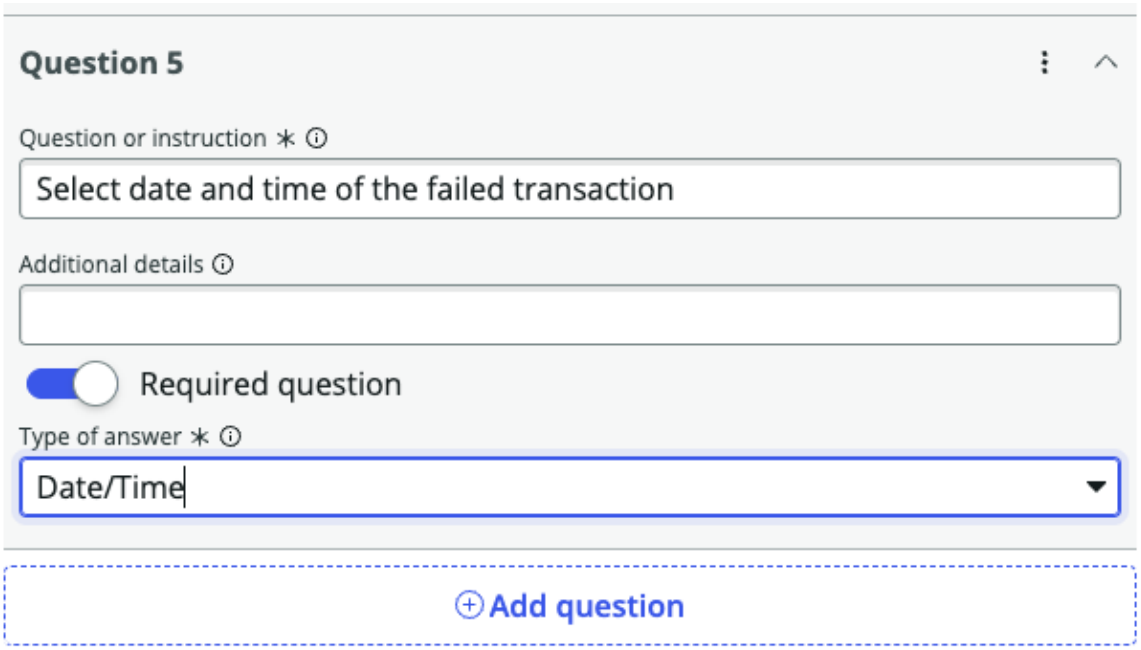
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Configurez la question 5.
   a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .
   b. Dans le champ **Question ou instruction** , tapez Sélectionnez la date et l'heure de la transaction ayant échoué.
   c. Rendez cette question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
   d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Date/heure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



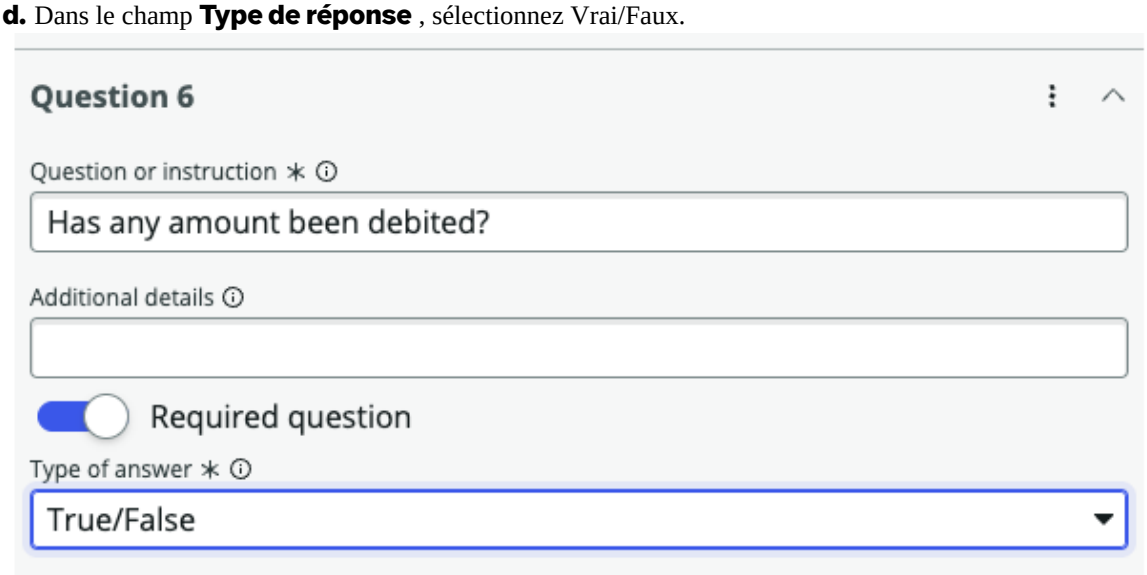
10. Configurer la question 6.

a. Sélectionnez le bouton **Ajouter une question** .

b. Dans le champ **Question ou instruction** , tapez Un montant a-t-il été débité ?.

c. Rendez cette question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .

d. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Vrai/Faux.



11. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Ajoutez des chemins d’accès et configurez les conditions pour les transactions lorsque la question suivante ou le nœud de conseil s’affiche dans une arborescence de décision.

Configurer les chemins d’accès avec des conditions pour que le montant soit débité ou non

Configurez des chemins d’accès avec des conditions pour déterminer la question suivante ou le nœud de conseil qui s’affiche dans une arborescence de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

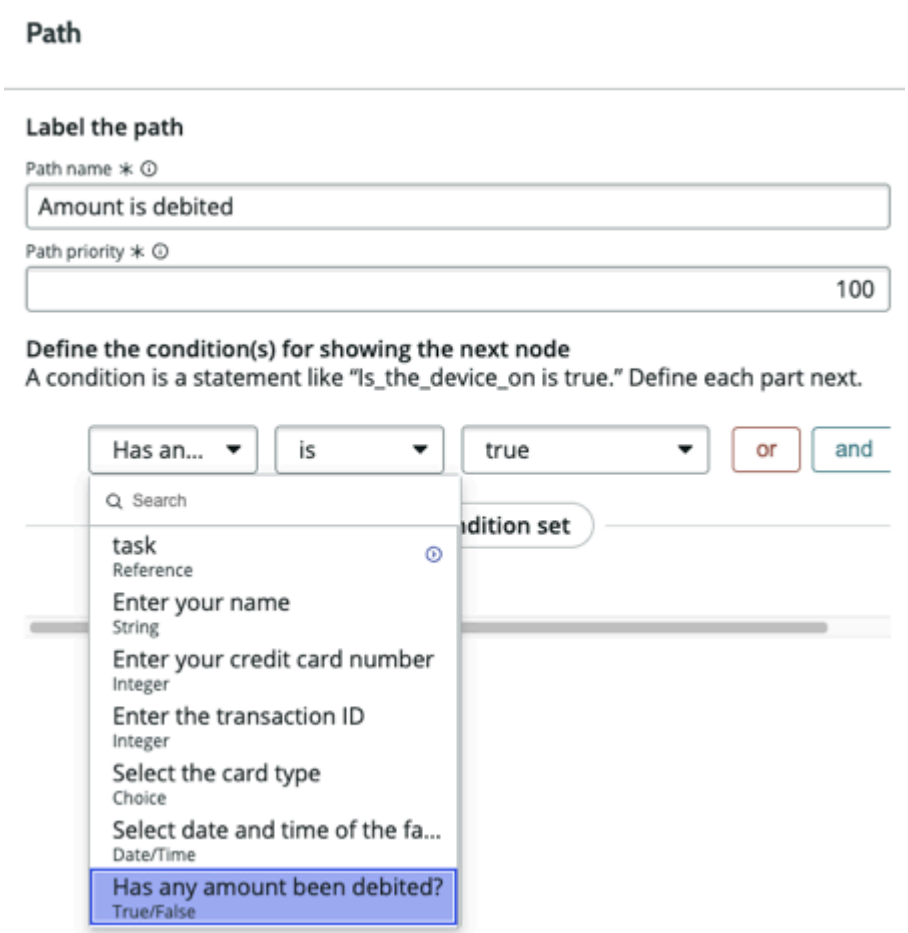
- Si un montant est débité lors d'une transaction ayant échoué, le chemin d'accès menant au conseil Lancer le suivi des transactions est emprunté.
- Si aucun montant n'est débité lors d'un échec de transaction, le chemin qui mène au nœud de question suivant est emprunté.

Configurer le chemin d'accès de la condition de montant débité

Configurez un chemin d'accès pour la condition de montant débité pour le nœud de conseil suivant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un client répond que le montant est débité de la carte de crédit, le chemin qui mène au conseil Lancer le suivi des transactions est emprunté.

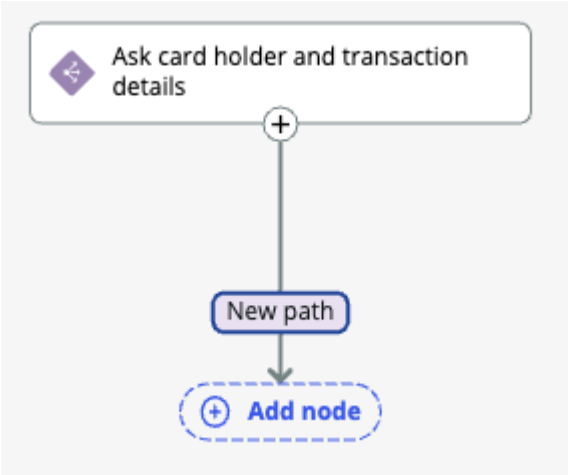


Procédure

1. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez l'icône Ajouter un ⊕) sur le nœud de démarrage.
   Un nouveau chemin et un nouveau nœud sont ajoutés au canevas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez le nouveau chemin.
3. Dans le champ **Nom du chemin d'accès** , saisissez Le montant est débité.
4. Dans le champ **Priorité du chemin** , saisissez 100.
5. Sélectionnez les champs appropriés pour définir la condition « Un montant a-t-il été débité ? | est | vrai ».
6. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Configurez un nœud de conseil qui permet aux agents de lancer le suivi d'une transaction ayant échoué.

Configurer le chemin d'accès de la condition de montant non débité

Configurez un chemin d'accès pour la condition Montant non débité pour le nœud de question suivant.

Avant de commencer

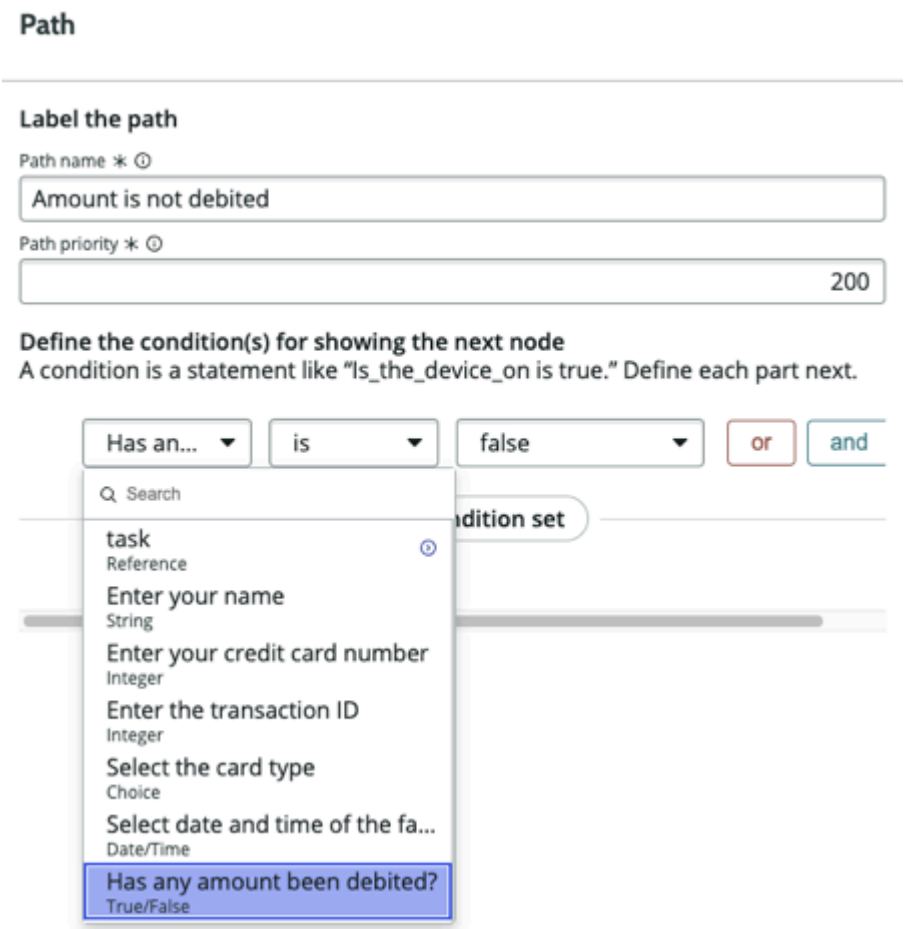
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client répond que le montant n'est pas débité de la carte de crédit, le chemin qui mène au nœud de question suivant est emprunté. Le nœud de question demande les codes d'échec que l'utilisateur a reçus.

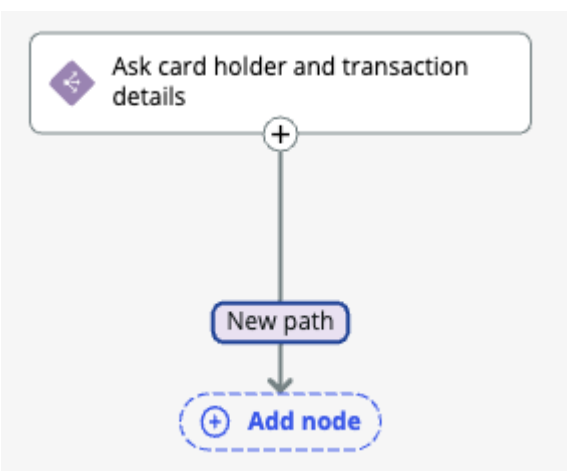
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez l'icône Ajouter un ⊕) sur le nœud de démarrage.
   Un nouveau chemin et un nouveau nœud sont ajoutés au canevas.



2. Sélectionnez le nouveau chemin.
3. Dans le champ **Nom du chemin d'accès** , entrez Le montant n'est pas débité.
4. Dans le champ **Priorité du chemin** , saisissez 200.
5. Sélectionnez les champs appropriés pour définir la condition « Un montant a-t-il été débité ? | est | faux ».
6. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Configurez un nœud de question pour demander les codes d'échec que le client a reçus après l'échec de la transaction.

Configurer un nœud de conseil pour lancer le suivi des transactions

Configurez un nœud de conseil afin Générateur d'arbre de décision que les agents puissent initier le suivi des transactions.

Avant de commencer

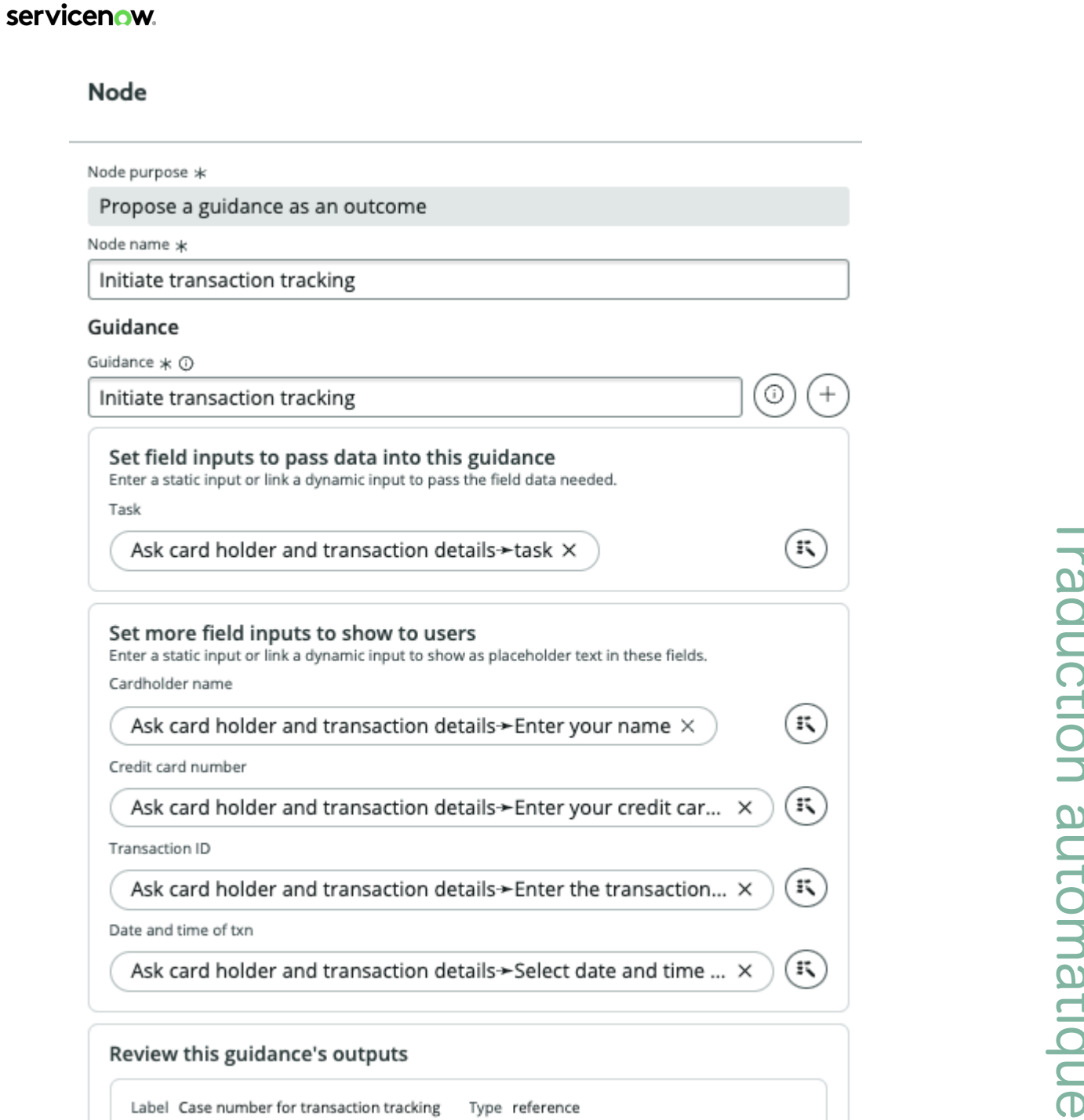
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le client répond que de l'argent a été débité après un échec de transaction, les agents peuvent créer un ticket pour lancer le suivi des transactions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

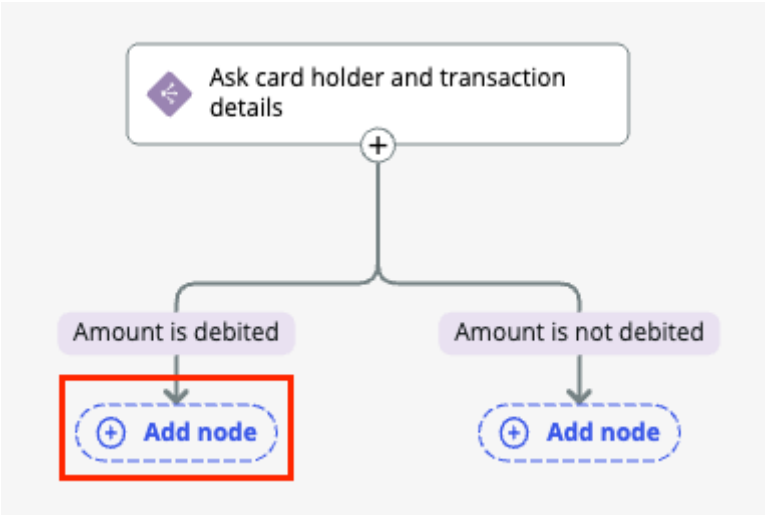


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

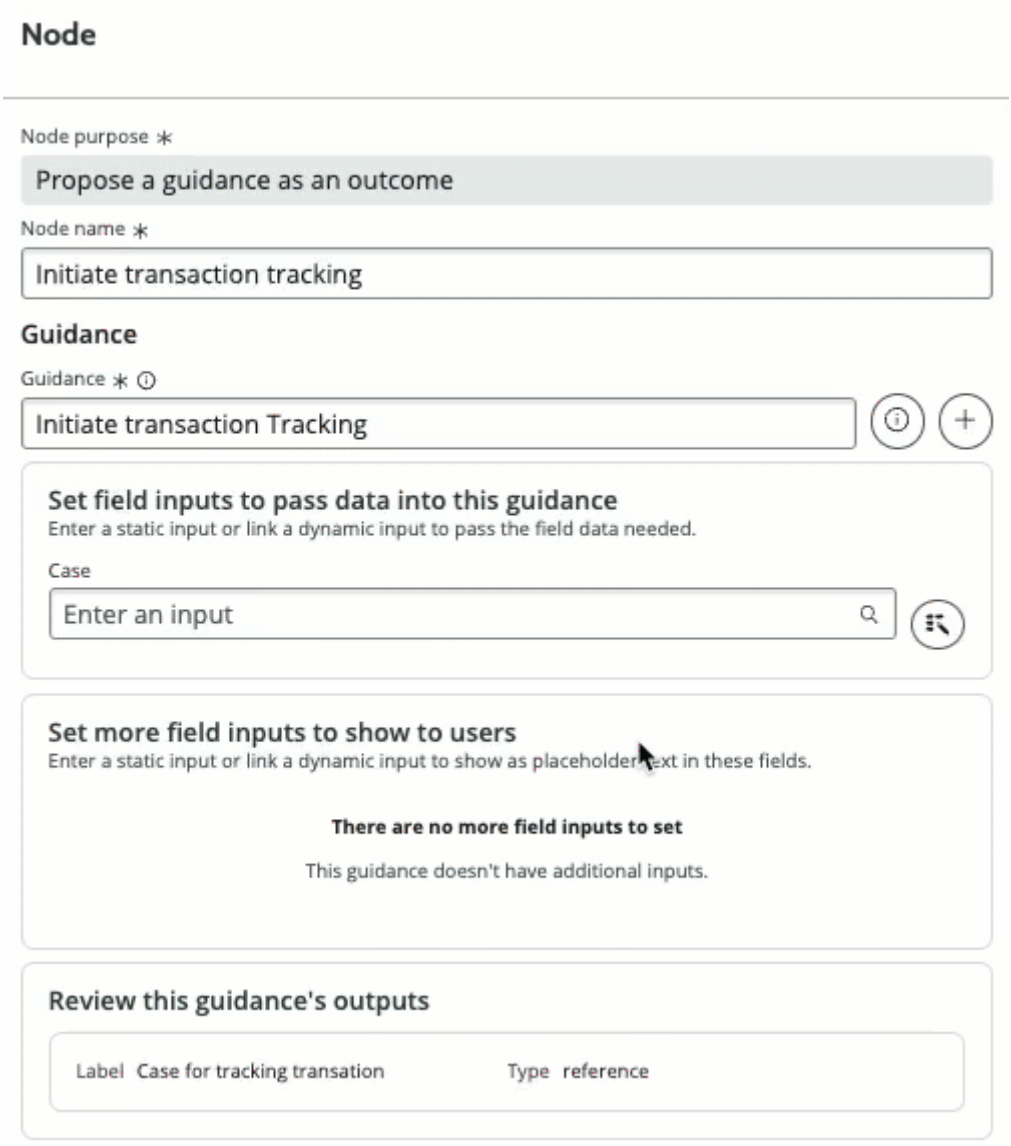
1. Sélectionnez **Ajouter un nœud** sur le chemin d’accès Montant débité.



2. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Proposer un conseil en tant que résultat** pour configurer un nœud de conseil.
   Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.
3. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez Initier le suivi des transactions.
4. Dans le champ **Conseil** , sélectionnez Lancer le guidage de suivi des transactions.
5. Dans **Définir les entrées de champ pour transmettre les données à cette** section de conseil, liez l’entrée de tâche à partir du nœud de question précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la section **Définir d'autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** , liez les entrées de conseil aux entrées du nœud de question précédent.

   a. Sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) en regard du champ.

   b. Sélectionnez le nœud de question précédent et la question dans la liste.
   La réponse fournie à la question est mappée à l'entrée de conseil pendant l'exécution.

7. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Pour ajouter le nœud de question suivant, procédez comme suit :

1. Ajoutez un nouveau chemin d'accès en sélectionnant l'icône Ajouter un) sur le nœud Lancer le conseil de suivi des transactions.

   Vous pouvez ajouter un nœud de question uniquement après un nœud de conseil. L'exécution de l'arborescence de décision se poursuit après l'exécution du conseil. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration du chemin d'accès n'est pas requise car il ne peut y avoir qu'un seul nœud de question après un nœud de conseil.

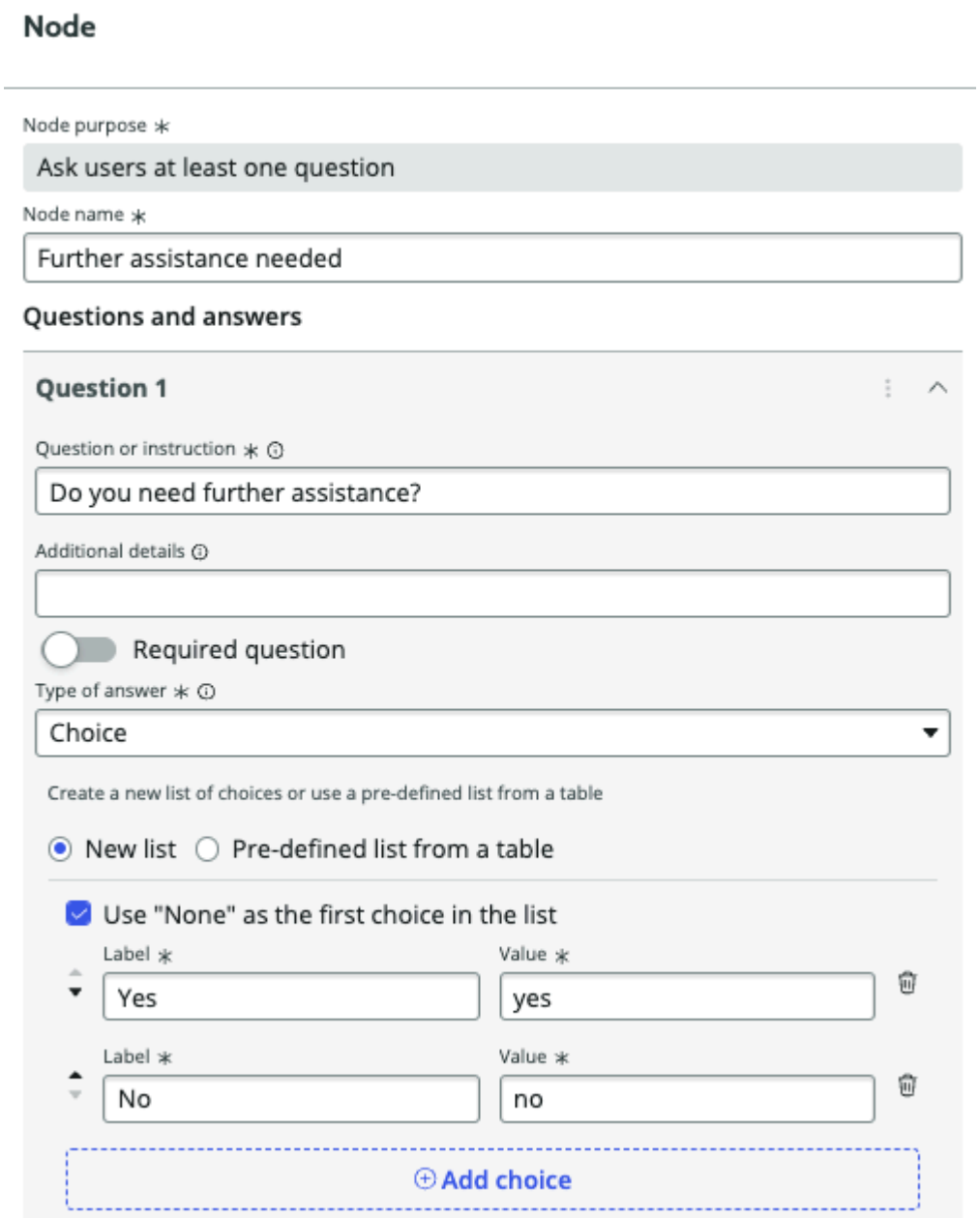
2. Configurer un nœud de question pour obtenir de l'aide.

Configurer un nœud de question pour obtenir de l'aide

Ajoutez un nœud de question pour demander aux utilisateurs s'ils ont besoin d'aide supplémentaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Sélectionnez **Nouveau nœud** sur le chemin d'accès qui provient du conseil Lancer le suivi des transactions.
2. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez Assistance supplémentaire nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Question ou instruction**, tapez Avez-vous besoin d'aide supplémentaire ?.
4. Rendez cette question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
5. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Choix.
6. Dans le champ **Étiquette** , entrez Oui pour la première option de la liste.
7. Sélectionnez **Ajouter un choix**.
8. Dans le champ **Étiquette** , saisissez Non pour la deuxième option de la liste.
9. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Pour ajouter le nœud de conseil suivant, procédez comme suit :

1. Configurer un chemin d'accès avec la condition « Avez-vous besoin d'une assistance supplémentaire ? | est | Oui ». Pour plus d'informations et d'exemples, voir Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision et Configurer les chemins d'accès avec des conditions pour que le montant soit débité ou non.
2. Ajoutez un nœud de conseil et associez le conseil Autres options au chemin d'accès Oui. Pour plus d'informations et d'exemples, voir Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision et Configurer un nœud de conseil pour lancer le suivi des transactions.

Configurer un nœud de question pour demander des codes d'échec

Ajoutez une question pour demander le code d'échec que le client a reçu après l'échec d'une transaction par carte de crédit.

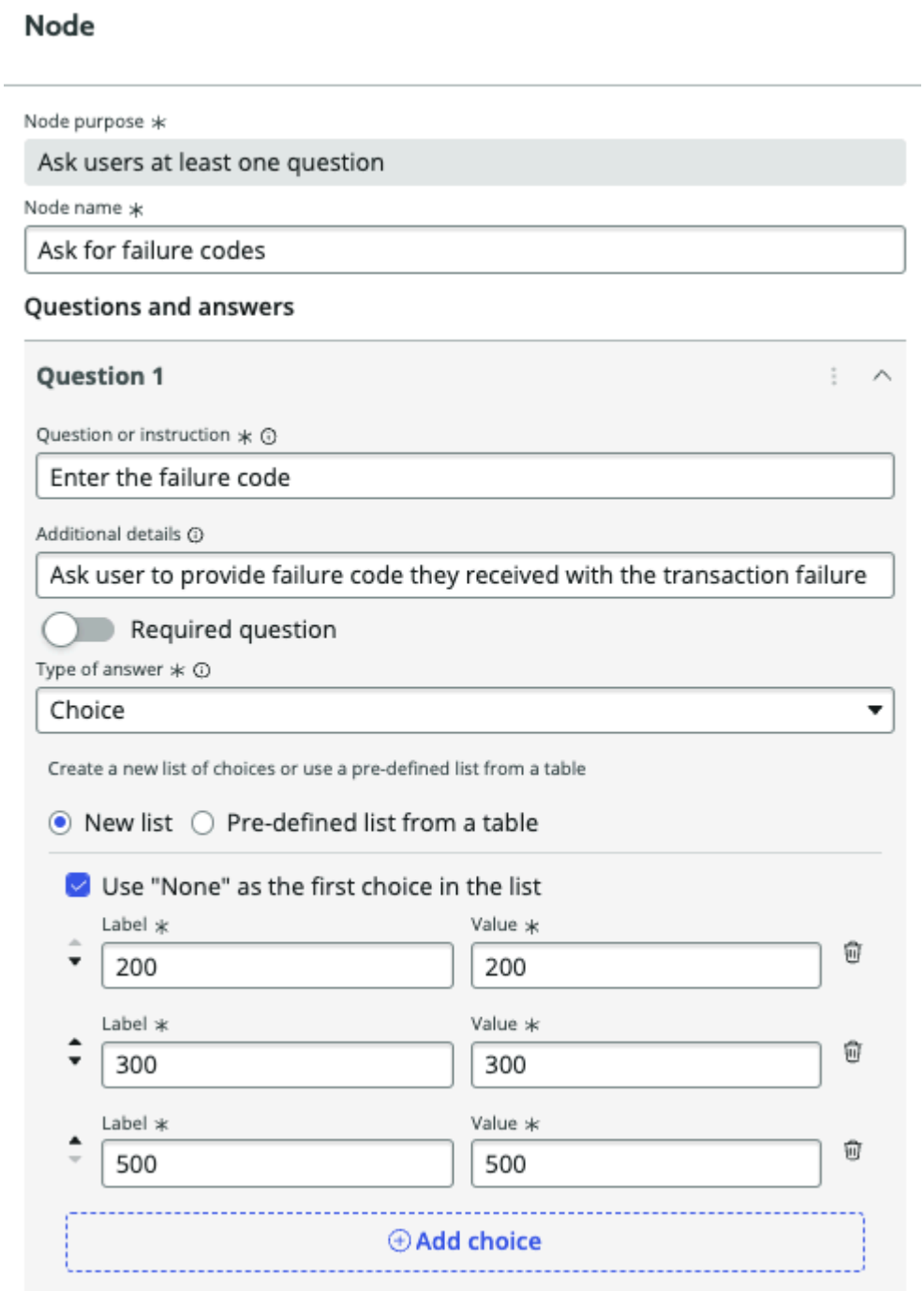
Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

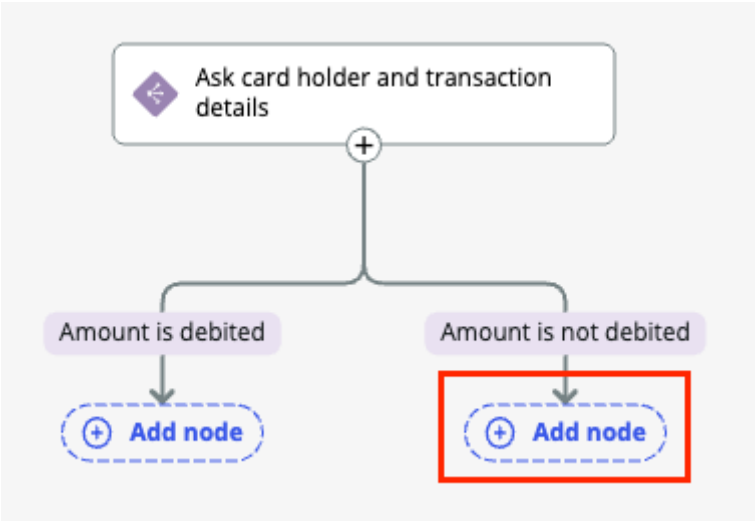


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez **Ajouter un nœud** sur le chemin d'accès Montant non débité.



2. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Poser aux utilisateurs au moins une question** pour configurer un nœud de question.
3. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez Demander les codes de défaillance.
4. Dans le champ **Question ou instruction** , tapez Entrez le code d'échec.
5. Rendez cette question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
6. Dans le champ **Type de réponse** , sélectionnez Choix.
7. Dans le champ **Étiquette** , entrez le code de défaillance 200 pour la première option de la liste.
8. Sélectionnez **Ajouter un choix**.
9. Dans le champ **Étiquette** , entrez le code de défaillance 300 pour la deuxième option de la liste.
10. Sélectionnez **Ajouter un choix**.
11. Dans le champ **Étiquette** , entrez le code de défaillance 500 pour la troisième option de la liste.
12. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Configurez un chemin d'accès pour chaque code d'échec que le client peut recevoir après un échec d'une transaction par carte de crédit.

Configurer les chemins d'accès pour différentes conditions de code d'échec

Configurez un chemin d'accès pour chaque condition du code de défaillance afin de fournir les conseils appropriés aux agents.

Avant de commencer

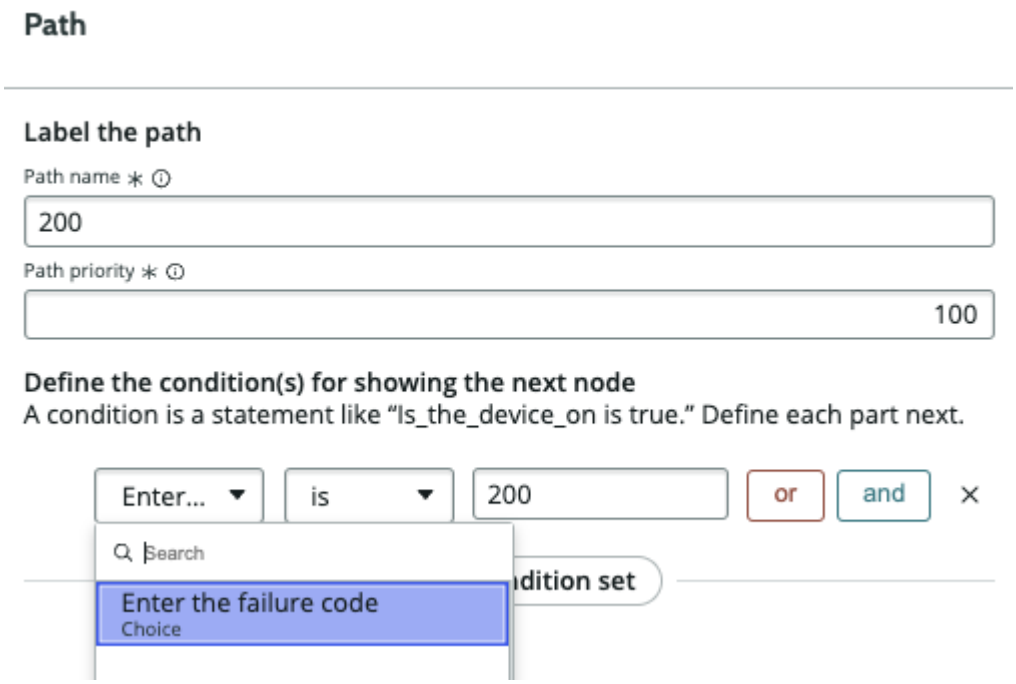
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le code d'échec reçu par le client est 200, le chemin qui mène aux conseils de réaffectation du ticket est emprunté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur la configuration d'un chemin, reportez-vous à Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision.

Procédure

1. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez l'icône Ajouter un chemin d'accès (⊕) sur le nœud de questions Demander des codes d'échec.
   Un nouveau chemin et un nouveau nœud sont ajoutés au canevas.
2. Sélectionnez le nouveau chemin.
3. Dans le champ **Nom du chemin d'accès** , entrez 200.
4. Dans le champ **Priorité du chemin** , saisissez 100.
5. Sélectionnez les champs appropriés pour définir la condition « Saisir le code de défaillance | est | vrai ».
6. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Configurez les chemins d'accès pour d'autres codes d'échec :

- Code d'échec 300 : ce chemin d'accès mène aux conseils Créer une commande de travaux.
- Code d'échec 500 : ce chemin mène aux conseils Affecter un technicien informatique.

Associer des conseils pour différents codes de défaillance

Associez les conseils aux chemins d'accès avec différentes conditions de code d'échec.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Associez un conseil au chemin d’accès 200.

   a. Sélectionnez **Ajouter un nœud** dans le chemin d’accès 200.

   b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Proposer un conseil en tant que résultat** pour configurer un nœud de conseil.
   Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.

   c. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez Réaffecter ce ticket.

   d. Dans le champ **Conseil** , sélectionnez le conseil Réaffecter le ticket.

   e. Dans la section **Définir d’autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** , mappez les entrées en sélectionnant l’icône Entrée de lien ( ) en regard du champ et en sélectionnant une entrée de conseil dans la liste.

   f. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

2. Associez un conseil au chemin d’accès 300.

   a. Sélectionnez **Ajouter un nœud** dans le chemin d’accès 300.

   b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Proposer un conseil en tant que résultat** pour configurer un nœud de conseil.
   Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.

   c. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez Créer une commande de travaux.

   d. Dans le champ **Conseil** , sélectionnez le conseil Créer une commande de travaux.

   e. Dans la section **Définir d’autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** , mappez les entrées en sélectionnant l’icône Entrée de lien ( ) en regard du champ et en sélectionnant une entrée de conseil dans la liste.

   f. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Associez un conseil au chemin d’accès 500.

   a. Sélectionnez **Ajouter un nœud** dans le chemin d’accès 500.

   b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Proposer un conseil en tant que résultat** pour configurer un nœud de conseil.
   Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.

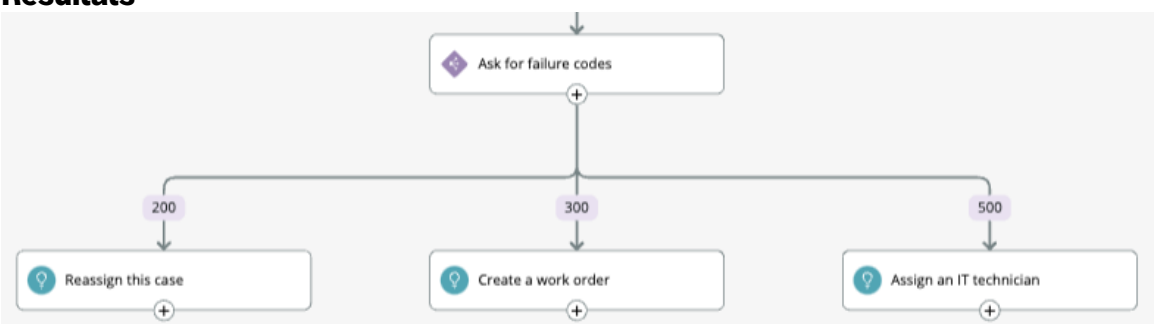
   c. Dans le champ **Nom du nœud** , saisissez Affecter un technicien informatique.

   d. Dans le champ **Conseil** , sélectionnez Affecter un conseil au technicien informatique.

   e. Dans la section **Définir d’autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** , mappez les entrées en sélectionnant l’icône Entrée de lien ( ) en regard du champ et en sélectionnant une entrée de conseil dans la liste.

   f. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Résultats



Activer l’arborescence de décision Dépanner les échecs de transactions par carte de crédit

Validez et activez l’arborescence de décision terminée afin de pouvoir l’utiliser dans les playbooks dans les enregistrements de tickets ou en tant que recommandations dans Recommended Actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous activez l’arborescence de décision terminée, recherche Générateur d'arbre de décision des erreurs telles que des informations manquantes, des mappages d’entrée non valides en raison de changements dans les entrées de nœud précédentes ou des entrées de conseil manquantes. Une fois toutes les erreurs résolues, vous pouvez valider et activer l’arborescence de décision.

Si vous apportez des modifications à une arborescence de décision activée, n’oubliez pas d’activer à nouveau l’arborescence de décision pour afficher l’arborescence de décision mise à jour dans un espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez **Activer**.
   - En cas d’erreurs dans votre arbre de décision, des icônes d’erreur et des messages d’alerte s’affichent. Vous devez résoudre les erreurs avant de pouvoir activer l’arborescence de décision. Pour plus d'informations, consultez Notifications d’erreurs de validation dans Générateur d'arbre de décision.
   - S’il n’y a pas d’erreur, une boîte de dialogue de confirmation s’affiche.
2. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Activer maintenant**.
   Un message de réussite s’affiche avec des instructions sur la prochaine action à effectuer.

Résultats

- L’état de l’arborescence de décision passe de **Non actif** à **Actif**.
- Le bouton **Activer** est désactivé.

Que faire ensuite

- Configurez les actions recommandées pour utiliser l’arborescence de décision activée comme recommandation. Les recommandations s’affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel d’un espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Guided Decisions à Recommended Actions.
- Configurez Playbooks pour utiliser l’arborescence de décision activée dans le cadre d’un playbook dans un onglet d’enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Guided Decisions aux playbooks.

Installer l'application Guided Decisions Experience

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l’application Guided Decisions Experience (sn_ga_exp). Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Guided Decisions Experience dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Guided Decisions Experience :

- Modules d'extension
- Tables
- Rôles
- Conseils

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Guided Decisions Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez l'application Guided Decisions Experience (sn_ga_exp) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Guided Decisions Experience

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Experience, notamment des Guided Decisions tables, des rôles et des conseils.

Tables

Les tables suivantes sont ajoutées à votre instance avec l'activation de l'expérience Guided Decisions .

Tables ajoutées avec l'activation de l'expérience Guided Decisions

Table	Description
Arbre de décision [ga_decision_tree]	Stocke les détails de toutes les arborescences de décision.
Nœud de l'arborescence de décision [ga_decision_tree_node]	Stocke les détails de tous les nœuds d'arborescence de décision dans chaque arborescence de décision.
Mappage d'entrée de décision [ga_decision_input_mapping]	Stocke les détails du mappage d'entrée, tels que le nœud source, l'entrée source, le nœud de destination et l'entrée de destination.
Version de l'arbre de décision	Stocke les versions de l'arbre de décision avec des états.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables ajoutées avec l'activation de l'expérience Guided Decisions (suite)

Table	Description
[ga_decision_tree_version]	

Rôles

Les rôles suivants sont ajoutés à votre instance avec l'activation de , Experience et Recommended Actions des modules d'extension.Guided DecisionsGuided Decisions

Rôles ajoutés avec Guided Decisions et Recommended Actions

Rôle	Description	Contient des rôles
Auteur de l'arbre de décision [decision_tree_author]	Crée, affiche, met à jour et supprime des arborescences de décision. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement attribué aux gestionnaires du service client.	• decision_table_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • decision_tree_user **Remarque :** Inclus avec le module d'extension Guided Decisions .
Utilisateur de l'arbre de décision [decision_tree_user]	Affiche les arborescences de décision. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement attribué aux agents du service client.	• decision_table_reader • sn_gd_guidance.guidance_user **Remarque :** Inclus avec le module d'extension Guided Decisions .
Gestionnaire de conseils [sn_gd_guidance.guidance_manager]	Crée, affiche, met à jour et supprime des conseils, qui sont le résultat d'une arborescence de décision. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement attribué aux gestionnaires du service client.	sn_gd_guidance.guidance_user **Remarque :** Inclus avec le module d'extension Guided Decisions - Guidance.
Utilisateur de conseils [sn_gd_guidance.guidance_use	Affiche les conseils. **Remarque :** Ce rôle est automatiquement attribué aux agents du service client.	uxframework_user **Remarque :** Inclus avec le module d'extension Guided Decisions - Guidance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles ajoutés avec Guided Decisions et Recommended Actions (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
Auteur du playbook [pd_content_author]	Ajoute des arborescences de décision et des conseils à un nouveau playbook ou un playbook existant mis à la disposition des agents de service client depuis leur espace de travail.	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.user • pd_trigger_author
Auteur de Générateur de ressources [sn_nb_action.resource_generator_author]	Configure les générateurs de ressources.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author **Remarque :** Inclus avec le module d'extension Recommended Actions .
Auteur de Définition de tendance [sn_nb_action.trend_definition_author]	Configure les définitions de tendances.	**Remarque :** Inclus avec le module d'extension Recommended Actions .

Conseils

L'application Experience Guided Decisions inclut les conseils décrits dans le tableau suivant.

Conseils impliqués dans les décisions guidées

Conseil	Description
Appliquer la résolution à partir d'un ticket résolu	Permet aux agents d'appliquer une résolution à partir d'un ticket résolu recommandé en cliquant sur un bouton **Résoudre le ticket** sur une carte, ce qui copie les notes de résolution et un code de résolution du ticket résolu dans la section Informations sur la fermeture du ticket actuel. L'état du ticket actuel passe à Résolu.
Communiquer la solution de contournement	Permet aux agents de communiquer une solution de contournement à partir d'un enregistrement de problème recommandé en cliquant sur un bouton **Communiquer la solution de contournement** sur une carte,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils impliqués dans les décisions guidées (suite)

Conseil	Description
	ce qui ouvre les conseils dans le panneau latéral. Les conseils montrent la solution de contournement à partir de l'enregistrement de problème et fournissent un champ de note permettant à l'agent d'ajouter des notes supplémentaires. La solution de contournement et les notes sont ajoutées aux notes de travail et l'enregistrement du problème est lié au ticket actuel.
Créer une tâche de ticket	Permet aux agents de créer une tâche de ticket pour le ticket actuel en cliquant sur le bouton **Créer** sur une carte, ce qui ouvre les conseils dans le panneau latéral dans lequel l'agent peut saisir un objet pour une nouvelle tâche de ticket et le soumettre.
Créer une commande de travaux	Permet aux agents de créer une commande de travaux pour un ticket en cliquant sur un bouton **Créer** sur une carte. Crée une tâche de commande de travaux et ouvre la tâche dans un sous-onglet.
Lien vers le défaut existant	Permet aux agents de lier un défaut existant au ticket actuel en cliquant sur un bouton **Lien vers le défaut** sur une carte, ce qui relie le défaut au ticket et met à jour les notes de travail.
Lien vers un ticket ouvert existant	Permet aux agents de lier le ticket actuel à un ticket ouvert existant en cliquant sur un bouton **Lien vers ce ticket** sur une carte, ce qui définit le ticket ouvert comme parent du ticket actuel.
Recommandation d'offre	Permet aux agents de recommander la mise à niveau d'un produit vers le modèle de produit fourni.
Proposer une résolution	Permet aux agents de saisir des notes de résolution et un code de résolution pour un ticket en cliquant sur un bouton **Proposer une solution** sur une carte.
Lire un message au client	Permet à un agent d'indiquer qu'un message a été lu à un client au cours d'un appel en cliquant sur le bouton **Marquer**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils impliqués dans les décisions guidées (suite)

Conseil	Description
	comme lu sur une carte et en ajoutant le message aux notes de travail.
Réaffecter le ticket	Permet aux agents de réaffecter le ticket actuel à un groupe d'affectation recommandé en cliquant sur un bouton **Réaffecter** sur une carte, ce qui ouvre les conseils dans un panneau latéral dans lequel l'agent peut saisir des notes. Le ticket actuel est réaffecté à un autre groupe d'affectation et les notes de travail sont mises à jour.
Examiner et joindre l'article	Permet aux agents de réviser un article de la base de connaissances recommandé dans le panneau latéral contextuel en cliquant sur le bouton **Examiner et joindre un article** sur une carte, ce qui ouvre l'article dans le panneau latéral. Dans le panneau latéral, les agents peuvent effectuer les actions suivantes : • Examiner l'article. • Joindre l'article au ticket. • Marquer l'article comme utile. • Ouvrez l'article dans un sous-onglet.

Configurer les conseils et les arborescences de décision

Configurez les conseils et les arborescences de décision pour résoudre plus rapidement les problèmes des clients et fournir une résolution standardisée.

Une arborescence de décision est un processus de dépannage structuré à destination des agents de service. Pour plus d'informations, consultez Configuration de Guided Decisions.

Le processus de configuration comprend les tâches énumérées dans la table suivante.

Tâches de configuration de l'arborescence de conseil et de décision

Étape	Description
Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale	Configurez des conseils pour fournir des actions à vos agents.
Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision	Configurez les arborescences de décision que les agents peuvent utiliser pour trouver des solutions de dépannage pour les problèmes des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration de l'arborescence de conseil et de décision (suite)

Étape	Description
	Vous pouvez créer des arborescences de décision uniquement dans Générateur d'arbre de décision .
Modifier les arborescences de décision dans Interface utilisateur principale	Modifiez les arborescences de décision que vous avez créées Interface utilisateur principale pour améliorer ou étendre le processus de dépannage. Seule la modification des arborescences de décision existantes est prise en charge dans Interface utilisateur principale. Vous pouvez créer des arborescences de décision uniquement dans Générateur d'arbre de décision .
Ajouter Guided Decisions à Recommended Actions	Ajoutez des arborescences de décision aux actions recommandées, afin que les agents puissent prendre les mesures appropriées dans un processus de dépannage basé sur un contexte d'enregistrement.
Ajouter Guided Decisions aux playbooks	Ajoutez des arborescences de décision aux playbooks, afin que les agents puissent fournir une résolution dans le cadre d'un processus de dépannage pour leurs tickets.
Ajouter Guided Decisions à Portail de services	Ajoutez des arborescences de décision à Portail de services, afin que les utilisateurs internes puissent utiliser le libre-service ou résoudre leurs problèmes.

Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale

Créez un conseil dans le Interface utilisateur principale afin de pouvoir lier le conseil au nœud de conseil d'une arborescence de décision. Par exemple, votre agent peut joindre un article de la base de connaissances ou proposer une solution à un client pour aider à résoudre un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations d'aperçu apparaissent sur la Recommended Actions carte dans le panneau latéral contextuel. L'expérience d'aperçu ne s'applique qu'à Recommended Actions, où les agents peuvent afficher des aperçus des recommandations avant de les lancer.

Les playbooks n'ont pas d'expérience d'aperçu, car les arborescences de décision sont incorporées et considérées comme déjà lancées dans les playbooks.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Créez un conseil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Conseils.

b. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour le conseil.

c. Dans le champ **Description** , saisissez une brève description du conseil.

d. **Facultatif :** Mettez les conseils à la disposition de plusieurs agents travaillant sur le ticket en cochant la case **Action disponible pour plusieurs utilisateurs** .
Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, un seul agent peut travailler sur n'importe quel conseil. Lorsque le premier agent travaille sur le conseil et que l'état est En cours, Terminé ou Erreur, les autres agents ne peuvent pas voir ce conseil.

e. **Facultatif :** Autorisez les agents à revenir au nœud précédent, à modifier les nœuds précédents ou à réexécuter le conseil dans l'expérience d'exécution d'une arborescence de décision en sélectionnant **Autoriser les utilisateurs à réexécuter le conseil**.

3. Créez une ou plusieurs entrées pour le conseil.
Les entrées sont les variables ou les informations dont le système a besoin pour appliquer le conseil. Vous pouvez utiliser des entrées à plusieurs endroits, telles que l'expérience d'aperçu du conseil et les actions de conseil.

a. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans le champ **Étiquette** , saisissez un nom pour l'entrée.

c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ de l'entrée.
Selon le type de champ que vous sélectionnez, vous devrez peut-être configurer des paramètres supplémentaires. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type de champ, vous devez sélectionner une table de référence.

d. Si l'entrée de conseil nécessite une action de la part de l'agent, comme l'ajout d'informations à un champ, cochez la case **Est un champ de formulaire** .

e. **Facultatif :** Entrez une **valeur par défaut**.

f. Sélectionnez **Envoyer**.

4. **Facultatif :** Créez une ou plusieurs sorties pour le conseil.
Les sorties sont le résultat souhaité de l'action de conseil. Par exemple, si une action de conseil crée une tâche de ticket, la sortie de cette action peut renvoyer une référence à la tâche de ticket qui a été créée.

a. Dans l'onglet Sortie de conseil, sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans le champ **Étiquette** , entrez un nom pour la sortie.

c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ de la sortie.
Selon le type de champ que vous sélectionnez, vous devrez peut-être configurer des paramètres supplémentaires. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type de champ, vous devez sélectionner une table de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Facultatif : Entrez une **valeur par défaut**.

e. Sélectionnez **Envoyer**.

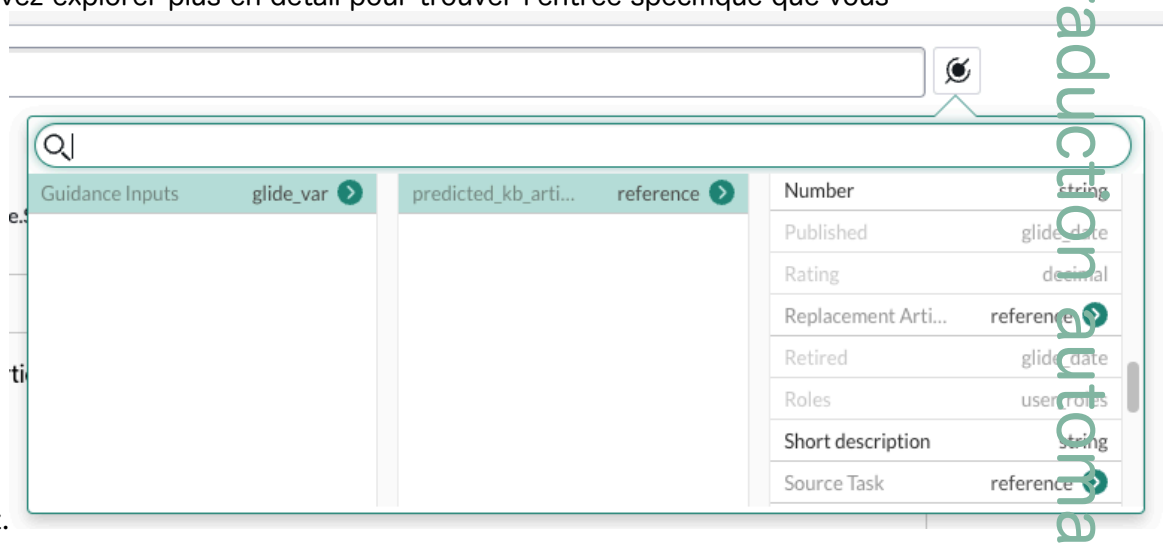
5. Configurez l'expérience d'aperçu.

a. Sélectionnez l'onglet **Expérience d'aperçu** .

b. Dans le champ **Titre de l'aperçu** , ajoutez un titre pour l'aperçu de conseil sous forme de texte statique, de contenu dynamique (valeurs de champ provenant des entrées de conseil) ou d'une combinaison de texte statique et de contenu dynamique.

- Pour entrer du texte statique, saisissez le texte dans le champ.
- Pour entrer du contenu dynamique, sélectionnez l'icône Sélecteur de pastilles (icône) en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.

  Vous pouvez explorer plus en détail pour trouver l'entrée spécifique que vous souhaitez.



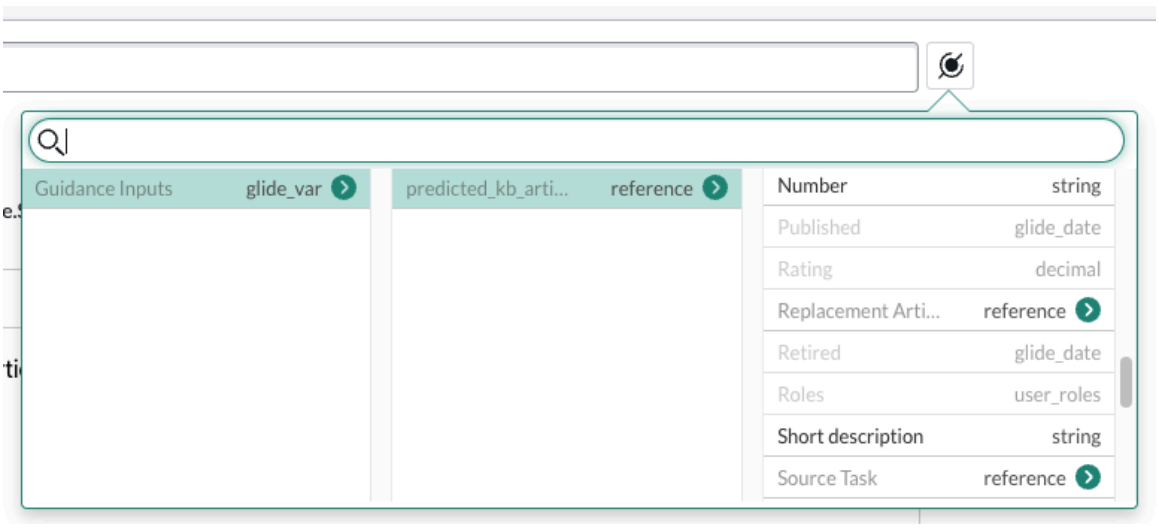
Ce champ peut contenir du texte statique, du contenu dynamique ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour sélectionner du contenu dynamique comme valeur de champ :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sélectionnez l'icône icon) en regard du champ **Aperçu du titre** .

ii. Sélectionnez une entrée de conseil dans la liste. Vous pouvez explorer plus en profondeur pour trouver l'entrée que vous souhaitez.



c. Dans le champ **Champs à afficher** , sélectionnez les champs à afficher dans l'aperçu de conseil.

d. Dans le champ **Message** , créez un message pour l'aperçu de conseil.
Vous pouvez utiliser les outils disponibles dans l'éditeur de texte enrichi pour créer et formater le message. Ce champ peut inclure du texte et du contenu HTML tels que des images, des vidéos et des liens.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Configurer l'expérience détaillée des conseils pour Recommended Actions les cartes.

Configurer l'expérience détaillée des conseils

Configurez le titre et la description des conseils affichés aux utilisateurs dans les actions recommandées ou les playbooks.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations détaillées s'affichent dans les playbooks, dans un panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet pour Recommended Actions for Customer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Configurez l'expérience détaillée pour le conseil dans l'onglet Expérience détaillée.
L'expérience détaillée est un message qui s'affiche pour obtenir des conseils, qui s'ouvre dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Titre** , ajoutez un titre pour le conseil dans la vue détaillée.

b. Dans le champ **Message de conseil** , fournissez un message pour la vue détaillée.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Personnaliser une expérience d’aperçu de conseil dans Générateur d'IU
- Personnaliser une expérience détaillée de conseil dans Générateur d'IU

Le processus de configuration d’un conseil est le même dans l’application Guided Decisions Experience et dans l’application Recommended Actions for Customer Service .

Créer une action de conseil pour un conseil

Configurez les actions que les agents peuvent effectuer pour résoudre les tickets ou problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gd_guidance.guidance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Dans la section du formulaire Actions de conseil, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Action de conseil.

Champ	Description
Conseil	Conseil auquel cette action est associée. Ce champ est en lecture seule.
Étiquette de l’action	Nom de cette action de conseil.
Étiquette Appel à l'action	Étiquette du bouton d'action qui apparaît sur la carte de recommandation dans le panneau latéral contextuel. Par exemple, **Examiner et joindre un article** ou **Proposer une solution**.
Comportement de l'action	Comportement sélectionné pour l'action de conseil : ○ **Simple clic** : l’action est initiée et terminée en un clic et la carte se déplace vers l’onglet **Historique** dans le panneau latéral. Utile pour les actions simples telles que l'escalade d'un ticket. ○ **Ouvrir dans le panneau latéral contextuel** : l’action s’ouvre dans une vue détaillée dans le panneau latéral. L’agent peut examiner les détails dans le panneau latéral, par exemple examiner le contenu d’un article de la base de connaissances. ○ **Ouvrir dans un sous-onglet** : l’action s’ouvre dans un onglet distinct. Vous pouvez configurer l’expérience d’aperçu pour tous les types de comportement d’action et configurer la vue détaillée pour les actions qui s’ouvrent dans le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sous-onglet ou le panneau latéral contextuel. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience détaillée des conseils. **Remarque :** Les actions qui s'ouvrent dans le panneau latéral contextuel ou dans le sous-onglet ne passent pas à l'état En cours. L'action passe à l'état en cours ou terminé uniquement lorsque l'agent clique sur le bouton d'action dans la vue détaillée.
Primaire	Désigne l'action de conseil comme une action primaire. Ce champ est activé par défaut. Une action primaire met en surbrillance l'action que l'agent doit effectuer et rend cette action disponible sous forme de bouton sur la carte de recommandation. **Remarque :** Un conseil ne peut avoir qu'une seule action de conseil primaire. Si ce champ n'est pas sélectionné, l'action de conseil est une action secondaire disponible via le menu Actions supplémentaires de la carte de recommandation.
Application	Application à laquelle cette action de conseil est associée. Ce champ est en lecture seule.
Automatisation de l'action de conseil	Flux associé à cette action de conseil.
Commande	Ordre de l'action.
Message d'achèvement	Message qui s'affiche en haut de la carte de recommandation lorsque l'action de conseil est terminée. Par exemple, **Article de la base de connaissances partagé**.

5. Selon le flux sélectionné dans le champ **Automatisation de l'action de conseil**, vous pouvez configurer les entrées de flux et les sorties de conseil.
   - Configurez les entrées de flux dans l'onglet **Entrées de flux d'automatisation** .
   - Configurez les sorties dans l'onglet **Sorties de conseil** .

     Ces champs peuvent contenir du texte statique, du contenu dynamique (valeurs de champ provenant des entrées de conseil) ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour utiliser du contenu dynamique, sélectionnez l'icône Sélecteur de pastilles ( ) en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Configurez un nœud de conseil et liez les conseils créés à ce nœud pour fournir des actions aux agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une arborescence de décision dans Interface utilisateur principale

Créez une arborescence de décision que les agents peuvent utiliser pour trouver des solutions aux problèmes des clients.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les arborescences de décision sont créées pour la première fois dans Interface utilisateur principale. Vous pouvez Générateur d'arbre de décision ensuite configurer le nœud de démarrage et ajouter des nœuds et des chemins d'accès pour créer une arborescence de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sur la page Arborescences de décision, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Arborescence de décision

Champ	Description
Nom	Nom interne de l'arborescence de décision.
Étiquette de l'action	Étiquette du bouton d'appel à l'action sur la Recommended Actions carte.
Description	Description de l'arborescence de décision à afficher sur la Recommended Actions carte.
Titre	Nom externe de l'arborescence de décision que les utilisateurs finaux ou les agents voient dans un espace de travail. Si le champ **Titre** est vide, le nom interne s'affiche en tant que nom externe sur la Recommended Actions carte.
Afficher un bouton d'abandon	Affiche ou masque le bouton **Abandonner** qui annule le flux d'une arborescence de décision. Ce champ est activé par défaut.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Un enregistrement d'arborescence de décision et un nœud de démarrage sont créés.

Que faire ensuite

Configurez un nœud de démarrage pour ajouter un ensemble initial de questions ou d'instructions à une arborescence de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision

Configurez *l'arborescence de décision* à l'aide du visuel Générateur d'arbre de décisionno-code , qui fournit un canevas pour une représentation schématique des nœuds et de leurs chemins d'accès dans un processus de dépannage.

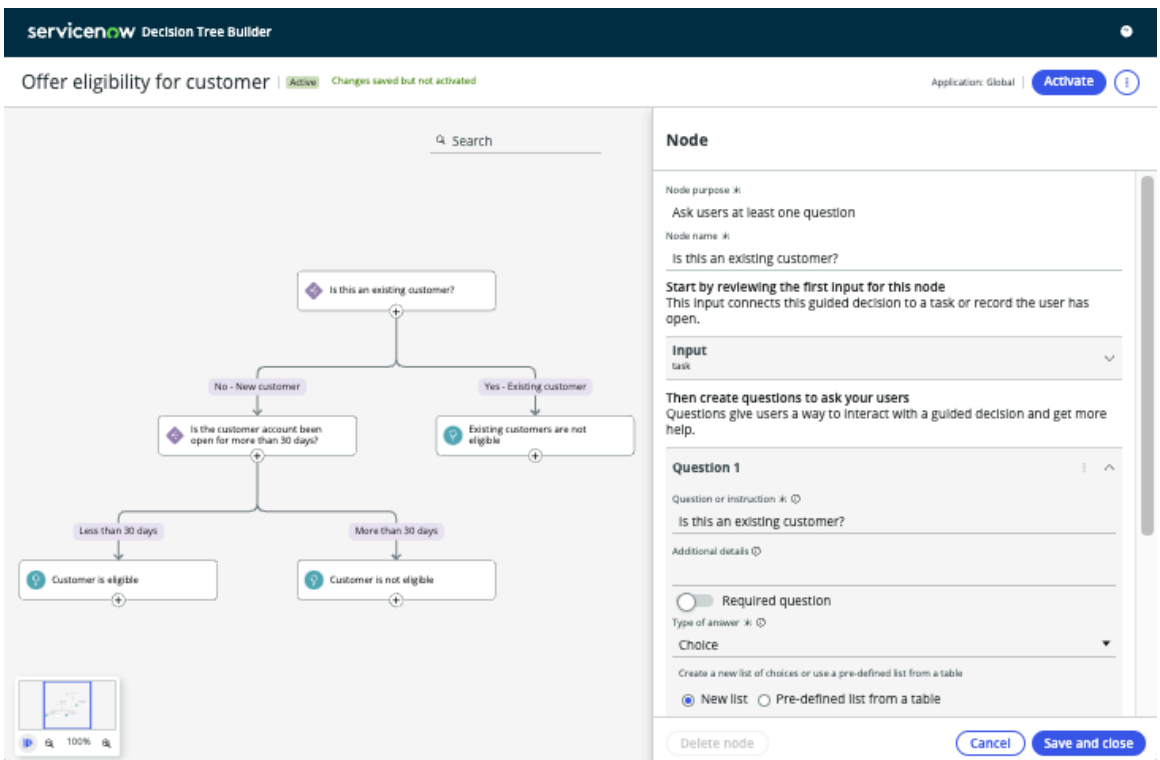
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que propriétaire de processus ou analyste business, vous pouvez configurer des arborescences de décision en ajoutant des nœuds, en définissant des chemins d'accès et en joignant des conseils via Générateur d'arbre de décision. Pour plus d'informations, consultez Nœuds de l'arborescence de décision.

Vous pouvez valider et activer une arborescence de décision avec une seule action. Pour plus d'informations, consultez Activer une arborescence de décision.

Générateur d'arbre de décision Toile



Accéder à Générateur d'arbre de décision

Vous pouvez y accéder Générateur d'arbre de décision en sélectionnant le bouton **Ouvrir dans le générateur** sur l'enregistrement de l'arbre de décision.

Configurer les nœuds de questions et de conseils

Vous pouvez configurer un nouveau nœud en tant que nœud de question ou nœud de conseil. Lorsqu'il y a plusieurs questions dans un nœud de démarrage ou un nœud de question, vous pouvez supprimer une question ou modifier l'ordre des questions. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des questions ou des instructions à une arborescence de décision.

Les nœuds de conseil fournissent des actions aux agents pour résoudre ou escalader un problème client. Vous pouvez sélectionner un conseil dans la liste des conseils disponibles ou créer un conseil dans Interface utilisateur principale. Vous pouvez ensuite configurer des entrées de guidage en saisissant des valeurs statiques ou en réutilisant des entrées des nœuds précédents. Pour plus d'informations, consultez Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision.

Nœud de liaison

Vous pouvez configurer un nouveau nœud en tant que nœud de liaison pour lier une arborescence de décision enfant à l'arborescence de décision actuelle. Cette liaison

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connecte l'exécution de l'arborescence de décision principale à une autre arborescence de décision lorsqu'une condition spécifique est remplie. Pour plus d'informations, consultez Lier une arborescence de décision activée à cette arborescence de décision.

Création de chemins d'accès pour les nœuds suivants

Un chemin d'accès dans une arborescence de décision relie un nœud à un autre. Vous pouvez configurer une condition pour définir quand le chemin d'accès doit être emprunté. La sélection de certaines réponses peut être une condition pour le chemin. L'ordre de priorité d'un chemin d'accès détermine la priorité d'un chemin d'accès par rapport à un autre.

Pour plus d'informations, consultez Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision.

Modification d'un nœud ou d'un chemin d'accès

Lorsque vous modifiez les entrées des nœuds et de leurs chemins d'accès, assurez-vous de mettre à jour également les nœuds suivants, car ils peuvent réutiliser les données de ces entrées.

Suppression d'un nœud ou d'un chemin d'accès

Notez les informations suivantes sur la suppression d'un nœud ou d'un chemin d'accès :

- Vous pouvez supprimer un nœud terminal s'il n'est connecté à aucun chemin d'accès ou nœud.
- La suppression d'un nœud terminal supprime le nœud de l'arborescence de décision, mais la configuration du chemin d'accès avant le nœud supprimé reste intacte.
- Vous ne pouvez pas supprimer un nœud ou un chemin intermédiaire.
- Lorsque vous supprimez le nœud de question après un nœud de conseil, le nœud de question et le chemin d'accès sont supprimés.

Lier des entrées

Vous pouvez lier les entrées d'un nœud à un autre pour réutiliser les valeurs d'entrée des nœuds précédents. Vous pouvez utiliser des entrées liées pour créer des conditions de chemin. Pour plus d'informations sur le mappage d'entrée dans le nœud de question ou le nœud de conseil, reportez-vous à la section Lier les entrées dans les nœuds d'arborescence de décision.

Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.

Information associée

Notifications d'erreurs de validation dans Générateur d'arbre de décision

Activer une arborescence de décision

Revenir à la version de l'arborescence de décision activée précédente

Ajouter des questions ou des instructions à une arborescence de décision

Ajoutez les questions que vous souhaitez poser à vos clients ou les instructions que vous souhaitez leur fournir, et configurez les types de réponses dans un nœud de démarrage dans Générateur d'arbre de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le nœud de démarrage est le premier nœud d'une arborescence de décision. Il contient une entrée de tâche et au moins une question ou instruction. Vous pouvez configurer une ou plusieurs questions à poser aux clients ou des instructions à leur donner.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez **Nouveau nœud**.
5. Dans le champ **Nom du nœud** , saisissez un nom pour le nœud de départ.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Table de référence** , sélectionnez une table pour le type d'enregistrement.

   (Optional) La table que vous sélectionnez pour l'entrée de tâche ne doit pas nécessairement être une table de tâches. Par exemple, vous pouvez sélectionner une table de tickets, d'incidents ou d'interactions pour le contexte d'enregistrement afin de recommander cette arborescence de décision dans un espace de travail.

   Remarque :
   Vous devez sélectionner la même table que la table de référence pour l'enregistrement de contexte dans Recommended Actions.

7. Dans la section Question 1, saisissez une question ou une instruction pour les clients.
8. **Facultatif :** Rendez cette question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** .
9. **Facultatif :** Entrez plus de détails relatifs à votre question ou instruction dans le champ **Détails supplémentaires** .
10. Sélectionnez le type de réponse à votre question.

    Pour obtenir une description des types de réponses, reportez-vous à Types de réponses aux questions.

    La réponse fournie par le client à une question peut être transmise à d'autres nœuds et chemins via le mappage d'entrée.

11. **Facultatif :** Lier les entrées pour réutiliser les réponses des nœuds précédents.
    Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.
12. **Facultatif :** Ajoutez d'autres questions ou instructions.
13. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite
Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision

Types de réponses aux questions
Plusieurs types de réponses sont disponibles pour que les agents fournissent des réponses aux questions dans une arborescence de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de réponse

Choix	Description
Choix	Une liste de choix. Les types de listes sont les suivants : • **Nouvelle liste** : Nouvelle liste de choix • **Liste prédéfinie à partir d'une table** : liste de choix existante à partir d'une table sélectionnée **Utilisez « Aucun » comme premier choix dans la liste** : option permettant d'ajouter **Aucun** comme valeur par défaut dans la liste.
Date	Date au format AAAA-MM-JJ
Date/ Heure	Date et heure au format AAAA-MM-JJ HH :MM :SS
Décimal	Nombre incluant des décimales.
Entier	Nombre qui n'inclut pas les décimales.
Référence	Référence à un champ d'une autre table. Lorsque ce type de réponse est sélectionné, les champs suivants s'affichent : • **Table de référence** : table à partir de laquelle sélectionner un champ. • **Appliquer un filtre** : condition permettant de filtrer les résultats de la recherche. Par exemple, le champ Appelant de la table Incident est une référence à la table Utilisateur [sys_user].
Chaîne	Une ligne de texte. Lorsque ce type de réponse est sélectionné, le champ suivant s'affiche : **Nombre maximal de caractères** : limite de longueur de la chaîne de texte.
Vrai/ Faux	Case à cocher qui permet à l'utilisateur d'indiquer si la condition est vraie ou fausse. Si cette option est sélectionnée, elle renvoie la valeur vrai.

Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision

Configurez un chemin d'accès pour Générateur d'arbre de décision définir les conditions d'affichage de la question suivante ou d'un conseil dans une arborescence de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer au moins deux chemins d'accès à partir de n'importe quel nœud de question.

Étant donné que vous pouvez ajouter un nœud de question uniquement après un nœud de conseil, la configuration du chemin d'accès n'est pas requise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez l'icône Ajouter un ⊕) sur un nœud.
   Un nouveau chemin et un nouveau nœud sont ajoutés au canevas.
5. Sélectionnez le nouveau chemin.
6. Entrez un nom pour le chemin d'accès.
7. Dans le champ **Priorité du chemin d'accès** , entrez un ordre de priorité pour ce chemin.
   Le chemin d'accès avec l'ordre de priorité le plus bas est exécuté en premier.
8. Configurez une ou plusieurs conditions en sélectionnant une question à partir du nœud précédent, un opérateur et la valeur d'une entrée.
   Par exemple, si le type de réponse est un nombre entier, vous pouvez définir une condition selon laquelle lorsqu'une valeur fournie par un client est supérieure à la valeur que vous spécifiez dans la condition, ce chemin doit être emprunté.

   Vous pouvez accéder aux entrées du nœud parent direct uniquement lors de la configuration d'une condition pour le chemin d'accès.
9. **Facultatif :** S'il y a plusieurs questions dans un nœud de question, sélectionnez **Nouvelle condition définie** pour définir une condition complexe pour une combinaison de réponses.
10. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Continuez à créer votre arborescence de décision.

- Ajoutez une série de questions suivante. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un ensemble de questions ou d'instructions de suivi dans une arborescence de décision.
- Fournir des conseils aux agents. Pour plus d'informations, voir Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision

Ajouter un ensemble de questions ou d'instructions de suivi dans une arborescence de décision

Configurez un nœud de question pour Générateur d'arbre de décision ajouter des questions de suivi ou des instructions. Les réponses à ces questions débouchent soit sur un conseil, soit sur une autre série de questions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, ajoutez un nouveau nœud en sélectionnant l'icône Ajouter un chemin (⊕) sur un nœud.
5. Sélectionnez **Ajouter un nœud**.
6. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Poser aux utilisateurs au moins une question** pour configurer un nœud de question.
7. Entrez un nom pour le nœud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la section Question 1, saisissez une question ou une instruction pour les clients.
9. **Facultatif :** Rendez cette question obligatoire en activant le champ **Question obligatoire** .
10. **Facultatif :** Entrez plus de détails relatifs à votre question ou instruction dans le champ **Détails supplémentaires** .
11. Sélectionnez le type de réponse.

    Pour obtenir une description des types de réponses, reportez-vous à Types de réponses aux questions.

    La réponse fournie par le client est transmise à d'autres nœuds et chemins via le mappage d'entrée.
12. **Facultatif :** Lier les entrées pour réutiliser les réponses des nœuds précédents.
    Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.
13. **Facultatif :** Ajoutez d'autres questions ou instructions.
14. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Continuez à créer votre arborescence de décision.

- Ajoutez une série de questions suivante. Pour plus d'informations, voir Ajouter un ensemble de questions ou d'instructions de suivi dans une arborescence de décision
- Fournir des conseils aux agents. Pour plus d'informations, voir Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision

Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision

Configurez un nœud de conseil afin Générateur d'arbre de décision que les agents puissent afficher une recommandation sur les actions à faire ensuite.

Avant de commencer

Vérifiez que les conseils que vous souhaitez utiliser existent ou créez-les. Pour plus d'informations, consultez Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale.

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si le champ **Autoriser les utilisateurs à réexécuter le conseil** est sélectionné lors de la création d'un conseil, les utilisateurs peuvent réexécuter le conseil ou revenir en arrière et modifier les réponses dans les nœuds de questions précédents dans l'expérience d'exécution.

Vous pouvez lier les entrées et sorties de conseil au nœud de question suivant.

Vous pouvez sélectionner un conseil dans la liste des conseils disponibles pour le lier à votre nœud de conseil ou en créer un dans Interface utilisateur principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans Générateur d'arbre de décision, ajoutez un nouveau nœud en sélectionnant l'icône Ajouter un chemin (⊕) sur un nœud.
5. Sélectionnez **Ajouter un nœud**.
6. Dans la fenêtre contextuelle, configurez un nœud de conseil en sélectionnant **Proposer un conseil comme résultat**.
   Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.
7. Entrez un nom pour le nœud.
8. Dans le champ **Conseil** , sélectionnez le conseil en commençant à saisir le nom du conseil et en le sélectionnant dans la liste.
9. Saisissez des valeurs spécifiques pour les entrées de conseil dans la **section Définir les entrées de champ pour transmettre des données à cette section de conseil** .
   Ces champs peuvent contenir du texte statique, du contenu dynamique comme des valeurs de champ provenant des entrées de conseil, ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour utiliser du contenu dynamique, sélectionnez l'icône d'entrée de lien (icône) en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.
10. **Facultatif :** Saisissez des valeurs d'espace réservé pour les entrées de conseil dans la section **Définir d'autres entrées de champ à montrer aux utilisateurs** .
    Les agents peuvent remplacer les valeurs d'espace réservé par leurs propres informations. Ces champs peuvent contenir du texte statique, du contenu dynamique comme des valeurs de champ provenant des entrées de conseil, ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour utiliser du contenu dynamique, sélectionnez l'icône d'entrée de lien (icône) en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.
11. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Que faire ensuite

Ajoutez un nœud suivant qui est un nœud de question après un nœud de conseil.

Lier une arborescence de décision activée à cette arborescence de décision

Imbriquez et invoquez une arborescence de décision à partir d'un nœud de liaison lorsque des conditions spécifiques sont remplies dans Générateur d'arbre de décision. Utilisez des arborescences imbriquées pour exécuter un dépannage complexe et réutilisez les arborescences de décision existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, ajoutez un nouveau nœud en sélectionnant l'icône Ajouter un chemin (⊕) sur un nœud.
5. Sélectionnez **Ajouter un nœud**.
6. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Lier l'arborescence de décision** pour configurer un nœud de liaison.
7. Entrez un nom pour le nœud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le champ **Arborescence de décision enfant** , sélectionnez une arborescence de décision activée.
9. Saisissez des valeurs ou des entrées de lien pour réutiliser les réponses des nœuds précédents.
   Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.
10. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Réutiliser les réponses aux points de décision

Lier les entrées pour réutiliser les réponses des nœuds précédents dans Générateur d'arbre de décision. Par exemple, dans une arborescence de décision qui traite une demande de prêt, vous pouvez réutiliser l'entrée liée au salaire du client à plusieurs points de décision pour déterminer l'éligibilité du prêt.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entrées liées peuvent être utilisées pour créer des conditions de chemin d'accès.

Pour plus d'informations sur le mappage d'entrée et les exceptions liées au mappage d'entrée, reportez-vous à Lier les entrées dans les nœuds d'arborescence de décision.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez le nœud auquel vous souhaitez mapper les entrées.

Différents nœuds et actions

Type de nœud	Action
Nœud de question	**a.** Entrez une question et sélectionnez le type de réponse. **b.** Sélectionnez **Lier les entrées pour réutiliser les données antérieures**. **c.** Utilisez l'icône d'entrée de lien ( ) pour sélectionner un nœud antérieur et une entrée que vous souhaitez réutiliser dans cette question. **Remarque :** La question avec une réponse réutilisée reçoit une réponse automatiquement pendant l'exécution.
Nœud de conseil	**a.** Sélectionnez un conseil dans la liste. **b.** Sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour sélectionner un nœud antérieur et l'entrée que vous souhaitez réutiliser dans l'entrée de conseil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de nœud	Action
Nœud de liaison	**a.** Sélectionnez une arborescence enfant dans la liste. **b.** Sélectionnez l'icône Entrée de lien ( ) pour sélectionner un nœud antérieur et l'entrée que vous souhaitez réutiliser dans le nœud de début de l'arborescence enfant.

5. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Activer une arborescence de décision

Activez une arborescence de décision terminée afin de pouvoir l'utiliser dans les playbooks créés à l'aide de Playbooks, dans les recommandations créées à l'aide Recommended Actions for Customer Servicede , ou dans .Portail de services

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous activez une arborescence de décision, recherche Générateur d'arbre de décision les erreurs telles que des informations manquantes, des mappages d'entrée non valides en raison de changements apportés aux entrées de nœud précédentes ou des entrées de conseil manquantes. Une fois toutes les erreurs résolues, vous pouvez activer l'arborescence de décision.

Si vous apportez des modifications à une arborescence de décision activée, n'oubliez pas d'activer à nouveau l'arborescence de décision pour afficher l'arborescence de décision mise à jour dans un espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision que vous souhaitez activer.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arbre de décision, sélectionnez **Activer**.
   - En cas d'erreurs dans votre arbre de décision, des icônes d'erreur et des messages d'alerte s'affichent. Vous devez résoudre les erreurs avant de pouvoir activer l'arborescence de décision. Pour plus d'informations, consultez Notifications d'erreurs de validation dans Générateur d'arbre de décision.
   - S'il n'y a pas d'erreur, la boîte de dialogue de confirmation d'activation de l'arborescence de décision s'affiche.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Activer maintenant**.
   Un message de réussite s'affiche avec des instructions sur la prochaine action à effectuer.

Résultats

- L'état de l'arborescence de décision passe de **Non actif** à **Actif**.
- Le bouton **Activer** est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Configurez les actions recommandées pour utiliser l'arborescence de décision activée comme recommandation. Les recommandations s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel d'un espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Guided Decisions à Recommended Actions.
- Configurez Playbooks pour utiliser l'arborescence de décision activée dans le cadre d'un playbook dans un onglet d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Guided Decisions aux playbooks.
- Configurez une Portail de services page pour utiliser l'arborescence de décision activée afin de fournir un processus de dépannage aux utilisateurs internes. Pour plus d'informations, consultez Ajouter Guided Decisions à Portail de services.

Revenir à la version de l'arborescence de décision activée précédente

Annulez tous les changements apportés à une arborescence de décision non activée et rétablissez la dernière version activée de l'arborescence de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Sélectionnez l'icône Plus d'options (⋮) et sélectionnez **Ignorer la version la plus récente**.

Résultats

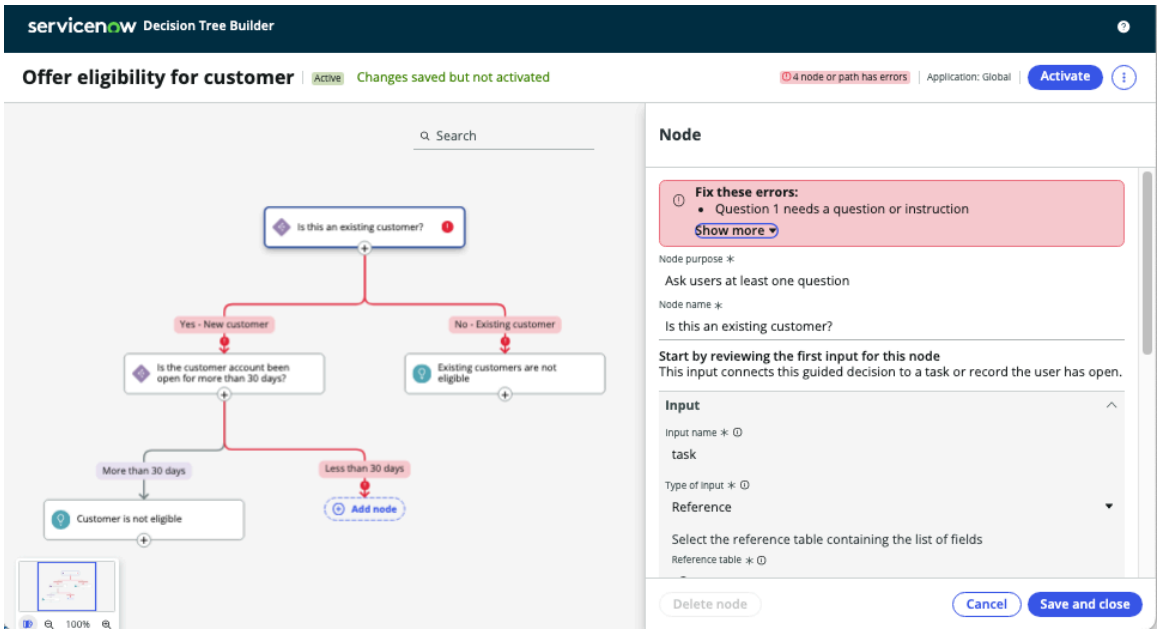
L'arborescence de décision revient à la dernière version activée.

Notifications d'erreurs de validation dans Générateur d'arbre de décision

Les notifications d'erreurs que vous pouvez rencontrer lors de la création et de l'activation d'une arborescence de décision dans Générateur d'arbre de décision vous permettent de récupérer facilement des erreurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Affichage de l'erreur

Si des valeurs sont manquantes ou des configurations incorrectes dans un nœud ou un chemin d'accès, des erreurs peuvent s'afficher lors de la validation lorsque vous enregistrez un nœud ou un chemin d'accès ou que vous activez une arborescence de décision.

Les erreurs sont signalées de la manière suivante :

- Icônes d'erreur sur les nœuds et chemins d'accès comportant des erreurs
- Une étiquette pour un nombre de nœuds et de chemins d'accès qui ont des erreurs dans le coin supérieur droit
- Message d'alerte dans le panneau latéral affichant une liste d'erreurs dans le nœud ou le chemin d'accès sélectionné

Pour plus d'informations sur les erreurs dans divers nœuds et chemins d'accès, ainsi que sur les moyens de récupération après les erreurs, reportez-vous à la section Erreurs de validation.

Erreurs de validation

Plusieurs types d'erreurs s'affichent pour des informations manquantes ou incorrectes dans les nœuds et les chemins d'accès lors de l'enregistrement d'un élément ou de l'activation d'une arborescence de décision.

Erreurs de nœud de question

Résolution des erreurs dans les nœuds de questions

Message d'erreur	Résolution
Ce nœud a besoin d'un nom unique	Saisissez un nom dans le champ **Nom du nœud** .
Les questions dans ce nœud doivent être uniques	Saisissez une question ou une instruction unique dans le champ **Question ou instruction** .
Ce nœud a besoin d'une question à poser aux utilisateurs	Saisissez une question ou une instruction unique dans le champ **Question ou instruction** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résolution des erreurs dans les nœuds de questions (suite)

Message d'erreur	Résolution
L'entrée de tâche a besoin d'une table de référence pour transmettre des données sur les enregistrements	Sélectionnez une table dans le champ **Table** de référence pour que l'entrée de tâche transmette des données relatives à l'enregistrement sur lequel cette arborescence de décision est exécutée.
La question {number} nécessite une question ou une instruction	Entrez une question ou une instruction dans le champ **Question ou instruction** .
La question {number} requiert un type de réponse	Sélectionnez un type d'entrée pour la réponse attendue dans le champ **Type de réponse** .
La question {number} nécessite des choix de réponses	Le type de réponse Choix nécessite une liste de choix. Saisissez des valeurs dans les champs **Étiquette** et **Valeur** pour configurer une liste. Vous pouvez ajouter autant de choix que vous le souhaitez.
La question {number} nécessite une limite de caractères de chaîne de réponse	Entrez une limite de caractères dans le champ **Nombre maximal de caractères** .
Le type de réponse à la question {number} n'existe pas	Le type de réponse que vous avez saisi dans le champ **Type de réponse** n'est pas valide. Sélectionnez le type de réponse dans la liste. Pour plus d'informations, consultez Types de réponses aux questions.
La question {number} nécessite une table de choix et des champs de choix pour la ou les réponses	L'option **Liste prédéfinie à partir d'une table** pour le type de réponse à choix vous oblige à spécifier la table de choix et le champ de choix pour réutiliser les choix. Sélectionnez un champ de table et un champ de liste dans les champs **de table de choix** et de **champ de choix** respectivement.
La table de choix dans la question {number} n'existe pas	Entrez un nom de table valide dans le champ **Table de choix** .
La question {number} nécessite une table de référence pour la ou les réponses	Le type d'entrée Référence nécessite la sélection d'une table de référence. Sélectionnez une table dans le champ **Table de référence** pour ajouter un champ de référence, qui stocke une référence à un champ d'une autre table, comme type de réponse.
La table de référence dans la question {number} n'existe pas	Saisissez un nom de table valide dans le champ **Table de référence** .
Vous devez ajouter un chemin d'accès après ce nœud	Les nœuds de question nécessitent des chemins d'accès pour ajouter la question suivante ou des nœuds de conseil. Sélectionnez l'icône Ajouter un ⊕ sur le nœud de question dans le canevas pour ajouter un nouveau chemin.
L'entrée que vous avez liée à la question {nombre} n'est pas valide en raison de types de réponses qui ne correspondent pas. Vous pouvez annuler le lien de cette entrée, lier une nouvelle entrée ou modifier le type de réponse de cette question.	Après avoir modifié le type de réponse d'une question dans un nœud précédent, le mappage d'entrée de la question dans le nœud actuel n'est plus valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résolution des erreurs dans les nœuds de questions (suite)

Message d'erreur	Résolution
	1. Supprimer le lien de l'entrée en supprimant le lien. **2.** Modifiez le type de réponse de cette question pour qu'il corresponde au type de réponse modifié dans le nœud précédent ou ajoutez une question qui correspond. **3.** Sélectionnez l'icône Lier l'entrée ( ) pour lier les entrées.
L'entrée que vous avez liée à la question {number} n'existe plus après des changements de nœud récents. Contrairement à cette entrée pour corriger cette erreur.	Supprimer le lien de l'entrée en supprimant le lien.
L'entrée que vous avez liée à la question {number} n'est pas valide en raison de tables de référence qui ne correspondent pas avec un nœud antérieur. Les tables doivent correspondre au même niveau ou au niveau enfant.	Vous pouvez lier des types d'entrée de référence uniquement si la table d'entrée du nœud de question actuel correspond à la table d'entrée du nœud précédent au même niveau ou au niveau enfant. Par exemple, la table Tâche peut être liée à la table Tâche ou la table Tâche peut être liée à la table Ticket, qui est un enfant de la table Tâche. **1.** Supprimer le lien de l'entrée en supprimant le lien. **2.** Si nécessaire, sélectionnez la table de référence qui correspond au même niveau ou au niveau enfant. **3.** Sélectionnez l'icône Lier l'entrée ( ) pour lier à nouveau les entrées de référence.

Erreurs de nœud de conseil

Résolution des erreurs dans les nœuds de conseil

Message d'erreur	Résolution
Ce nœud a besoin d'un nom unique	Saisissez un nom dans le champ **Nom du nœud** .
Ce nœud a besoin d'un conseil	Les nœuds de conseil doivent être liés à un conseil. Sélectionnez un conseil existant ou créez-en un. • Sélectionnez un conseil disponible dans la liste du champ **Conseil** . • Créez un conseil dans Interface utilisateur principale en sélectionnant l'icône Créer un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résolution des erreurs dans les nœuds de conseil (suite)

Message d'erreur	Résolution
	conseil Créez ⊕ dans le champ **Conseil** . Pour plus d'informations, consultez Créer un conseil dans le Interface utilisateur principale.
Vous devez définir des entrées pour ce conseil	Configurez les entrées de conseil pour le conseil que vous avez sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision.
L'entrée {Nom de l'entrée de conseil} n'est pas valide en raison de tables de référence qui ne correspondent pas avec un nœud antérieur. Les tables doivent correspondre au même niveau ou au niveau enfant.	Vous pouvez lier des types d'entrée de référence uniquement si la table en entrée du nœud de conseil actuel correspond à la table en entrée du nœud précédent au même niveau ou au niveau enfant. Par exemple, la table Tâche peut être liée à la table Tâche ou la table Tâche peut être liée à la table Ticket, qui est un enfant de la table Tâche. 1. Supprimer le lien de l'entrée en supprimant le lien. 2. Sélectionnez l'icône ( ) pour lier à nouveau les entrées ou saisissez une valeur statique.
L'entrée que vous avez liée à {Nom de l'entrée de conseil} n'existe plus après des changements de nœud récents. Contrairement à cette entrée pour corriger cette erreur.	1. Supprimer le lien de l'entrée en supprimant le lien. 2. Sélectionnez l'icône Lier l'entrée ( ) pour lier à nouveau les entrées ou saisissez une valeur statique.
Vous devez réinitialiser la ou les entrées pour cette directive en raison des changements apportés aux nœuds antérieurs	1. Supprimer le lien de l'entrée en supprimant le lien. 2. Si nécessaire, sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour lier le nouveau type de réponse au nœud précédent ou saisissez une valeur statique.

Erreurs et avertissements du nœud de liaison

Résolution des erreurs dans la liaison des nœuds

Message d'erreur	Résolution
Ce nœud a besoin d'un nom unique	Saisissez un nom dans le champ **Nom du nœud** .
Ce nœud a besoin d'une arborescence enfant	Les nœuds de liaison doivent être liés à une arborescence enfant. Sélectionnez une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résolution des erreurs dans la liaison des nœuds (suite)

Message d'erreur	Résolution
	arborescence de décision activée ou créez-en une. • Sélectionnez une arborescence de décision activée dans la liste du champ **Arborescence de décision enfant** . • Créez une arborescence de décision en Interface utilisateur principale sélectionnant l'icône Créer ⊕ dans le champ **Arborescence de décision enfant** . Pour plus d'informations, consultez Créer une arborescence de décision dans Interface utilisateur principale.
Vous devez mapper correctement les entrées de l'arborescence de décision enfant à cet arbre de décision.	Configurez les entrées du nœud de démarrage de l'arborescence de décision enfant ou sélectionnez l'icône Entrée de lien ( ) pour lier les entrées.
L'entrée {Input name} n'est pas valide en raison de tables de référence qui ne correspondent pas avec un nœud antérieur. Les tables doivent correspondre au même niveau ou au niveau enfant.	Vous pouvez lier des types d'entrée de référence uniquement si la table en entrée du nœud de conseil actuel correspond à la table en entrée du nœud précédent au même niveau ou au niveau enfant. Par exemple, la table Tâche peut être liée à la table Tâche ou la table Tâche peut être liée à la table Ticket, qui est un enfant de la table Tâche. 1. Supprimer le lien de l'entrée en supprimant le lien. 2. Sélectionnez l'icône ( ) pour lier à nouveau les entrées ou saisissez une valeur statique.

Résolution des avertissements dans les nœuds de liaison

Message d'avertissement	Résolution
L'arborescence de décision enfant que vous avez liée précédemment a changé. Vérifiez deux fois les entrées mappées.	1. Supprimer le lien de l'entrée en supprimant le lien. 2. Si nécessaire, sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour lier l'entrée du nœud précédent ou saisissez une valeur statique.
Assurez-vous que ces arborescences de décision liées peuvent toujours utiliser {arbre de décision enfant} :	Lorsque vous mettez à jour et activez une arborescence de décision, les arborescences de décision parentes qui utilisent cette arborescence de décision comme arborescence enfant doivent également être mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résolution des avertissements dans les nœuds de liaison (suite)

Message d'avertissement	Résolution
• {Nom de l'arbre parent 1} • {Nom de l'arbre parent 2} • {Nom de l'arbre parent 3}	**1.** Sélectionnez l'arborescence de décision parente. **2.** Sélectionnez le nœud de liaison qui fait référence à l'arborescence de décision enfant qui a changé. **3.** Supprimer le lien de l'entrée en supprimant le lien. **4.** Si nécessaire, sélectionnez l'icône d'entrée de lien ( ) pour lier l'entrée du nœud précédent ou saisissez une valeur statique.

Erreurs de chemin d'accès

Résolution des erreurs dans les chemins d'accès

Message d'erreur	Résolution
Ce chemin d'accès nécessite un nom	Saisissez un nom dans le champ **Nom du chemin d'accès** .
Ce chemin d'accès nécessite une priorité de chemin d'accès unique	Saisissez une valeur unique dans le champ **Priorité du chemin d'accès** .
Ce chemin d'accès nécessite des conditions pour afficher le nœud suivant	Configurez une ou plusieurs conditions en sélectionnant une entrée à partir du nœud précédent, un opérateur et une valeur d'entrée.
Chaque condition dans ce chemin d'accès doit être terminée	Complétez une condition dans le chemin d'accès en sélectionnant une entrée du nœud précédent, un opérateur et une valeur d'entrée.
Vous devez ajouter un nœud après ce chemin d'accès	Un chemin d'accès doit mener à un nœud. Sélectionnez **Ajouter un nœud** pour configurer le nœud d'espace réservé en tant que nœud de question ou nœud de conseil.
La condition de chemin d'accès nécessite de nouvelles valeurs en raison des changements apportés aux nœuds antérieurs	Reconfigurez la condition du chemin d'accès en sélectionnant la nouvelle entrée à partir du nœud précédent, un opérateur et la nouvelle valeur d'entrée.
Les conditions de chemin d'accès ne peuvent pas être définies tant que le nœud antérieur n'a pas une question et une réponse	Configurez les types Questions et Réponses dans le nœud parent du chemin d'accès.

Modifier les arborescences de décision dans Interface utilisateur principale

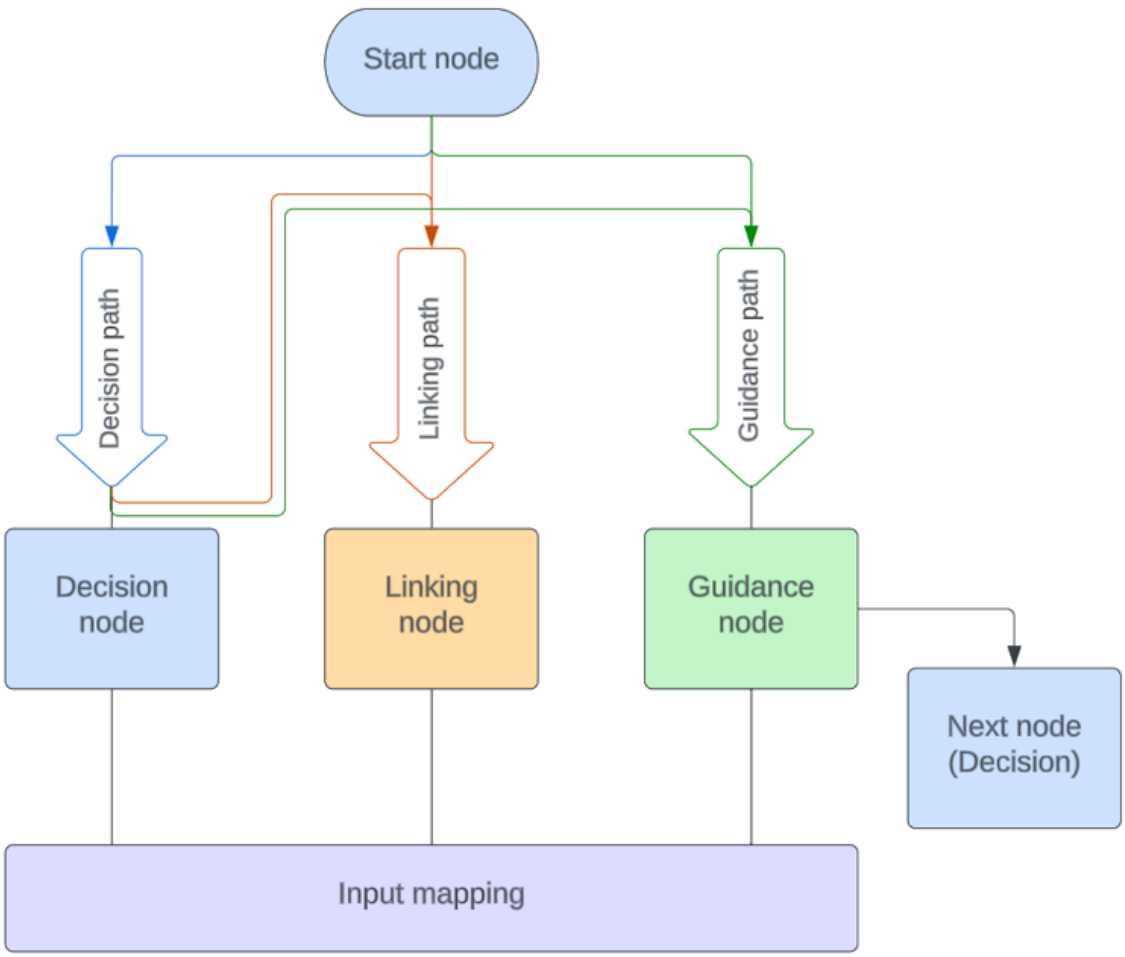
Vous pouvez modifier les arborescences de décision créées pour Interface utilisateur principale améliorer ou étendre un processus de dépannage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes dans le , mais Interface utilisateur principale vous ne pouvez plus les créer. Utilisez cette arborescence Générateur d'arbre de décision pour créer de nouvelles arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Flux de configuration de l'arborescence de décision dans Interface utilisateur principale



La table suivante fournit des informations générales sur la modification d'une arborescence de décision dans .Interface utilisateur principale

Étapes de configuration de l'arborescence de décision

Étape de l'arborescence de décision	Description
Configurer un nœud de démarrage et une entrée de tâche	Chaque arborescence de décision comprend un nœud de démarrage de type décision et une entrée de tâche. L'entrée de tâche stocke une référence de l'enregistrement sur lequel l'agent travaille. Pour plus d'informations, consultez Modifier une arborescence de décision. Sélectionnez le nœud de démarrage dans la liste connexe Nœuds d'arborescence de décision. Créez des entrées pour ajouter les questions initiales que vous souhaitez poser

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de l'arborescence de décision (suite)

Étape de l'arborescence de décision	Description
	aux clients. Sélectionnez le type d'entrée de la réponse attendue et configurez les réponses dans la liste connexe. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision.
Créer un chemin de décision	Créez un chemin de décision et configurez les conditions pour le nœud de décision suivant. Par exemple, vous pouvez configurer une condition pour sélectionner une réponse à la question dans le nœud de démarrage. Lorsqu'un utilisateur sélectionne cette réponse, ce chemin qui mène à un nœud de décision est emprunté. Pour plus d'informations, consultez Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision. Un nœud de décision est automatiquement créé.
Créer des entrées pour ajouter des questions de suivi dans le nœud de décision	Sélectionnez le type d'entrée de la réponse attendue et configurez les réponses dans la liste connexe. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision.
Créer un chemin de conseil	Créez un chemin de conseil et configurez les conditions pour le nœud de conseil suivant. Par exemple, vous pouvez configurer une condition pour sélectionner une réponse à la question dans le nœud de démarrage ou le nœud de décision. Lorsqu'un utilisateur sélectionne cette réponse, ce chemin d'accès mène à un nœud de conseil. Pour plus d'informations, consultez Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision. Un nœud de conseil est automatiquement créé.
Configurer le nœud de conseil créé	Configurez le nœud de conseil pour fournir une résolution à un client. Associez un conseil au nœud de conseil et configurez les entrées de conseil. Pour plus d'informations, consultez Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision.
Créer un chemin d'accès de liaison	Créez un chemin de liaison et configurez les conditions pour la prochaine arborescence de décision. Par exemple, vous pouvez configurer une condition pour sélectionner une réponse à la question dans le nœud de décision. Lorsqu'un utilisateur sélectionne cette réponse, ce chemin mène à l'arborescence de décision suivante. Pour plus d'informations, consultez Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de l'arborescence de décision (suite)

Étape de l'arborescence de décision	Description
	Un nœud de liaison est automatiquement créé.
Configurer le nœud de liaison créé	Configurez le nœud de liaison pour lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision. Pour plus d'informations, consultez Lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision.
Configurer un nœud suivant	Configurez un nœud suivant qui est un nœud de décision. **Remarque :** Vous ne pouvez pas ajouter un autre nœud de conseil après un nœud de conseil. • Vous pouvez ajouter un nœud de décision intermédiaire pour ajouter un autre nœud de conseil. • Vous pouvez configurer un nœud de liaison après ce nœud de décision pour lier une autre arborescence de décision. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un nœud suivant après un nœud de conseil.
Mapper les entrées d'un nœud à l'autre	Mappez les entrées d'un nœud à un autre pour réutiliser les réponses en sélectionnant un nœud source, une entrée source et une entrée de destination. Dans le nœud de conseil, vous pouvez transmettre les entrées des nœuds précédents aux entrées de guidage à l'aide de l'icône Pill-picker ( ) pour réutiliser les réponses. Pour plus d'informations, consultez Réutiliser les réponses aux points de décision.

Remarque :
Pour revenir à votre arborescence de décision à partir de n'importe quel nœud, sélectionnez l'icône Afficher un aperçu de cet enregistrement ( ) en regard du champ **Arborescence de décision** , puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**. Vous pouvez voir tous les nœuds que vous avez créés dans la liste connexe.

Modifier une arborescence de décision

Modifiez une arborescence de décision que vous avez créée Interface utilisateur principale pour améliorer ou étendre un processus de dépannage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes dans le , mais Interface utilisateur principale vous ne pouvez plus les créer. Utilisez cette arborescence Générateur d'arbre de décision pour créer de nouvelles arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l’arborescence de décision dans la liste.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs au besoin.

Formulaire Arborescence de décision

Champ	Description
Nom	Nom interne de l’arborescence de décision. **Remarque :** Un nœud de démarrage est créé pour l’arborescence de décision portant ce nom.
Étiquette de l’action	Étiquette du bouton d’appel à l’action sur la Recommended Actions carte.
Description	Description de l’arborescence de décision à afficher sur la Recommended Actions carte.
Nœud de démarrage	Référence du nœud de début.
Titre	Nom externe de l’arborescence de décision que les utilisateurs finaux ou les agents peuvent voir dans un espace de travail. Si le champ **Titre** est vide, le nom interne s’affiche en tant que nom externe sur la Recommended Actions carte.
Afficher un bouton d’abandon	Affiche ou masque le bouton **Abandonner** qui annule le flux d’une arborescence de décision. Ce champ est activé par défaut.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision

Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision

Créez des entrées de décision pour chaque nœud de décision. Les entrées de décision apparaissent sous la forme de questions auxquelles les agents de service doivent répondre dans un espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Créez d'abord un chemin de décision. Un nœud de décision est automatiquement créé avec le même nom que le chemin de décision.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les nœuds de décision peuvent avoir une ou plusieurs questions avec différents types de réponses.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes dans le , mais Interface utilisateur principale vous ne pouvez plus les créer. Utilisez cette arborescence Générateur d'arbre de décision pour créer de nouvelles arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de démarrage ou un nœud de décision.
4. Sélectionnez **Créer une entrée**.
5. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type d'une entrée de décision.

Remarque :
Dans le champ **Type** , vous avez accès à de nombreux types d'entrées. Sélectionnez un seul des types d'entrée recommandés répertoriés dans la table suivante.

Type d'entrée

Champ	Description
Choix	Une liste de choix **Spécification de liste de choix** : type de liste de choix. Vous pouvez créer une liste de choix en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Choix.
Date	Date au format AAAA-MM-JJ
Date/ Heure	Date et heure au format AAAA-MM-JJ HH :MM :SS
Décimal	Nombre avec des décimales
Entier	Nombre sans décimale
Référence	Référence à un champ à partir d'une autre table ○ **Référence** : table de référence pour la sélection d'un champ. ○ **Condition de qualificatif de référence** : condition pour filtrer les résultats de la recherche. Par exemple, le champ Appelant de la table Incident est une référence à la table Utilisateur [sys_user].
Chaîne	Une ligne de texte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Nombre maximal de caractères : option permettant de spécifier la longueur de la chaîne
Vrai/ Faux	Champ Case à cocher

6. Dans le champ **Étiquette** , saisissez une question ou une instruction pour les clients.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision

Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision

Créez un chemin d'accès pour définir les conditions et l'ordre de priorité du nœud suivant dans une arborescence de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon la réponse donnée par un agent de service à une question, un chemin de décision guide l'agent vers le nœud de décision suivant, un chemin de conseil guide l'agent vers le nœud de conseil suivant et un chemin de liaison guide l'agent vers le nœud de liaison suivant.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes dans le , mais Interface utilisateur principale vous ne pouvez plus les créer. Utilisez cette arborescence Générateur d'arbre de décision pour créer de nouvelles arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de départ ou le nœud de décision.
4. Sélectionnez l'une des actions suivantes.

5. Dans le champ **Étiquette** , entrez une étiquette pour le chemin d'accès.
6. Dans le champ **Ordre** , entrez un ordre de priorité pour ce chemin.
   Le chemin d'accès avec l'ordre de priorité le plus bas est exécuté en premier.
7. Configurez une condition pour que ce chemin d'accès affiche le nœud suivant.

Types et descriptions des chemins d'accès

Chemin	Description
Chemin de décision	Les chemins de décision incluent des conditions lorsque la question suivante est affichée à un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chemin	Description
Chemin de conseil	Les chemins de conseil incluent des conditions lorsqu'un conseil qui fournit la résolution d'un problème est affiché à un agent.
Chemin de liaison	Les chemins d'accès de liaison incluent des conditions lors de l'exécution de la prochaine arborescence de décision.

Vous ne pouvez accéder aux entrées du nœud parent direct que lors de la configuration d'une condition pour le chemin d'accès.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :
Vous pouvez créer autant de chemins de décision, de conseil ou de liaison que nécessaire.

Que faire ensuite
Continuez à créer l'arborescence de décision.

- Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision
- Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision
- Lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision

Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision

Associez un conseil à un nœud de conseil afin que les agents de service puissent effectuer une action pour résoudre ou escalader un problème client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Créez d'abord un chemin de conseil. Un nœud de conseil est automatiquement créé avec le même nom que le chemin de conseil.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un conseil est le résultat d'une arborescence de décision.

Vous pouvez créer un nouveau conseil ou sélectionner un conseil dans une liste. Pour obtenir une liste complète des conseils disponibles par défaut, reportez-vous à Composants installés avec Guided Decisions Experience. Vous pouvez ensuite entrer des entrées de conseil, si nécessaire.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes dans le , mais Interface utilisateur principale vous ne pouvez plus les créer. Utilisez cette arborescence Générateur d'arbre de décision pour créer de nouvelles arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de conseil créé.
4. Dans le champ **Conseil** , sélectionnez un conseil à associer au nœud de conseil.
5. Selon le conseil sélectionné, entrez les entrées de conseil, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous avez sélectionné le conseil Joindre un article de la base de connaissances, entrez l'article de la base de connaissances à associer.

Si vous avez sélectionné fournir des conseils de résolution, entrez le ticket, les notes de résolution et un code de résolution.

Si vous avez sélectionné le conseil Créer une commande travaux, entrez la tâche à associer.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Lier l'entrée de tâche dans le nœud de démarrage au conseil

Lier l'entrée de tâche dans le nœud de démarrage au conseil

Liez l'entrée de tâche dans le nœud de démarrage à l'entrée de tâche dans le conseil pour transmettre les informations d'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'entrée de tâche dans le nœud de démarrage contient une référence de l'enregistrement sur lequel un agent travaille dans un espace de travail. Par exemple, si vous souhaitez joindre un article de la base de connaissances à un ticket, vous aurez besoin du numéro de ticket.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes dans le , mais Interface utilisateur principale vous ne pouvez plus les créer. Utilisez cette arborescence Générateur d'arbre de décision pour créer de nouvelles arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de conseil créé.
4. Sélectionnez **Créer un mappage d'entrée**.
5. Dans le champ **Nœud source** , sélectionnez le nœud de démarrage de votre arborescence de décision.
6. Dans le champ **Entrée source** , sélectionnez l'entrée de tâche.
7. Dans le champ **Entrée de destination** , sélectionnez l'entrée de tâche associée au conseil.

Remarque :
Le **nœud de destination** est automatiquement renseigné avec la valeur du nœud de décision à partir duquel vous créez le mappage d'entrée.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lier une autre arborescence de décision à cette arborescence de décision

Imbriquez et invoquez les arborescences de décision des nœuds de liaison lorsque des conditions spécifiques sont remplies. Utilisez la sortie de conseil et les arborescences imbriquées pour exécuter un dépannage complexe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Créez d'abord un chemin d'accès de liaison. Un nœud de liaison est automatiquement créé avec le même nom que le chemin de liaison.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exécution de l'arborescence de décision liée commence lorsqu'une condition spécifique spécifiée dans le chemin de liaison est remplie. Le nœud de liaison contient une référence du nœud de début dans l'arborescence de décision suivante.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes dans le , mais Interface utilisateur principale vous ne pouvez plus les créer. Utilisez cette arborescence Générateur d'arbre de décision pour créer de nouvelles arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de liaison.
4. Dans le champ **Arborescence de décision liée** , sélectionnez une arborescence de décision disponible dans la liste.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter un nœud suivant après un nœud de conseil

Ajoutez un nœud suivant qui est un nœud de décision après un nœud de conseil. Si un nœud suivant est configuré, l'exécution de l'arborescence de décision se poursuit après que l'agent a exécuté le conseil et l'historique des conseils est marqué comme terminé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez ajouter un nœud de décision qu'après un nœud de conseil.

- Vous pouvez ajouter un nœud de décision intermédiaire pour ajouter un autre nœud de conseil.
- Vous pouvez configurer un nœud de liaison après ce nœud de décision pour lier une autre arborescence de décision.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes dans le , mais Interface utilisateur principale vous ne pouvez plus les créer. Utilisez cette arborescence Générateur d'arbre de décision pour créer de nouvelles arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l’arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez le nœud de conseil.
4. Sélectionnez **Définir le nœud suivant**.
5. Dans le champ **Étiquette** , saisissez un nom pour le nœud de décision suivant.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Continuez à créer l’arborescence de décision.

- Ajouter des questions ou des instructions à une entrée de décision
- Déterminer le nœud suivant dans une arborescence de décision

Réutiliser les réponses aux points de décision

Créez un mappage d’entrée pour réutiliser les réponses des nœuds précédents. Par exemple, dans une arborescence de décision qui traite de la demande de prêt, vous pouvez réutiliser l’entrée liée au salaire du client à plusieurs points de décision pour déterminer l’éligibilité du prêt.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d’informations sur le mappage d’entrée dans un nœud de décision ou un nœud de conseil, reportez-vous à la section Lier les entrées dans les nœuds d’arborescence de décision.

Les entrées mappées peuvent être utilisées pour créer des conditions de chemin d’accès.

Vous pouvez modifier ou étendre les arborescences de décision existantes dans le , mais Interface utilisateur principale vous ne pouvez plus les créer. Utilisez cette arborescence Générateur d'arbre de décision pour créer de nouvelles arborescences de décision. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez le nœud de décision ou le nœud de conseil qui doit réutiliser les entrées.
3. Cliquez sur **Créer un mappage d'entrée**.
4. Dans le champ **Nœud source** , sélectionnez le nœud à partir duquel vous souhaitez effectuer la copie.
5. Dans le champ **Entrée source** , sélectionnez l’entrée de nœud à copier.
6. Dans le champ **Entrée de destination** , sélectionnez l’entrée de nœud dans laquelle vous souhaitez copier les valeurs.

   Remarque :
   Le **nœud de destination** est automatiquement renseigné avec la valeur du nœud pour lequel vous créez le mappage d’entrée.

7. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer une arborescence de décision

Supprimez une arborescence de décision et tous les enregistrements de versions connexes. Tous les enregistrements connexes tels que les versions d'arbres de décision, les nœuds et les chemins d'accès sont supprimés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Décisions guidées** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

Ajouter Guided Decisions à Recommended Actions

Ajoutez des arborescences de décision créées à l'aide de l'application Guided Decisions Experience à Recommended Actions, afin que les agents du service client puissent la parcourir pour résoudre les tickets plus efficacement.

Avant de commencer
Vérifiez que l'application Recommended Actions (sn_nb_action) est installée.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Créez un contexte pour une table.
   Un contexte permet aux agents d'afficher les actions recommandées pour un enregistrement de cette table.
3. Créez une règle pour le contexte.
   Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte et détermine quand une action recommandée apparaît pour les enregistrements dans la table de contexte.
4. Créez une recommandation de type arborescence de décision.
   Une recommandation est un moyen de suggérer une action à un agent.

Information associée

Configurer Guided Decisions

Configurer les conseils et les arborescences de décision

Ajouter Guided Decisions aux playbooks

Ajoutez à un playbook des arborescences de décision créées à l'aide de l'application Guided Decisions Experience, afin que les agents du service client puissent la parcourir pour résoudre les tickets plus efficacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, pd_content_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un playbook est un ensemble d'étapes qui définissent un processus. Une arborescence de décision peut être ajoutée en tant qu'étape au sein d'un playbook.

Les playbooks sont affichés dans les tickets, dans Agent Workspace, en fonction des définitions de déclencheur définies pour chaque playbook dans le Process Automation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Designer. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'automatisation de processus. En fonction du contexte du ticket dans lequel l'agent du service client travaille, le playbook et toutes les arborescences de décision associées sont affichés.

Pour plus d'informations sur les playbooks de Gestion du service clientèle, consultez Playbooks pour Customer Service Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
   Playbooks S'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Sélectionnez le processus auquel vous souhaitez ajouter l'arborescence de décision.
3. Sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionner **Guided Decisions Experience** > **Décisions guidées**.
5. Dans l'onglet Détails, renseignez les détails de base de votre activité.

Option	Description
Étiquette	Nom unique de votre activité. Ce nom apparaît dans les vues utilisateur de votre playbook.
Description	Description de votre activité.
Condition d'exécution	Une fois l'activité démarrée, elle ne s'exécute que si des conditions spécifiques sont remplies.
Quand commencer	Options lorsque votre activité doit démarrer : ○ **Après le précédent** : cette activité démarre lorsque l'état de l'activité précédente est Ignoré ou Terminé. ○ **Immédiatement** : cette activité démarre lorsque son étape commence à s'exécuter. Votre activité ne dépend pas de l'état des activités précédentes. ○ **Avec précédent** : cette activité démarre lorsque l'activité précédente commence à s'exécuter.

6. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés**.
7. Dans le champ **Arborescence de décision** de l'onglet Automatisation, sélectionnez l'arborescence de décision que vous souhaitez ajouter à la décision guidée.
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Dans l'en-tête principal, sélectionnez **Activer**.
   Activer votre processus le publie afin qu'il s'exécute lorsqu'il est déclenché.

Résultats

L'arborescence de décision est ajoutée au playbook. Selon le contexte du ticket, les agents du service client peuvent accéder aux arborescences de décision à partir de tickets sur Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer Guided Decisions

Configurer les conseils et les arborescences de décision

Ajouter Guided Decisions à Portail de services

Créez ou modifiez une page à laquelle ajouter des arborescences de Portail de services décision afin que les utilisateurs internes puissent résoudre leurs problèmes.

Avant de commencer

L'arborescence de décision que vous souhaitez ajouter à la Portail de services page doit exister. Pour plus d'informations, consultez Configurer les arborescences de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces étapes sont destinées aux utilisateurs ayant peu ou pas d'expérience en codage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Dans le Portail de services concepteur, sélectionnez une page existante ou ajoutez une nouvelle page.
4. Sous Mises en page, créez la zone pour ajouter des widgets en sélectionnant **Conteneur** et en la faisant glisser sur la page.
5. Dans l'onglet **Widgets**, dans le champ**Widget de filtre**, recherchez le widget Arbre de décision - Visualiseur, puis faites glisser le widget vers la mise en page.
6. Sélectionnez l'icône Modifier ( ).
7. Fournissez l'ID de l'arborescence de décision.
   a. Sur l'enregistrement de l'arborescence de décision, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ).
   b. Sélectionnez **Copier sys_id** dans le menu.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez que le thème de Portail de servicesl'arborescence de décision corresponde au , vous pouvez appliquer un thème UX pour modifier votre thème existant. Pour plus d'informations, consultez Faites correspondre le thème du composant d'arborescence de décision à la Portail de services page.

Information associée

Configurer Guided Decisions

Configurer les conseils et les arborescences de décision

Faites correspondre le thème du composant d'arborescence de décision à la Portail de services page

Personnalisez le thème du composant d'arborescence de décision pour correspondre au Portail de services thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Une variante de thème UX pour faire correspondre le thème du composant d'arborescence de décision au Portail de services thème doit exister. Pour plus d'informations, consultez Manage the visual style of UI Builder experiences .

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping` et sélectionnez l'enregistrement.
3. Copiez la valeur du champ **Nom** à partir de l'enregistrement ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping. Le champ **Nom** contient le nom de la propriété système annexé avec l'ID de thème du portail existant, par exemple, `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.f548bd34845a1110f87767389929c667`.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une propriété système.
5. Dans le champ **Suffixe** , collez la valeur copiée.
6. Fournissez l'ID de thème UX du thème que vous souhaitez appliquer dans le champ **Valeur** .
   a. Sur l'enregistrement du thème UX, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône).
   b. Sélectionnez **Copier sys_id** dans le menu.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le Portail de services thème est appliqué au composant d'arborescence de décision.

Configurer Playbooks for Gestion du service clientèle

Configurez différents paramètres du playbook, tels que la sélection de la vue d'activité et la détermination de la visibilité de l'activité.

Une partie de la configuration d'un playbook est effectuée dans l'UI Builder dans le cadre de la configuration du composant du playbook. Des paramètres supplémentaires peuvent être configurés dans l'enregistrement de configuration de l'expérience du playbook. Ces paramètres incluent la sélection de la vue de l'activité du playbook et la configuration de la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.

Sélectionner une vue d'activité du playbook

La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

- **Empilée :**affiche les étapes sur le panneau du cycle de vie du playbook et les cartes pour chaque activité de l'étape actuelle dans l'espace de travail du playbook.
- **Axée :**affiche les étapes et les activités sur le panneau du cycle de vie du playbook et l'activité actuelle dans l'espace de travail du playbook.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent sélectionner une vue d'activité du playbook dans la configuration du composant du playbook de l'UI Builder.

Configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook

Les champs suivants contrôlent la visibilité des étapes et des activités du playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Masquer l'activité inaccessible** : l'accessibilité est déterminée par les autorisations utilisateur. Lorsqu'elle est activée, l'utilisateur ne peut pas voir une activité s'il n'a pas l'autorisation d'afficher les données associées à l'activité. Si toutes les activités d'une étape sont inaccessibles à l'utilisateur, l'étape est également masquée.
- **Affichage de l'activité de contrôle** : les activités en attente sont les activités qui n'ont pas encore été déclenchées. Sélectionnez l'une des options dans ce champ pour afficher ou masquer les activités en attente.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook dans l'enregistrement de configuration d'expérience du playbook.

Configurer un playbook pour utiliser le mode compact

Le mode compact déplace le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent effectuer des activités playbook dans le panneau latéral tout en visualisant d'autres onglets de la page d'enregistrement.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent configurer un playbook qui utilise le mode compact dans la configuration du composant du playbook dans l'UI Builder. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, consultez Intégrer le playbook à l'espace de travail.

Prévisualiser un Playbook

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur d'expérience playbook (playbook_experience.admin) peuvent prévisualiser un playbook en temps réel dans un environnement de non-production. Grâce à cette fonctionnalité, les administrateurs d'expérience playbook peuvent facilement voir et tester différents paramètres du playbook. Pour plus d'informations, consultez Prévisualiser un playbook dans la documentation de l'administrateur de l'espace de travail .

Sélection d'une expérience playbook

Une expérience playbook est un ensemble défini de configurations qui détermine comment le système fait apparaître un playbook dans l'espace de travail. Vous pouvez utiliser des expériences Playbook pour personnaliser l'apparence et le comportement d'un playbook, mapper les actions des utilisateurs et remplacer les activités.

Le module d'extension Playbook Experience (com.playbook_experience) inclut l'enregistrement de l'expérience Global Playbook, qui définit une configuration de playbook par défaut.

Le module d'extension Playbooks for Gestion du service clientèle (com.sn_csm_playbook) inclut les enregistrements d'expérience playbook supplémentaires suivants :

- Playbook d'espace de travail configurable CSM
- Playbook de CSM Agent Workspace

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent sélectionner une expérience playbook lors de l'ajout d'un playbook à une page dans l'UI Builder.

Différents playbooks pour le même type d'enregistrement peuvent utiliser différentes expériences playbook. Par exemple, si un ticket de réclamation utilise deux playbooks, chaque playbook peut utiliser une expérience playbook différente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations, consultez les rubriques suivantes dans la documentation de l’administrateur de l’espace de travail :

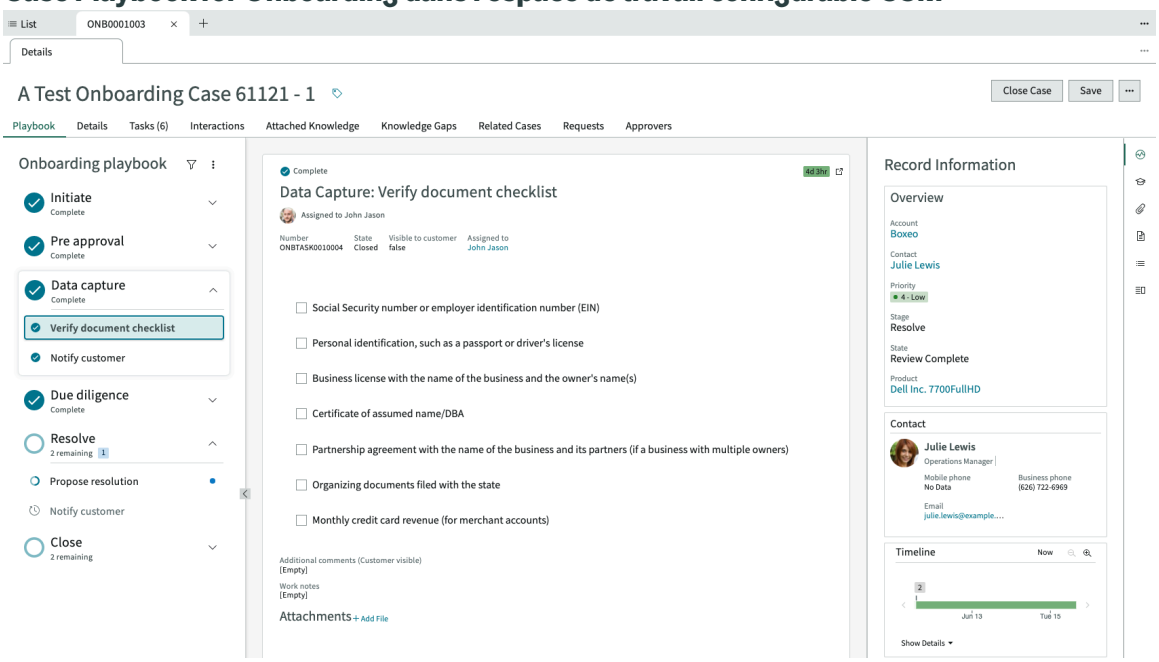
- Créer des configurations d'expérience playbook
- Prévisualiser un playbook

Playbooks pour Gestion du service clientèle

Les playbooks fournissent des instructions étape par étape pour résoudre des types spécifiques de tickets du service client, notamment les dossiers d'intégration, de réclamation et les tickets de prise en charge des produits.

Les playbooks permettent aux agents de gérer facilement le cycle de vie des tickets en les guidant à travers des séquences de tâches. Les workflows associés à un type de ticket et les étapes qui doivent être suivies pour résoudre les tickets de ce type sont détaillés dans le playbook. Les playbooks aident également les utilisateurs à visualiser l’ensemble du cycle de vie d’un workflow.

Case Playbook for Onboarding dans l'espace de travail configurable CSM



Plusieurs applications qui vous permettent de créer et d'utiliser des playbooks avec Gestion du service clientèle sont disponibles. Consultez les modules d'extension Playbook ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur les modules d'extension et les dépendances.

Applications playbook Customer Service Management

Application	Description
Playbooks pour Gestion du service clientèle	Utilisez cette application pour créer des playbooks en fonction de vos besoins professionnels individuels. Créez des playbooks qui prennent en charge des types de tickets ou le ticket du service client de base.
Case Playbook for Onboarding	Utilisez cette application pour gérer le processus de prise en compte des nouveaux clients ou l'inscription de clients à de nouveaux produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications playbook Customer Service Management (suite)

Application	Description
Case Playbook for Complaints	Utilisez cette application pour gérer le processus de gestion des réclamations des clients.
Case Playbook for Product Support	Utilisez cette application pour guider les agents à travers les étapes nécessaires à la résolution des problèmes de produit.

Vue d'ensemble du playbook

Un playbook visualise un workflow dans une vue simple et axée sur les tâches. Le workflow d'un playbook est généralement créé à l'aide de Process Automation Designer .

Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, qu'un agent doit réaliser. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée. Lors de l'utilisation d'un playbook, les agents peuvent :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et faites le nécessaire pour effectuer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Effectuez les étapes et les activités nécessaires pour résoudre le ticket.

Les options fournies par les playbooks permettent aux agents de résoudre rapidement les problèmes des clients. Ces options s'associent pour fournir aux agents une meilleure expérience globale lors de l'utilisation de playbooks pour résoudre les problèmes des clients.

Options de Playbook

Aptitude	Description
Utiliser un playbook pour un workflow entier à partir de la création d'un enregistrement	Les agents du service client peuvent créer un enregistrement à l'aide d'un playbook et non d'un formulaire d'enregistrement. La création d'un enregistrement ouvre le playbook et lance la première activité. L'agent peut effectuer cette activité lors de la création de l'enregistrement. Par exemple, un agent peut créer un ticket et recueillir les informations nécessaires sur le client et le problème comme première activité dans le playbook. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, consultez Générateur d'enregistrement Playbook dans la documentation de configuration du playbook de l'espace de travail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de Playbook (suite)

Aptitude	Description
Consulter le cycle de vie complet d'un workflow, y compris l'étape et l'activité actuelles	Le cycle de vie du playbook et la vue d'activité axée permettent aux agents de voir : • Le cycle de vie de bout en bout d'un workflow. • L'étape et l'activité actuelles du cycle de vie, y compris les indicateurs de progression et les activités prioritaires. • Les détails de l'activité actuelle affichés dans l'espace de travail du playbook. Pour plus d'informations sur la configuration de la vue de l'activité playbook, consultez la vue Sélectionner une activité Playbook.
Utiliser le panneau latéral contextuel pour afficher des informations supplémentaires	Les playbooks peuvent afficher les informations suivantes dans le panneau latéral contextuel : • Flux d'activités • des informations de ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les SLA • Enregistrements connexes dynamiques (voir ci-dessous pour plus d'informations) **Remarque :** Le flux d'activité et les informations sont disponibles uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour en savoir plus, consultez : • Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel • Afficher des enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel
Utiliser le panneau latéral contextuel pour afficher les enregistrements connexes dynamiques	Utilisez cette fonctionnalité pour afficher, dans le panneau latéral contextuel, les enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de Playbook (suite)

Aptitude	Description
	Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques. **Remarque :** La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques est disponible uniquement avec Espace de travail configurable de CSM.
Utiliser un playbook en mode compact	Le mode compact déplace le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent effectuer des activités playbook dans le panneau latéral tout en visualisant d'autres onglets de la page d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, consultez Intégrer le playbook à l'espace de travail. **Remarque :** Le mode compact est disponible uniquement avec Espace de travail configurable de CSM.
Afficher le widget SLA sur les cartes d'activités du playbook	Les cartes d'activité de l'espace de travail du playbook peuvent afficher un widget SLA dans le coin supérieur droit. Le widget apparaît sur la carte d'activité lorsque l'activité du playbook dispose d'un SLA. Cela inclut les activités aux étapes suivantes : • Triage • Recherche • Répondre La couleur du widget indique le temps restant pour le SLA : • Vert : 0-50 % • Jaune : 50-75 % • Orange : 75-99 % • Rouge : 100 % ou violé

Modules d'extension du playbook

Le module d'extension Playbooks Gestion du service clientèle for (sn_csm_playbook) est disponible dans ServiceNow Store. Utilisez cette application pour créer de nouveaux playbooks ou personnaliser des playbooks existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension Playbooks for Gestion du service clientèle nécessite les modules d'extension suivants :

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Enregistrements connexes dynamiques (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- Playbook Experience (com.playbook_experience)

Les applications playbook suivantes peuvent être utilisées dans Gestion du service clientèle le ServiceNow Store :

- Case Playbook for Onboarding
- Case Playbook for Complaints
- Case Playbook for Product Support

Ces playbooks nécessitent les modules d'extension suivants :

- Playbooks for Gestion du service clientèle (com.sn_csm_playbook)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)

Installez n'importe quelle application ServiceNow Store à partir du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Configurer des playbooks

Les expériences Playbook sont utilisées pour personnaliser l'apparence et la convivialité d'un playbook. Les paramètres d'une expérience playbook contrôlent le rendu d'UI Builder dans les espaces de travail CSM. Les administrateurs système peuvent configurer les paramètres de l'enregistrement d'expérience playbook qui déterminent l'étape du playbook et la visibilité de l'activité.

Dans l'UI Builder, les administrateurs système peuvent configurer les paramètres du composant du playbook tels que :

- Sélection d'une expérience playbook
- Sélection d'une vue d'activité
- Activation du mode compact

Pour en savoir plus, consultez Configurer les manuels pour Customer Service Management.

Utiliser des playbooks

Utilisez les playbooks suivants, compatibles avec Gestion du service clientèle, disponibles dans le ServiceNow Store, pour travailler sur différents types de tickets et les résoudre.

Case Playbook for Onboarding

Utilisez le Case Playbook for Onboarding pour gérer le processus de prise en compte des nouveaux clients ou l'inscription de clients à de nouveaux produits. Un ticket d'intégration capture les détails du nouveau client, y compris sa sélection de produits et de services. Le playbook d'intégration fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches effectuées pendant le processus d'intégration et sert de canal de communication avec le client.

Case Playbook for Complaints

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le Case Playbook for Complaints pour gérer le processus de gestion des réclamations des clients. Un ticket de réclamation capture les détails du problème signalé par le client et la résolution prévue. Le playbook de réclamation fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches exécutées pendant le processus de gestion des réclamations, de la consignation d'une réclamation à la communication au client en passant par sa résolution finale. Il sert aussi de canal de communication avec le client.

Case Playbook for Product Support

Utilisez le Case Playbook for Product Support pour guider les agents du service client dans les étapes obligatoires pour résoudre les problèmes liés aux produits. Un ticket de prise en charge du produit capture des informations sur le client, le produit et le problème signalé. Le playbook de prise en charge du produit fournit un cycle de vie de bout en bout pour les tâches nécessaires à la recherche et à la résolution du problème lié à un produit. Il sert également de canal de communication avec le client.

Pour plus d'informations, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Information associée

- Configurer une expérience utilisateur Playbook personnalisée
- Interagir avec un playbook
- Configurer Playbooks for Gestion du service clientèle
- Utiliser des Playbooks pour Gestion du service clientèle

Mise en page du playbook et vue d'activité

Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, l'espace de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

Mise en page du playbook

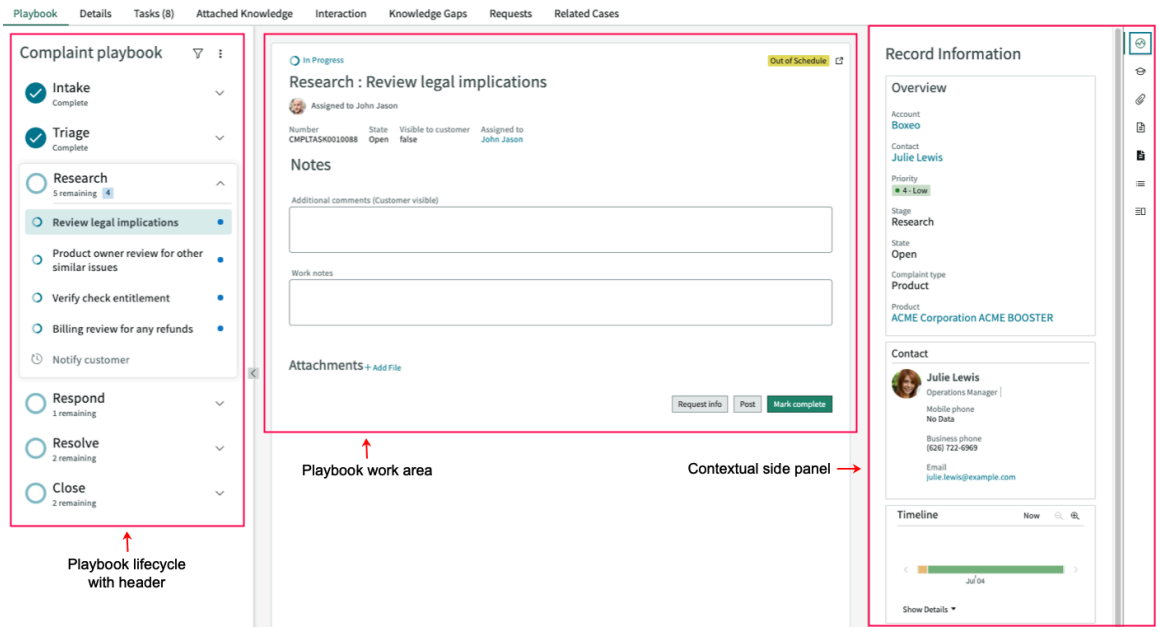
Pour les types de tickets configurés pour utiliser un playbook, le playbook apparaît dans l'onglet **Playbook** pour un enregistrement de ticket dans Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM.

Remarque :
Dans Espace de travail configurable de CSM, l'administrateur système peut également configurer le playbook pour qu'il utilise le mode compact, ce qui déplace le playbook vers le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page du playbook et vue d'activité axée



Zone Playbook et description

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• Apparaît en haut du cycle de vie du playbook. • Affiche le titre du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités selon l'utilisateur affecté ou l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner des actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie du playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche les étapes du playbook ou les étapes et les activités, en fonction de la vue d'activité configurée (axée ou empilée). • Peut être réduit pour augmenter la taille de l'espace de travail du playbook.
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche une liste des activités pour une étape ou la carte pour l'activité actuelle, en fonction de la vue d'activité configurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

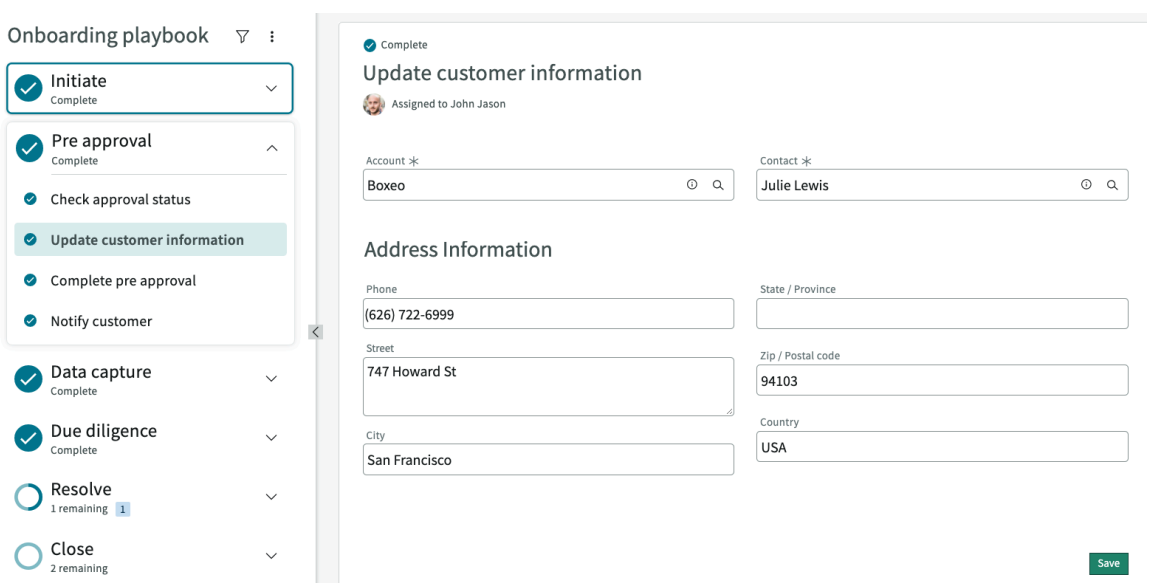
Zone Playbook et description (suite)

Zone Playbook	Description
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Inclut les onglets que l'agent peut utiliser pour afficher différentes informations, telles que : ○ le flux d'activité du ticket ou des tâches de ticket ○ des informations de ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les SLA ○ les enregistrements connexes dynamiques

Vue d'activité du playbook

La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

- **Axée :**affiche les étapes et les activités sur le panneau du cycle de vie du playbook et l'activité actuelle dans l'espace de travail du playbook.



- **Empilée :**affiche les étapes sur le panneau du cycle de vie du playbook et les cartes pour chaque activité de l'étape actuelle dans l'espace de travail du playbook.

L'administrateur système peut configurer la vue d'activité du playbook dans l'UI Builder. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner une vue d'activité du playbook.

Cycle de vie du playbook

Le cycle de vie du playbook affiche les étapes ou les étapes et les activités incluses dans le playbook, en fonction de la vue d'activité configurée. Utilisez le cycle de vie du playbook pour obtenir une vue d'ensemble du travail à effectuer pour un type de ticket donné.

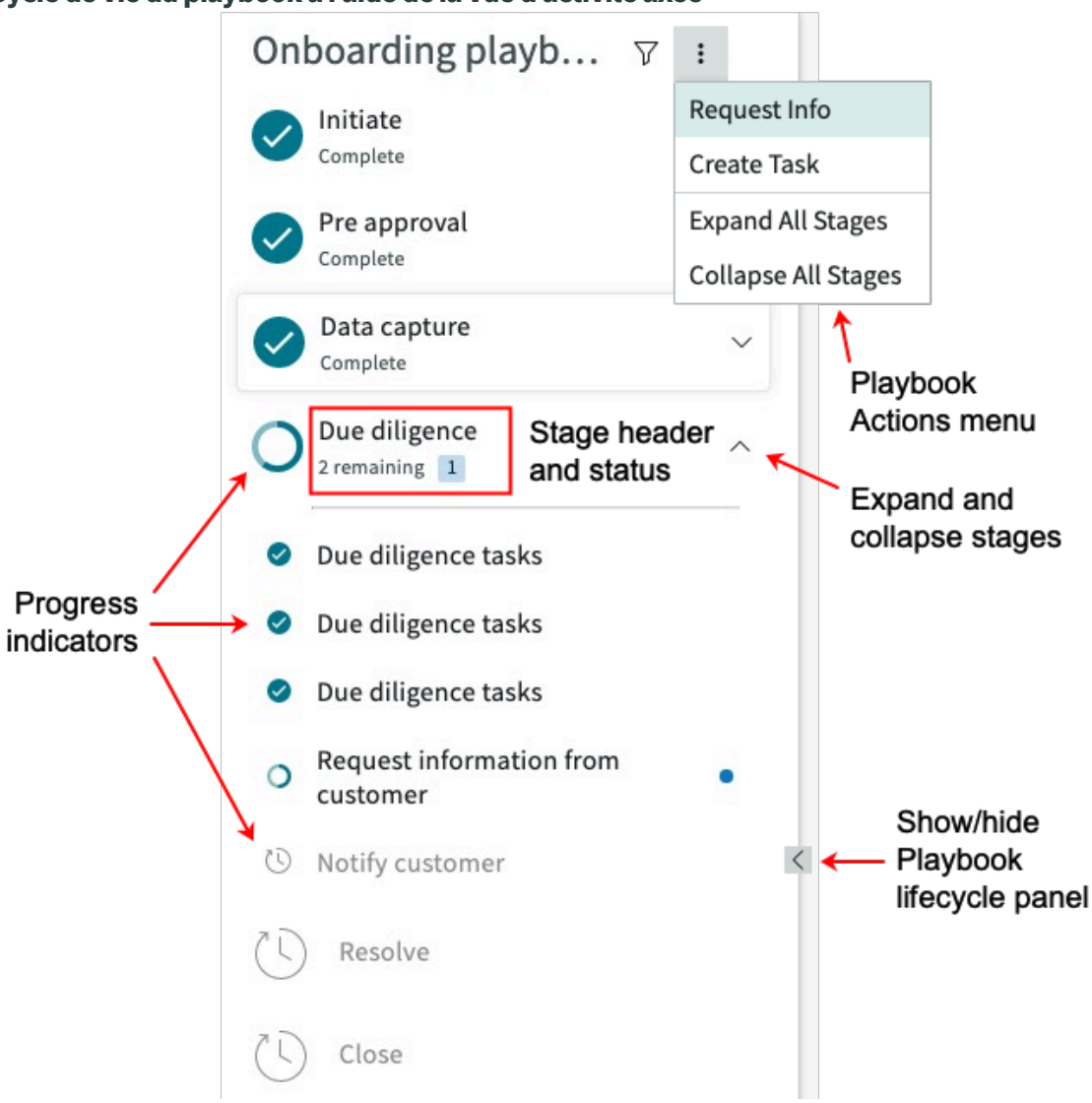
Le cycle de vie du playbook fournit le contexte permettant de savoir où se trouve un agent dans le playbook, y compris des informations pour chaque étape et activité, ainsi que toutes les dépendances entre les étapes. Pour les étapes avec plusieurs activités, le cycle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de vie du playbook fournit des instructions étape par étape pour effectuer l'étape. Les administrateurs peuvent configurer la visibilité des activités dans le cycle de vie.

Cycle de vie du playbook à l'aide de la vue d'activité axée



Les étapes et les activités du cycle de vie d'un playbook sont configurées à l'aide de Process Automation Designer (PAD). Chaque étape du playbook est mappée à une voie PAD et chaque activité de playbook est mappée à une activité PAD. Pour plus d'informations, consultez Voies et activités de Process Automation Designer.

Étapes du playbook

Les étapes du playbook contiennent une ou plusieurs activités. Pour les playbooks utilisant la vue d'activité axée, chaque étape du playbook comprend les éléments suivants :

- Icône ou indicateur de progression qui indique si l'étape est terminée, en cours ou en attente.
- Chevrons pour développer et réduire l'étape.
- Un en-tête qui inclut le nom de l'étape.
- Sous en-tête qui affiche l'état de l'étape :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les étapes terminées, le sous en-tête affiche **Terminé**.
- Pour l'étape actuelle, le sous en-tête comprend des compteurs qui indiquent le nombre d'activités restantes et le nombre d'activités prioritaires.

Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement et accède à un playbook, l'étape actuelle est développée par défaut et l'activité actuelle est mise en évidence.

Activités du playbook

Pour les playbooks utilisant la vue d'activité axée, les étapes du cycle de vie du playbook peuvent être développées et réduites. Dans une étape développée, les agents peuvent voir :

- Les activités de l'étape.
- Icônes ou indicateurs de progression qui indiquent si une activité est terminée, en cours ou en attente.
- Indicateurs qui désignent des activités prioritaires.

Actions Playbook

Le menu Actions Playbook de l'en-tête du playbook comprend des actions que les agents peuvent effectuer au niveau du playbook et au niveau de l'activité. Cliquez sur l'icône Actions Playbook (⋮) pour accéder à ce menu.

Le menu Actions playbook comprend les actions au niveau du playbook suivantes :

- **Développer toutes les étapes** : développe toutes les étapes du playbook.
- **Réduire toutes les étapes** : réduit toutes les étapes du playbook.
- **Demander des informations** : affiche une fenêtre contextuelle que l'agent peut utiliser pour communiquer avec le client et demander des informations sur un ticket ou une tâche de ticket. Cette action enregistre également les détails dans le flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket. L'utilisation de cette action modifie l'état du ticket ou de la tâche de ticket sur En attente d'infos et met en pause les SLA et tous les minuteurs.
- **Informations reçues** : renvoie le ticket ou la tâche de ticket à l'état précédent et redémarre les SLA et tous les minuteurs.

Remarque :
L'action **Demander des informations** peut être configurée pour apparaître sur les cartes d'activité des tâches de ticket.

Les actions au niveau de l'activité peuvent varier en fonction du type d'activité et de l'étape à laquelle elles apparaissent. Par exemple, des actions sont disponibles pour accepter des tickets, créer des tickets connexes, créer des tâches de ticket et proposer des solutions.

Naviguer entre les étapes et les activités du playbook

Les agents peuvent utiliser le cycle de vie du playbook pour naviguer entre les étapes et les activités, comme le permettent les rôles affectés ou les configurations de sécurité des activités. Par exemple, les activités telles que les tâches de ticket peuvent être affectées à différents utilisateurs. Un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket ne peut voir que les tâches de ticket qui lui sont affectées.

Lorsqu'un agent ouvre un playbook, il s'ouvre à l'étape actuelle et met en évidence l'activité actuelle. Pour les étapes avec plusieurs activités, l'activité actuelle est la première activité disponible. Une activité disponible est une activité dont l'état est autre que Terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un agent clique sur une activité disponible, elle devient l'activité actuelle. Un agent peut naviguer entre les étapes et les activités dans n'importe quel ordre tant qu'il y a au moins une activité disponible à sélectionner. Les agents peuvent naviguer entre les étapes et les activités marquées comme :

- Terminé
- Ouvert
- En attente (lorsque la visibilité des étapes et des activités en attente est activée)

Remarque :
La configuration du playbook détermine la visibilité et l'accessibilité des étapes et des activités en attente. Pour plus d'informations, voir Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.

Utiliser la navigation au clavier dans un playbook

Utilisez les touches suivantes pour naviguer dans les étapes et les activités du playbook.

- **Touche Tab** : utilisez la touche **Tab** pour initier la navigation entre les étapes, les activités et la zone de travail du playbook.
- **Touches fléchées** : utilisez les flèches gauche, droite, haut et bas pour parcourir les champs sur une carte d'activité du playbook.
- **Touche Entrée** : appuyez sur la touche **Entrée** pour sélectionner des boutons sur une carte d'activité du playbook.

Filtrer les activités du playbook

Les agents peuvent filtrer les activités du playbook et voir les activités qui correspondent aux conditions de filtre dans les étapes développées.

- Pour filtrer les activités du playbook, sélectionnez l'icône de filtre (en haut du playbook et sélectionnez une ou plusieurs des options suivantes :
  - Utilisateur affecté
  - État de l'activité
- Pour effacer le filtre, sélectionnez à nouveau l'icône de filtre et supprimez les sélections.

Réduire le panneau du cycle de vie du playbook

Réduisez et développez le panneau du cycle de vie dans l'espace de travail configurable CSM à l'aide des chevrons gauche et droit sur le diviseur de panneau. La réduction du panneau de navigation offre aux agents plus d'espace pour le contenu dans la zone de travail du playbook.

Configurer la visibilité des étapes et des activités

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook, notamment :

- Afficher ou masquer des étapes et des activités en attente.
- Afficher ou masquer des étapes et des activités auxquelles un utilisateur n'a pas accès.

L'administrateur configure ces paramètres dans l'enregistrement Expérience de playbook. Pour plus d'informations, voir Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionner une vue d'activité du playbook

La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent sélectionner la vue d'activité du playbook dans la configuration du composant du playbook de l'UI Builder.

Procédure

1. Accédez à l'UI Builder et ouvrez le composant de playbook.
2. Cliquez sur le composant du playbook.
3. Dans l'onglet de configuration, sélectionnez une vue dans le champ **Vue d'activité**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook

Configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook en attente ou auxquelles un utilisateur ne peut pas accéder.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les champs suivants dans l'enregistrement de configuration de l'expérience playbook pour contrôler la visibilité des étapes et des activités du playbook.

- **Visibilité des données inaccessibles** : l'accessibilité est déterminée par les autorisations utilisateur. Lorsqu'elle est activée, l'utilisateur ne peut pas voir une activité s'il n'a pas l'autorisation d'afficher les données associées à l'activité. Si toutes les activités d'une étape sont inaccessibles à l'utilisateur, l'étape est également masquée.
- **Visibilité des éléments en attente** : les activités en attente sont les activités qui n'ont pas encore été déclenchées. Sélectionnez l'une des options dans ce champ pour afficher ou masquer les activités en attente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionner une expérience playbook.
3. Dans la liste connexe Configurations, cliquez sur la configuration souhaitée.
4. Sélectionnez **Masquer l'activité inaccessible** dans la liste déroulante Visibilité du champ **Visibilité des données inaccessibles** pour masquer les activités d'une étape à laquelle l'utilisateur connecté ne peut pas accéder.

   La valeur par défaut de ce champ est false.
5. Dans le champ **Visibilité de l'élément en attente** , sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Créer des configurations d'expérience playbook

Configurer une activité facultative pour un playbook de type de ticket

Configurer un générateur d'enregistrement pour le type de ticket

Créez un enregistrement pour un type de ticket à l'aide d'un générateur d'enregistrement de playbook. De cette façon, vos agents n'ont plus besoin de créer des enregistrements avant d'afficher un playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous êtes administrateur, vous pouvez spécifier le nom de l'activité de générateur d'enregistrement, la vue de formulaire et la définition de processus qu'un utilisateur voit avant la création de l'enregistrement. Vous pouvez également configurer l'action déclarative que vous avez utilisée pour soumettre le formulaire.

Le générateur d'enregistrement est configuré pour un type de ticket (une table spécifique), dans le périmètre de l'application correspondant. Les générateurs d'enregistrements pour le ticket de prise en charge du produit sont (sn_customerservice_case), le ticket de réclamation (sn_complaint_case) et le ticket d'embauche (sn_onboarding_case). ☒ Le générateur d'enregistrements peut être utilisé à la fois pour les variantes basées sur le processus et pour d'autres variantes qui utilisent un playbook. Pour plus d'informations sur les variantes de page du processus, reportez-vous à la section Variantes de page du processus.

Remarque :

Le générateur d'enregistrement peut déclencher un processus avant la création d'un enregistrement, mais les étapes et les activités du processus sont verrouillées. Vous pouvez afficher les étapes et les activités, mais vous devez terminer chaque activité avant de pouvoir passer à l'activité suivante. Pour plus d'informations sur les étapes et les activités, voir Modèles de page de processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Générateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Générateur d'enregistrement d'Expérience de playbook

Champ	Description
Table	Table que la nouvelle page d'enregistrement doit utiliser pour l'entrée du générateur d'enregistrement.
Définition de processus	Définition de processus que vous souhaitez afficher avant la création d'un enregistrement. Toutes les activités sont marquées comme étant en attente. Si aucun processus n'est en cours d'exécution après la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	création de l'enregistrement, un playbook déclenche manuellement cette définition de processus.
Créer un nom d'activité d'enregistrement	Nom à afficher sur l'activité de générateur d'enregistrement qui est insérée comme première étape dans la définition de processus spécifiée.
Actif	Option permettant d'activer le générateur d'enregistrements.
Commande	Nombre entier qui détermine la priorité de cette configuration par rapport aux autres activités d'une expérience Playbook. Plus le nombre est bas, plus il est probable qu'un utilisateur le sélectionne plutôt qu'une autre configuration. Utilisez des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Créer une vue de formulaire d'enregistrement	Vue de formulaire pour le nouveau formulaire d'enregistrement incorporé dans l'activité insérée.
Champs de modèle	Valeurs de champ facultatives qui peuvent être préremplies dans le nouveau formulaire d'enregistrement.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer une activité facultative pour un playbook de type de ticket

Configurez une activité facultative dans Process Automation Designer (PAD) à différentes étapes d'un playbook afin que les agents et les prestataires puissent insérer une activité pendant l'exécution d'un playbook. Des tâches facultatives peuvent être nécessaires dans certains cas. Par exemple, un client peut vouloir planifier une tâche facultative telle que la prise de rendez-vous pour se rendre dans un lieu.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Bien que vous puissiez insérer des activités facultatives globales n'importe où dans le playbook, vous ne pouvez insérer des activités facultatives spécifiques à une étape que lorsqu'une étape spécifiée est active dans le playbook. Vous pouvez également ajouter d'autres activités facultatives globales telles que des enregistrements similaires, des documents similaires et des documents gérés.
- Certaines activités facultatives peuvent nécessiter l'installation de modules d'extension supplémentaires. Par exemple, pour l'activité de demande d'approbation, si l'action d'approbation doit être exposée au client via le portail de services, vous devez installer l'application de stockage du portail de modules d'extension (com.snc :app-customer-service-portal) version 23.2.4. Pour afficher les activités des documents similaires et gérés dans PAD, vous devez installer le module d'extension de gestion des documents (com.snc.platform_document_management).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur d'automatisation de processus** dans le contexte du playbook auquel vous souhaitez ajouter l'activité facultative.
2. Dans le nouvel onglet, sélectionnez le nom du playbook sous **Processus multiflux**.
3. Affichez les activités facultatives sous toutes les étapes en activant le bouton bascule **Afficher les activités facultatives**.
4. Sélectionnez **Ajouter une activité facultative** à n'importe quelle étape ou globalement.
5. Sous **Ajouter une activité**, sélectionnez **Playbook pour Customer Service Management** > **Demande d'approbation**.
   Une nouvelle activité facultative de demande d'approbation est créée.
6. Sélectionnez l'activité facultative **Demande d'approbation** .
7. Sous **Modifier les propriétés de l'activité**, dans l'onglet **Détails** , ajoutez une **étiquette**, une **description**, une **définition d'activité** et définissez la **règle de démarrage** sur **Manuel**.
   Ce paramètre est l'indicateur d'activité facultative.
8. Enregistrez le nouvel enregistrement d'activité.
9. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés**.
10. Accédez à la **Onglet Automatisation** > **Enregistrements parents** et sélectionnez l'enregistrement parent.
11. **Facultatif :** Accédez à l'onglet **Automatisation** et définissez les valeurs de l'état de début et de fin.
    Les valeurs des états de début et de fin sont dérivées du champ de valeur de la table de sys_choice.

    (Optional) Pour créer un flux d'états personnalisé, reportez-vous à Create a state flow . Assurez-vous que la classe du flux d'état est « Flux des tickets du service client ». Vous pouvez aussi configurer plus d'actions déclaratives pour l'activité facultative. Pour plus d'informations, consultez Création de nouvelles affectations d'actions déclaratives .
12. Sélectionnez **Terminé**.
13. Sélectionnez **Activer**.

Modèles de page de processus

Utilisez des modèles de page de processus pour créer des pages de processus et des variantes de page pour les types d'enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM. En utilisant des modèles de page de processus, vos agents peuvent accomplir leurs tâches plus rapidement et accéder aux informations en contexte.

Les pages que vous créez avec ces modèles offrent une expérience basée sur les processus pour les types d'enregistrements associés à un ou plusieurs processus Process Automation Designer (PAD).

Remarque :
Les modèles sont disponibles avec Playbooks for Customer Service Management v3.0. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension Playbook.

Ces modèles incluent les composants modulaires qui vous permettent de créer rapidement des expériences de processus. Chaque modèle comprend un sélecteur d'étape que les agents peuvent utiliser pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur les tickets.

Les modèles incluent les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un sélecteur d'étape horizontal ou vertical, qui donne à l'agent une vue complète du processus de bout en bout et de l'endroit où il se trouve dans ce processus.
- Enregistrez les informations sur le côté de la page, telles que les coordonnées. En utilisant des composants modulaires, vous pouvez choisir les informations persistantes à afficher. Ces composants sont configurés avec des préréglages et des contrôleurs dans Générateur d'IU.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui utilisent le composant d'enregistrements connexes dynamiques.
- Possibilité de personnaliser les informations en fonction de différents rôles.

Remarque :
Par défaut, les modèles de page de processus ne sont pas actifs. Pour activer un modèle de page, reportez-vous à la section Activer un modèle de page de processus ou une variante de page.

Avantages de l'utilisation des modèles de page de processus

Différents utilisateurs, départements et systèmes sont responsables des tâches du processus de résolution global. En utilisant les modèles de page de processus, vous bénéficiez des avantages suivants :

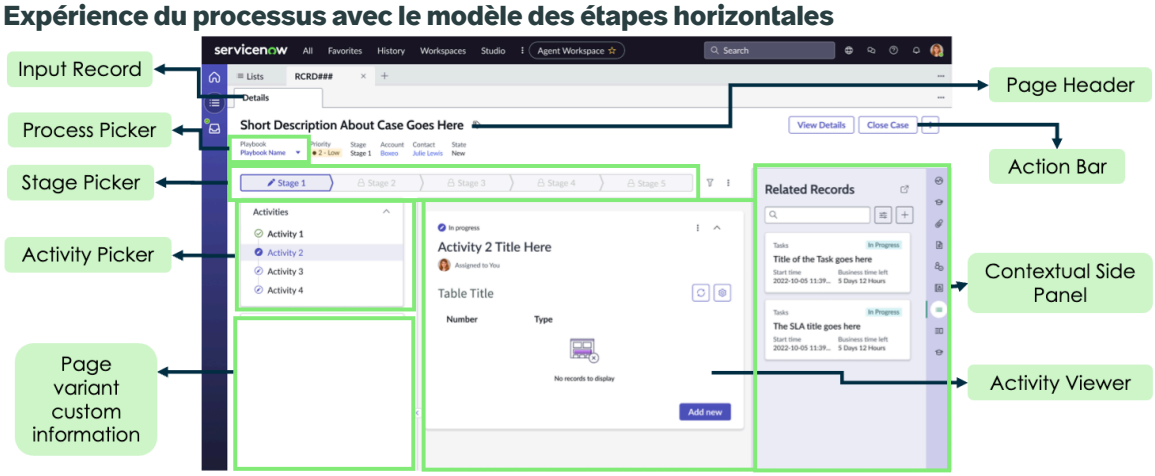
- Créez des expériences de processus complètes pour les agents avec des modèles de page de processus et des composants de playbook modulaires dans Générateur d'IU.
- Donnez aux agents une visibilité sur le processus global et sur l'étape actuelle du processus.
- Permettez aux agents d'accomplir les tâches plus rapidement en leur donnant accès aux informations de contexte.
- Personnalisez les expériences en fonction des différents rôles d'utilisateur pour minimiser les clics et maximiser l'utilisation de l'écran.

Expérience du processus avec le modèle des étapes horizontales

L'expérience du processus avec le modèle des étapes horizontales comprend un sélecteur d'étape horizontale dans l'enregistrement et un sélecteur d'activité sur le côté de la page. Utilisez ce modèle lorsqu'il y a moins de six étapes dans un processus afin que tous les noms d'étapes puissent être facilement affichés.

L'exemple suivant montre les différentes sections qui composent l'expérience de processus avec le modèle d'étapes horizontales.

Expérience du processus avec le modèle des étapes horizontales



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

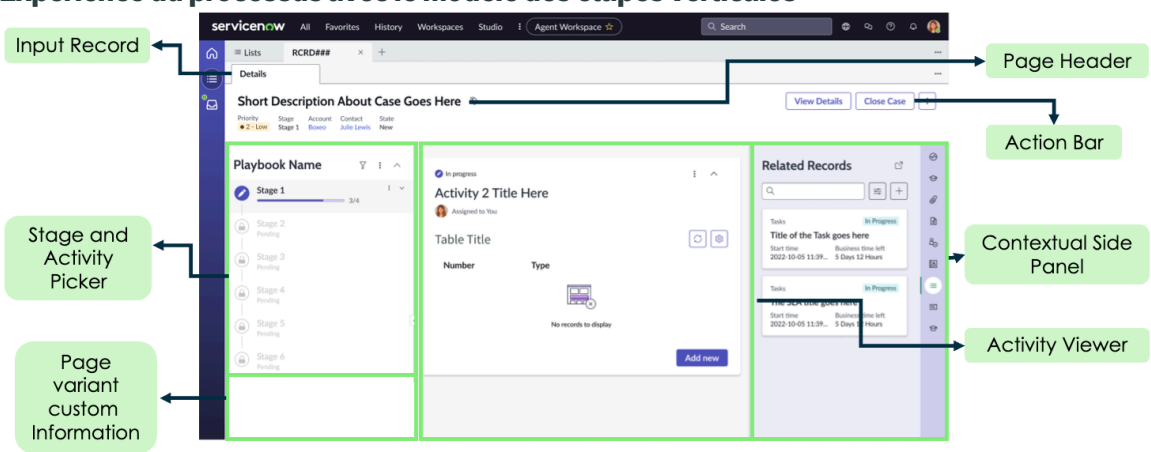
Traduction automatique

Expérience du processus avec le modèle des étapes verticales

L'expérience du processus avec le modèle d'étapes verticales comprend un sélecteur d'étape verticale sur le côté de la page. Utilisez ce modèle lorsqu'il y a six étapes ou plus dans un processus.

L'exemple suivant montre les différentes sections qui composent l'expérience du processus avec le modèle des étapes verticales.

Expérience du processus avec le modèle des étapes verticales



Sections de modèle

Les sections d'un modèle de page de processus sont décrites dans le tableau suivant.

Traiter les sections de modèle de page

Section	Description
Enregistrement d'entrée	**Onglet Détails** avec les détails de l'enregistrement.
En-tête de page	En-tête de page qui inclut les informations d'enregistrement affichées dans les champs primaire et secondaire : • Le champ primaire affiche la brève description de l'enregistrement. • Les champs secondaires affichent les informations d'enregistrement supplémentaires telles que le compte et le contact, la priorité et l'état. Vous pouvez configurer les champs dans l'en-tête de la page. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'en-tête de page pour une variante de page de processus. Si plusieurs playbooks d'enregistrement sont disponibles, l'en-tête de page inclut également un sélecteur de processus.
Sélecteur de processus	Sélecteur de processus disponible dans l'en-tête de la page du modèle horizontal. Si plusieurs playbooks pour un enregistrement sont disponibles, les utilisateurs peuvent sélectionner le playbook souhaité dans le menu déroulant du sélecteur de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

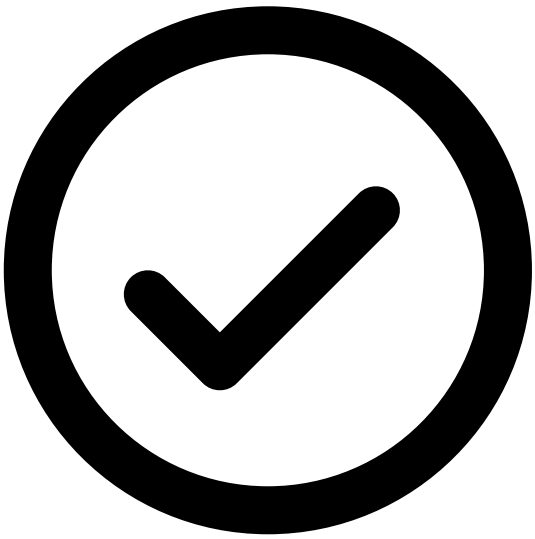
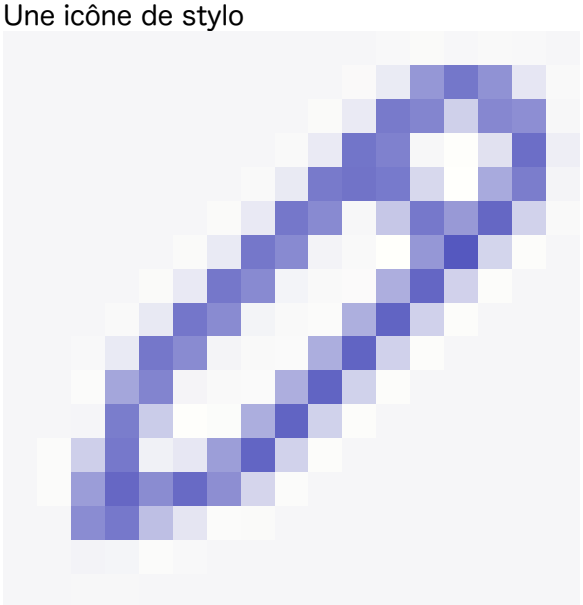
Traiter les sections de modèle de page (suite)

Section	Description
Barre d'actions	Barre d’actions qui inclut les actions d’interface utilisateur qu’un agent peut effectuer au niveau de l’enregistrement. Des actions supplémentaires sont disponibles dans le menu Actions supplémentaires : • **Afficher les détails** : affiche les informations sur l’enregistrement dans une fenêtre contextuelle. Sélectionnez ce bouton pour afficher, modifier, mettre à jour et enregistrer les détails du ticket à tout moment pendant le workflow du ticket. • **Fermer le ticket** : ferme l’enregistrement. Vous pouvez configurer les actions d’interface utilisateur qui sont incluses dans la barre d’actions. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les actions d’interface utilisateur pour une variante de page de processus. La barre d’actions inclut également la fonctionnalité de présence de l’utilisateur, qui vous permet de voir qui est en ligne et qui consulte le même enregistrement.
Étapes du processus	Étapes qui composent un processus, qui peuvent être affichées horizontalement ou verticalement : • L’orientation horizontale affiche les étapes du playbook sur la page d’enregistrement, sous l’en-tête de la page. Sélectionnez une étape pour afficher les activités dans le sélecteur d’activité. • L’orientation verticale affiche les étapes et les activités du playbook sur le côté de la page d’enregistrement. Sélectionnez une étape pour développer l’étape et afficher les activités incluses. La progression de l’étape se met à jour au fur et à mesure que les activités sont terminées. Les icônes indiquent l’état de l’étape :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

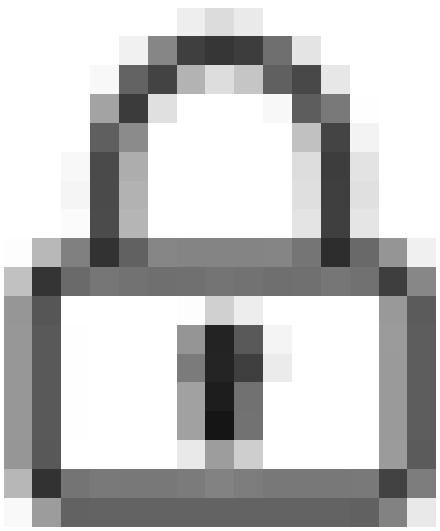
Traiter les sections de modèle de page (suite)

Section	Description
	 • Une coche à l'intérieur de l'étape indique que l'étape est terminée. • Une icône de stylo  indique l'étape actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traiter les sections de modèle de page (suite)

Section	Description
	 • Icône de Indique qu'une étape ne peut pas être démarrée tant que l'étape précédente n'est pas terminée.
Sélecteur d'activité	Sélecteur d'activité qui affiche les activités pour l'étape sélectionnée. Chaque étape d'un processus comprend une ou plusieurs activités. Le sélecteur d'activité affiche les activités pour l'étape sélectionnée. Les indicateurs de chaque activité montrent l'état de l'activité : • Terminé • En cours • Restant Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle. Avec la mise en page verticale, vous pouvez développer chaque étape pour afficher les activités. Sélectionnez une activité pour afficher les détails dans la visionneuse d'activité.
Cartes d'activité	Cartes d'activité qui affichent les détails de l'activité actuelle dans la visionneuse d'activité. Selon le type d'activité, les cartes d'activité peuvent afficher des informations telles que les données de formulaire, l'état de la tâche, un minuteur SLA ou des pièces jointes. Utilisez les cartes pour effectuer le travail pour chaque activité, par exemple en remplissant des formulaires, en complétant des listes de vérification ou en ajoutant des pièces jointes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traiter les sections de modèle de page (suite)

Section	Description
Visionneuse d'activités	Lorsque vous sélectionnez une activité, les détails s'affichent dans la visionneuse d'activité. Cette zone de travail principale est celle où un agent effectue le travail nécessaire pour terminer l'activité en cours.
Panneau latéral contextuel	Panneau latéral contextuel qui affiche des informations supplémentaires en fonction de l'onglet sélectionné : • Enregistrements connexes • Flux d'activité • Actions recommandées • Assistant d'agent • Pièces jointes • Modèles • Modèles de réponses • Modèles d'e-mail **Remarque :** L'onglet **Enregistrements connexes** n'est pas actif par défaut. Les onglets de deuxième niveau d'un enregistrement sont inclus dans l'onglet **Enregistrements connexes** . Lorsque vous sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes** , un menu déroulant contenant la liste des types d'enregistrements connexes s'affiche. Si vous sélectionnez un type d'enregistrement, les enregistrements connexes de ce type s'affichent. **Remarque :** **Les informations d'enregistrement** ne font pas partie du panneau latéral contextuel. Il est disponible sur le côté de l'en-tête du playbook pour les tickets de réclamation, d'intégration et de prise en charge des produits.
Informations personnalisées sur la variante de page	Panneau latéral qui affiche les composants personnalisés qui ont été configurés pour une variante de page de processus, tels que les informations de contact, la chronologie et le SLA. Vous pouvez ajouter des composants à ce panneau à l'aide de points d'extension. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser le contenu dans le panneau latéral gauche d'une variante de page de processus.

Variantes de page du processus

Activez et utilisez les variantes de page de processus dans l'application Espace de travail configurable de CSM afin que vos agents aient une visibilité sur le processus global d'un playbook, voient à quelle étape ils se trouvent dans le processus et aient accès aux informations contextuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble des pages, des variantes de page de processus et des modèles de page

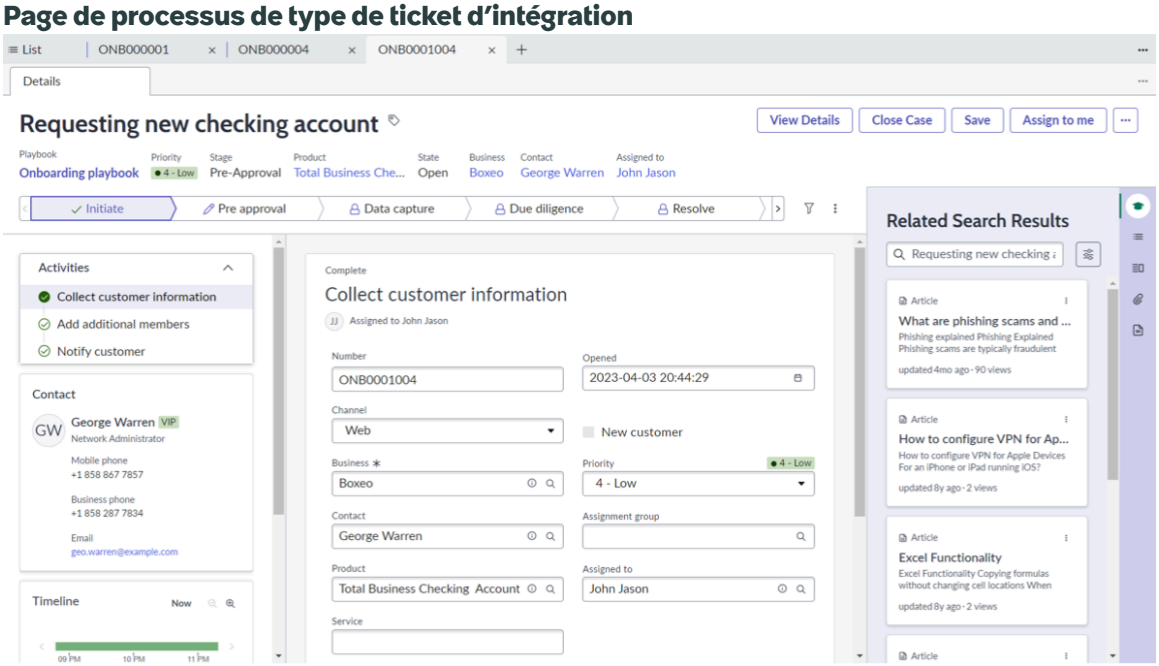
UI Builder est un générateur d’interface utilisateur Web que vous utilisez pour créer des pages pour Espace de travail configurable de CSM. Une page comprend une mise en page, des composants et des ressources de données. Avec ces pages, vos agents peuvent afficher et interagir avec les données de table et d’enregistrement. Un modèle de page est une configuration de page prédéfinie. Lorsque vous créez une page dans Générateur d'IU, vous pouvez sélectionner un modèle de page comme point de départ. Après avoir créé une page à partir d’un modèle, vous pouvez la personnaliser et créer des variantes de page de processus pour cibler les expériences de différentes audiences. Une variante de page de processus dans Générateur d'IU est une variation d’une page qui existe sur le même chemin d’accès et qui cible différentes audiences à l’aide de critères d’utilisateur, tels que les rôles affectés.

Les playbooks, les pages et les variantes de page de processus fournissent la structure de base de l’affichage des informations dans un playbook par le système. Une variante de page de processus inclut les conteneurs et les composants modulaires qui vous permettent de créer rapidement des expériences de processus. Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer ces conteneurs et composants modulaires dans Générateur d'IU.

Les variantes de page de processus fournissent une expérience d’agent basée sur le processus pour les tickets et les types de tickets associés à un ou plusieurs processus Process Automation Designer (PAD). Ces variantes de page de processus déplacent le playbook à partir d’un onglet de la page d’enregistrement et en font l’expérience principale des agents lorsqu’ils travaillent à la résolution des tickets.

L’exemple suivant montre comment un agent peut utiliser le playbook d’intégration avec la variante de page de processus de type de ticket d’intégration.

Page de processus de type de ticket d’intégration



Les variantes de page de processus incluent les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d’étape horizontale qui donne à l’agent une vue complète de l’ensemble du processus et indique où il se trouve actuellement dans ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d’étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu’ils travaillent sur les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrez les informations sur le côté gauche de la page, telles que les coordonnées.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui utilisent le composant d'enregistrements connexes dynamiques.

La table suivante répertorie les applications Playbook et les Gestion du service clientèle variantes de page de processus que vous pouvez activer et utiliser avec les tickets et les types de tickets dans Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Gestion du service clientèle Variantes de page d'applications et de processus

Application	Variante de page	Description
Case Playbook for Complaints v5.0	Page de processus du type de ticket de réclamation	Activez et utilisez cette variante de page de processus avec le type de ticket de réclamation et .Case Playbook for Complaints Il comprend un sélecteur d'étape horizontal en haut de l'enregistrement qui fournit une vue de l'ensemble du processus de réclamation.
Case Playbook for Onboarding v5.0	Page de processus de type de ticket d'intégration	Activez et utilisez cette variante de page de processus avec le type de ticket d'intégration et le Case Playbook for Onboarding. Elle comprend un sélecteur d'étape horizontale en haut de l'enregistrement qui fournit une vue de bout en bout du processus d'intégration.
Case Playbook for Product Support v4.0	Page de processus du support produit	Activez et utilisez cette variante de page de processus avec les tickets du service client et le Case Playbook for Product Support. Il comprend un sélecteur d'étape horizontal en haut de l'enregistrement qui fournit une vue de bout en bout du processus de prise en charge du produit.

Remarque :
Par défaut, les variantes de page de processus sont en lecture seule. Pour personnaliser une variante de page de processus, vous pouvez créer une copie de la variante de page.

Avantages de l'utilisation des variantes de page de processus

Les demandes des clients impliquent l'exécution de tâches sur plusieurs utilisateurs, départements et systèmes. Différents utilisateurs sont responsables de différentes tâches dans le cadre du processus de résolution global. L'utilisation des variantes de page de processus vous permet d'obtenir les avantages suivants :

- Fournissez une expérience de processus complète adaptée aux agents et aux autres utilisateurs.
- Donnez aux agents une visibilité sur le processus global et les étapes actuelles du processus.
- Permettez aux agents d'accomplir les tâches plus rapidement en leur donnant accès aux informations de contexte.
- Minimisez les clics et optimisez l'utilisation de l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de page de processus

Avec le rôle administrateur, vous pouvez utiliser des modèles basés sur les variantes de page de processus pour créer vos propres variantes de page de processus. Ces modèles sont disponibles avec l'application Playbooks for Customer Service Management v3.0.

Modèles de page de processus

Modèle	Description
Expérience du processus avec des étapes horizontales	Modèle qui inclut un sélecteur d'étape horizontale dans l'enregistrement et un sélecteur d'activité sur le côté de la page. Utilisez ce modèle lorsqu'il n'y a pas plus de cinq étapes dans un processus afin que tous les noms d'étapes puissent être affichés.
Expérience du processus avec des étapes verticales	Modèle qui inclut un sélecteur d'étape verticale et d'activité sur le côté de la page. Utilisez ce modèle lorsqu'il y a six étapes ou plus dans un processus.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Modules d'extension du playbook
- Modèles de page de processus

Configurer les expériences des agents à l'aide de variantes de page de processus

Consultez la table suivante pour configurer les expériences de vos agents qui utilisent des variantes de page de processus.

Traiter les tâches de configuration de variante de page

Tâche de configuration	Description
Activer un modèle de page de processus ou une variante de page	Activez une variante de page de processus et définissez l'ordre des pages. **Remarque :** Les modèles de page de processus et les variantes de page ne sont pas actifs par défaut. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de la page d'enregistrement.
Personnaliser l'en-tête de page pour une variante de page de processus	Configurez l'en-tête de page pour une variante de page de processus. L'en-tête de page comprend une valeur primaire et plusieurs valeurs secondaires. Ces champs peuvent fournir des informations sur le ticket, le compte et le contact en un coup d'œil. Pour plus d'informations, consultez Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traiter les tâches de configuration de variante de page (suite)

Tâche de configuration	Description
Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour une variante de page de processus	Configurez les actions d'interface utilisateur à afficher dans la barre d'action pour une variante de page de processus.
Personnaliser le contenu dans le panneau latéral gauche d'une variante de page de processus	Ajoutez les composants personnalisés dans le panneau latéral. Par défaut, ce panneau comprend les composants Customer360, Chronologie et SLA actif.
Personnaliser les onglets dans le panneau latéral contextuel pour une variante de page de processus	Ajoutez ou supprimez les onglets du panneau latéral contextuel. Utilisez ces onglets pour effectuer plusieurs tâches, telles que l'ajout des pièces jointes et l'affichage des recommandations.
Personnaliser les enregistrements connexes dynamiques pour une variante de page de processus	Configurez la fonctionnalité Enregistrements connexes dynamiques pour afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.
Configurer l'itinéraire de l'application pour utiliser une sous-page existante	Créez un itinéraire d'application pour qu'une page existante fasse partie de la collection de pages.
Configurer une activité facultative pour un playbook de type de ticket	Configurez une activité facultative dans Process Automation Designer (PAD) à différentes étapes d'un playbook.
Configurer un générateur d'enregistrement pour le type de ticket	Créez un enregistrement pour un type de ticket à l'aide d'un générateur d'enregistrement de playbook.
Configure email templates	Configurez de nouveaux modèles d'e-mail pour permettre aux agents de créer rapidement des e-mails pour des problèmes courants.

Utilisation des variantes de page de processus

Les expériences des agents que vous créez avec les variantes de page de processus permettent à vos agents d'afficher et d'accomplir leurs tâches plus efficacement. La table suivante décrit les tâches utilisateur de variante de page de processus.

Traiter les tâches utilisateur de variante de page

Tâche utilisateur	Description
Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook	Si un playbook est configuré pour utiliser la fonctionnalité, un agent peut créer un enregistrement à l'aide d'une activité de playbook. La création d'un enregistrement ouvre le playbook et lance la première activité, qui consiste à guider un agent tout au long du processus de création d'enregistrement. Après avoir enregistré le ticket, un agent passe à l'activité suivante de l'étape actuelle ou à la première activité de l'étape suivante.
Résoudre un ticket à l'aide d'une expérience playbook basée sur les processus	L'ouverture d'un ticket redirige l'agent vers la première activité affectée ouverte. Un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traiter les tâches utilisateur de variante de page (suite)

Tâche utilisateur	Description
	agent peut effectuer les actions suivantes lorsqu'il travaille sur les activités d'un playbook : • Affichez l'ensemble du processus Playbook dans le sélecteur d'étape horizontale. • Affichez les activités pour chaque étape dans la vue d'activité du playbook empilé. • Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Filtrez les cartes d'activité. • Sélectionnez une activité et effectuez le travail requis dans la zone de travail principale. • Affichez et mettez à jour les détails du ticket en utilisant le bouton **Afficher les détails** . • Affichez les informations contextuelles persistantes dans le panneau latéral gauche, telles que le compte et le contact. • Affichez les onglets de la liste connexe dans le Enregistrements connexes dynamiques composant du panneau latéral contextuel. • Accédez aux informations dans le panneau latéral contextuel, y compris le flux d'activité, le ruban de formulaire, l'assistant d'agent, les enregistrements connexes dynamiques, les pièces jointes et les modèles. • Créez des tâches, rédigez des e-mails et ajoutez des notes de travail. • Ouvrez les champs de référence dans les sous-onglets sous l'onglet de session.
Add an activity to a playbook	Ajoutez des activités facultatives à une étape du playbook. **Remarque :** Cette fonctionnalité nécessite que vous disposiez du rôle administrateur.
Résumé des tickets dans la page Processus	Utilisez la Now Assist pour CSM compétence de résumé des tickets pour résumer les détails du ticket et afficher ces informations sur l'enregistrement de ticket de la page de processus.
Composer un e-mail à partir d'un modèle d'e-mail	Composez rapidement des e-mails pour les problèmes courants en sélectionnant un modèle d'e-mail dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traiter les tâches utilisateur de variante de page (suite)

Tâche utilisateur	Description
	la page Composer un e-mail au lieu de rédiger manuellement un e-mail.

Remarque :
Pour les tâches qu'un agent effectue en dehors d'un playbook, le système met automatiquement à jour les activités du playbook.

Activer un modèle de page de processus ou une variante de page

Activez un modèle de page de processus ou une variante de page et définissez l'ordre des pages. Le système utilise la page active avec le numéro d'ordre le plus bas pour afficher les enregistrements dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_builder_admin, admin

Les modèles de page de processus et les variantes de page ne sont pas actifs par défaut. Vous devez activer les pages et définir l'ordre des pages avant d'utiliser les pages dans Espace de travail configurable de CSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Recherchez l'une des pages suivantes en faisant défiler la liste Pages et variantes jusqu'à la section Enregistrement :
   - Processus avec des étapes horizontales
   - Processus avec étapes verticales
   - Page de processus du ticket de réclamation
   - Page de processus de ticket d'intégration
   - Page de processus du support produit

   Remarque :
   Ces pages peuvent être marquées comme **inactives**.
4. Affichez les paramètres de page en sélectionnant **Paramètres** pour le modèle de page ou la variante de page souhaité.
5. Activez la page en cochant la case **Actif** .
6. Dans le champ **Commande** , définissez le numéro de commande de la page.
   Chaque page comporte un numéro de commande. La page avec le numéro d'ordre le plus bas est la page par défaut. Lorsque le système affiche un enregistrement dans Espace de travail configurable de CSM, il utilise cette page par défaut pour afficher les informations de l'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de la page d'enregistrement.
7. Dans le champ **Conditions de la variante** , spécifiez la valeur de la table.
   Ajoutez les valeurs de table pour les types de tickets dans lesquels vous souhaitez afficher cette variante de page.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Create a page from a template

Edit a page

Create a page variant

Edit page variant settings

Personnaliser l'en-tête de page pour une variante de page de processus

Personnalisez l'en-tête de page en définissant les champs primaire et secondaire qui s'affichent dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations de vue d'ensemble d'un enregistrement sont disponibles dans l'en-tête de la page.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Configurations des en-têtes UX**.
2. Sélectionnez la configuration **d'en-tête Configuration de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Sélectionnez l'un des noms de table suivants dans la liste des en-têtes de formulaire UX, selon que vous créez une table pour un ticket de réclamation, un ticket d'intégration ou un ticket de prise en charge du produit. Si vous voulez une table personnalisée, créez un enregistrement d'en-tête de formulaire UX. Pour plus d'informations, consultez Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM.
4. Entrez le champ primaire et sélectionnez les valeurs secondaires à afficher sur l'interface utilisateur.
5. Définissez l'ordre séquentiel dans lequel afficher les champs secondaires.
6. Enregistrez l'en-tête du formulaire en sélectionnant **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel

Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour une variante de page de processus

Vous pouvez personnaliser les actions d'interface utilisateur qui apparaissent dans la barre d'action pour une variante de page de processus.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Remarque :

Tout changement apporté à la configuration affectera les autres variantes de page d'enregistrement où le composant de barre d'action est utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions et événements** > **Actions déclaratives de la barre d'actions**.
2. Sélectionnez une **étiquette d'action** pour afficher le formulaire d'affectation d'action.
3. Cliquez sur **Modifier** pour inclure ou exclure une action particulière dans l'interface utilisateur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer une action de formulaire dans Espace de travail configurable de CSM

Personnaliser le contenu dans le panneau latéral gauche d'une variante de page de processus

Les composants qui peuvent être ajoutés au paramètre de ruban comprennent Client 360, la chronologie, SLA actif ou un composant de ruban personnalisé. Vous pouvez mettre à jour les attributs du composant de ruban en fonction des champs que vous souhaitez afficher dans le panneau de gauche de l'interface de la page basée sur le processus.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Remarque :

Tout changement apporté à la configuration affectera les autres variantes de page d'enregistrement où ce point d'extension est utilisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètre de ruban UX** > **.**.
2. Sélectionnez un paramètre de ruban - Client 360, Chronologie ou SLA actif pour votre table.
   Si aucune table n'existe, créez un paramètre de ruban pour votre table.
3. Personnalisez les valeurs du **paramètre de ruban** et des attributs du **composant de ruban**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable de CSM

Personnaliser les onglets dans le panneau latéral contextuel pour une variante de page de processus

Ajoutez des onglets personnalisés dans le panneau latéral contextuel de l'application Espace de travail configurable de CSM afin que votre agent puisse utiliser les onglets pour afficher les informations du ticket, ajouter des pièces jointes, afficher des recommandations, etc. Par défaut, tous les tickets disposent d'un panneau latéral contextuel avec plusieurs onglets dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail de la nouvelle expérience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'une des **collections de pages** suivantes selon que vous personnalisez les onglets pour un ticket d'intégration, de réclamation ou de prise en charge du produit.
3. Dans la section Page et variantes, sélectionnez l'icône Plus pour créer une page, ajouter une variante à une page ou ajouter du contenu personnalisé à la page.
4. Dans la fenêtre contextuelle Configurer les détails de votre page, saisissez un nom pour la page.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Créez une page par défaut en saisissant un nom pour la variante et en sélectionnant **Créer**.
   La nouvelle page apparaît sous la liste Pages et variantes.
7. Sélectionnez le nom de la page nouvellement créée.
8. Ajoutez un composant à la collection de pages en sélectionnant **+Ajouter un composant**.
   Vous pouvez créer une sous-page qui s'affiche dans le panneau latéral contextuel.

Résultats

Le composant ajouté s'affiche sur l'interface utilisateur. L'emplacement dépend de l'endroit où vous souhaitez créer le contenu personnalisé sur la page.

Information associée

Configurer les onglets dans le panneau latéral contextuel

Personnaliser une page d'enregistrement

Définir l'ordre de la page d'enregistrement

Customize UI Builder pages using components

Personnaliser les enregistrements connexes dynamiques pour une variante de page de processus

Personnalisez les enregistrements connexes dynamiques d'une variante de page de processus à afficher dans le panneau latéral contextuel de .Espace de travail configurable de CSM Ces enregistrements changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Pour afficher les enregistrements connexes dynamiques, ajoutez votre table dans la condition de l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :

- Les définitions des enregistrements connexes ne sont pas actives par défaut. Vous devez activer ces définitions si vous souhaitez qu'elles apparaissent dans les enregistrements connexes.
- Tout changement apporté au contexte d'enregistrement connexe dynamique du ticket du service client s'applique également à toutes les extensions du ticket du service client. Pour créer un contexte personnalisé, voir Configurer les contextes d'enregistrements connexes
- Vous devez définir une configuration de vue EVAM pour les tables en plus de configurer des enregistrements connexes dynamiques.
  1. Accédez à la **Tous** > **Définitions EVAM** > **Ensembles de configuration** > **Ensemble d'enregistrements connexes dynamiques** >, puis sélectionnez **Nouveau**.
  2. Renseignez les champs du formulaire.
  3. Sélectionnez **Enregistrer**.
  4. Créez une affectation d'action M2M ou sélectionnez **Lier existant,** puis sélectionnez la **navigation** Action déclarative.
  5. **Remarque :**
     Pour en savoir plus, consultez View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enregistrements connexes dynamiques** > **Contextes d'enregistrements connexes**.
2. Sélectionnez **Contextes d'enregistrements connexes** pour la table Intégration, Réclamation ou Assistance produit.
3. Activez toutes les définitions d'enregistrement connexes pour le ticket d'embauche, de réclamation ou de prise en charge du produit.
   Pour plus d'informations, consultez Enregistrements connexes dynamiques.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

La table suivante affiche la liste des enregistrements connexes dynamiques pour chaque type de ticket.

Liste d'enregistrements connexes dynamiques pour différents types de tickets

Type de ticket	Enregistrement dynamique connexe
Ticket du service client	○ Bloqué par ○ Parties connexes ○ Journaux sociaux ○ Rendez-vous ○ Demandes ○ Notes de gestion spéciale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de ticket	Enregistrement dynamique connexe
	○ Tickets enfants ○ Lacunes en connaissances ○ Connaissance jointe ○ Compétences de la tâche ○ E-mails ○ E-mails de brouillon ○ Interactions ○ Tâches ○ Commandes de travaux ○ Base d'installation ○ Escalades ○ Accord sur les niveaux de service (SLA)
Ticket de réclamation	○ E-mails ○ Bloqué par ○ Tiers impliqués ○ Tâches ○ Produit vendu ○ Contrats actifs ○ Autorisation active ○ Tickets connexes
Ticket d'intégration	○ E-mails ○ Bloqué par ○ Tickets connexes ○ Membres supplémentaires ○ Tâches ○ Produit vendu ○ Contrats actifs ○ Approbateurs

Information associée

Configurer des enregistrements connexes dynamiques

Configurer les définitions d'enregistrements connexes

Configurer l'itinéraire de l'application pour utiliser une sous-page existante

Créez un itinéraire d'application pour qu'une page existante fasse partie de la collection de pages. Un exemple de sous-page existante est l'enregistrement connexe dynamique qui est une sous-page globale que vous pouvez utiliser à n'importe quel niveau d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :

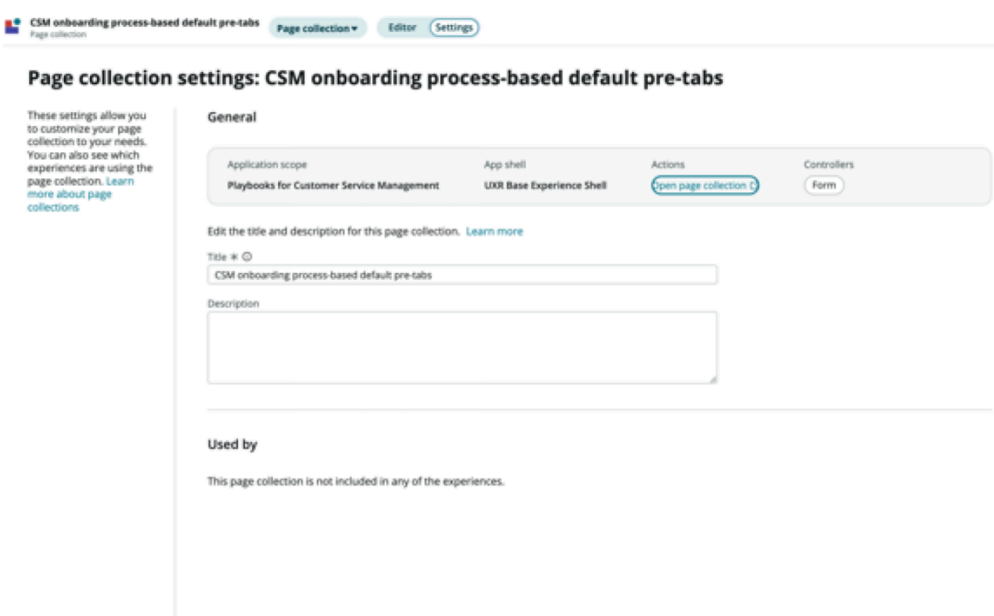
La configuration de l'itinéraire de l'application est d'utiliser une page existante dans une collection de pages. Elle s'applique à la fois aux modèles et aux variantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail de la nouvelle expérience** > **Générateur d'IU** > **Collection de pages** > **Onglets de niveau supérieur de la barre latérale du processus de support produit**.
2. Sélectionnez **Afficher les paramètres de collection de pages**.
3. Sous la page des paramètres de collection de pages, sélectionnez **Ouvrir la collection de pages**.

   Assurez-vous que le type de composant est Onglets, comme illustré dans l'exemple suivant.

   Interface des paramètres de collection de pages

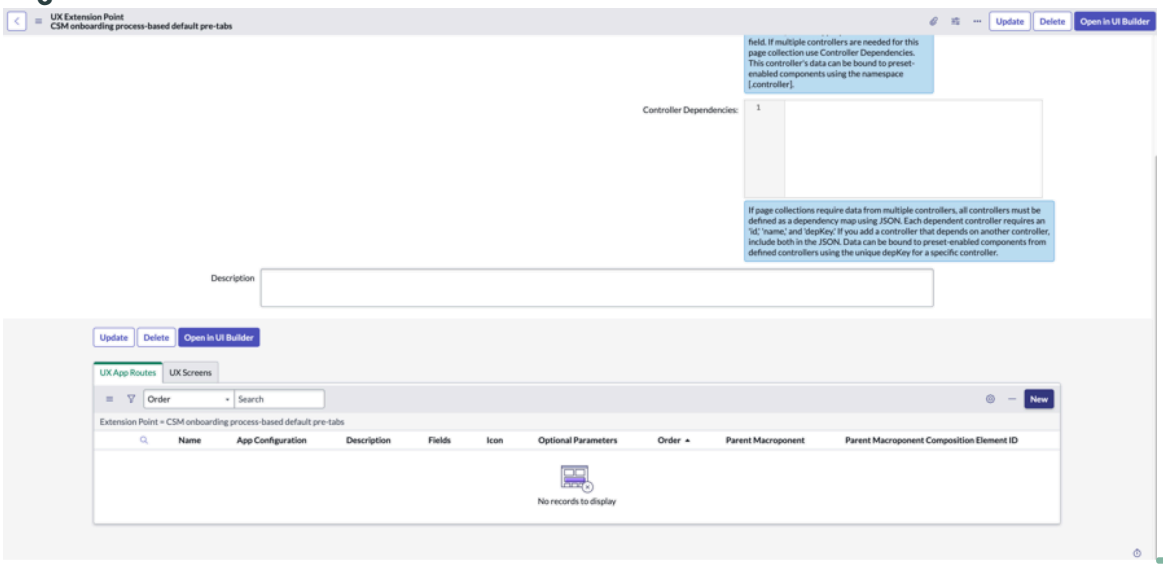


4. Accédez à l'onglet **Chemins des applications UX** comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

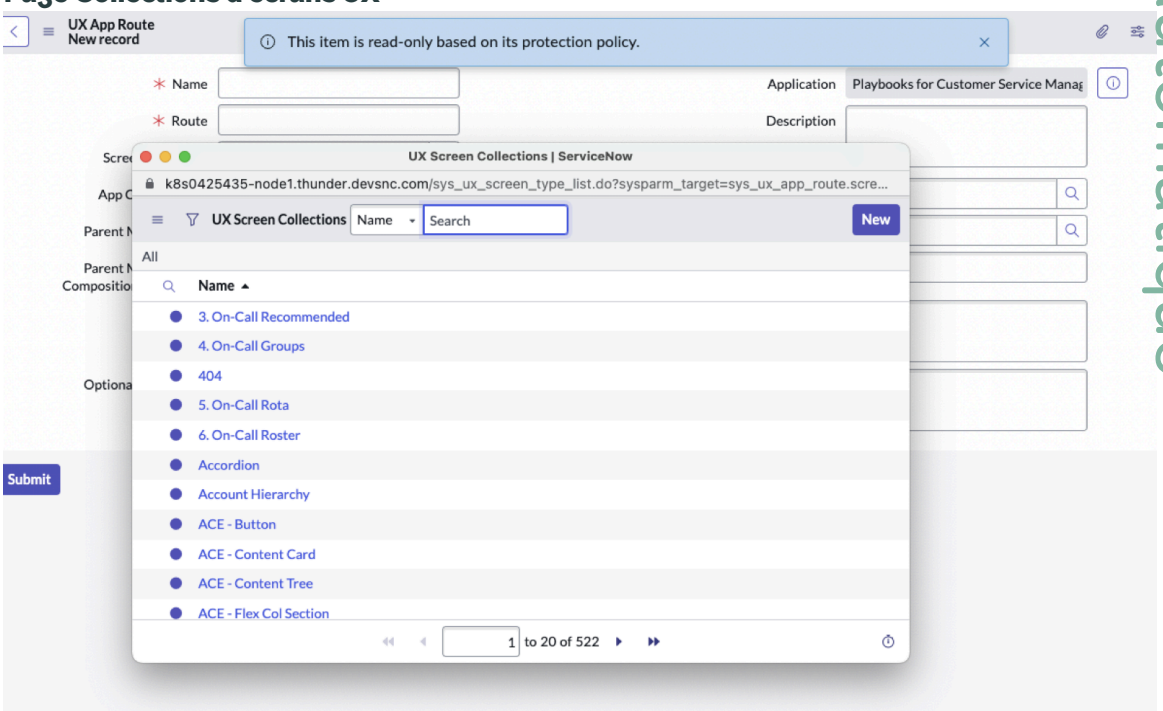
Page Point d'extension UX



5. Créez un itinéraire d'application en **sélectionnant Nouveau**.
6. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom, dans le champ **Routage** , entrez l'itinéraire, puis sélectionnez le champ **Collection d'écrans** que vous souhaitez réutiliser.

   Vous pouvez également créer une collection d'écrans et entrer le nom, l'itinéraire et la collection d'écrans comme illustré dans l'exemple suivant.

Page Collections d'écrans UX



7. Sélectionnez **Envoyer**.

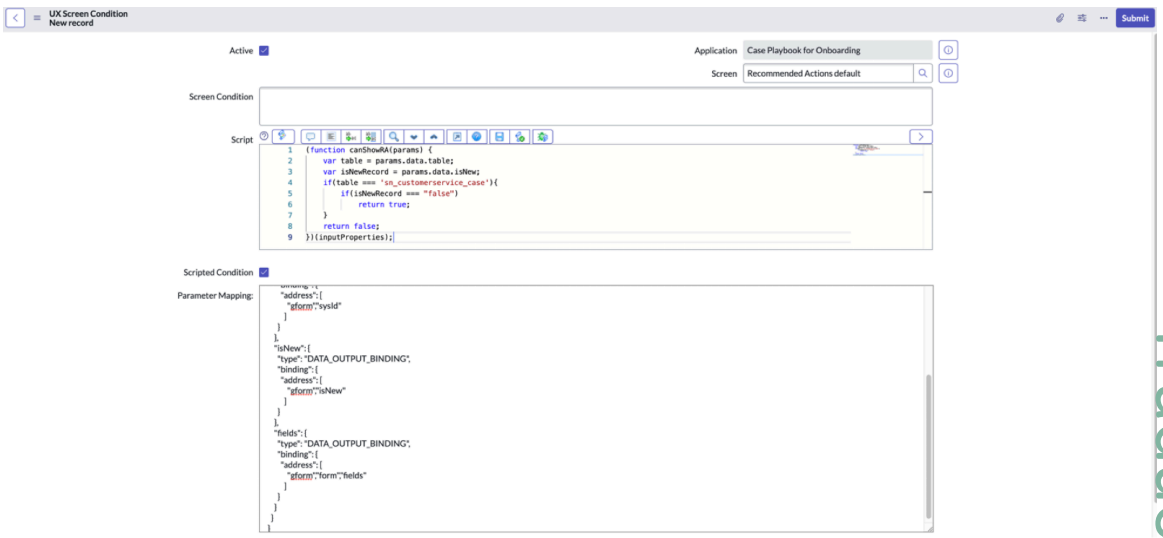
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Si vous souhaitez plus de personnalisations, ajoutez une nouvelle condition d'écran en saisissant **Condition d'écran** pour cette sous-page dans l'onglet **Écran UX** .

Page Condition de l'écran UX

L'exemple suivant montre comment appliquer une condition d'écran sur votre sous-page.



Résultats

Vous voyez qu'une sous-page a été ajoutée à votre nouvelle collection de pages.

Case Playbook for Onboarding

Utilisez le Case Playbook for Onboarding pour gérer le processus de prise en compte des nouveaux clients ou l'inscription de clients à de nouveaux produits.

Le playbook d'intégration fournit les activités et les tâches que les agents peuvent effectuer pendant le processus d'intégration. Les agents peuvent également créer et affecter des tâches selon les besoins et utiliser le playbook pour communiquer avec le client.

Utilisez Case Playbook for Onboarding pour les tickets qui ont été créés à l'aide du type de ticket d'intégration. Ce playbook est disponible pour Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM. Dans les CSM espaces de travail, le playbook apparaît dans l'onglet **Playbook** de l'enregistrement de ticket.

Remarque :
Si vous disposez du rôle admin, vous pouvez configurer un playbook afin qu'il utilise le mode compact dans Espace de travail configurable de CSM. Utilisez le mode compact pour déplacer le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers un onglet du panneau latéral contextuel.

Application Case Playbook for Onboarding

L'application Case Playbook for Onboarding (com.sn_csm_onboarding_caseflow) est disponible depuis le ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition du processus Case Playbook for Onboarding a PAD

Case Playbook for Onboarding 3.0 comprend une nouvelle définition de processus Process Automation Designer (PAD) appelée **onboarding_playbook_v1**. Cette définition de processus contient les étapes et les activités optimisées pour le playbook d'intégration.

Les définitions de processus sont conservées dans la table Définitions de processus (sys_pd_process_definition). En tant qu'administrateur, vous pouvez afficher une liste de processus en effectuant la tâche suivante :

1. Dans le navigateur d'application, saisissez **sys_pd_process_definition.list**.
2. Configurez la liste pour afficher le champ **Nom** .

Un seul processus PAD par playbook peut être actif à la fois. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définitions de processus .

Fonctionnalités Case Playbook for Onboarding

Case Playbook for Onboarding 3.0 comprend les fonctionnalités de tickets et les améliorations de l'espace de travail répertoriées dans le tableau suivant.

Fonctionnalités du playbook 3.0 de ticket d'intégration

Fonctionnalité	Description
Créer un ticket d'intégration à l'aide de Case Playbook for Onboarding	Fonctionnalité qui ouvre le playbook d'intégration et lance la première activité à l'étape Lancer, qui consiste à recueillir les informations sur le client. L'agent peut effectuer et enregistrer cette activité pour créer l'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook.
Vue d'activité axée	Fonctionnalité qui détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook. Case Playbook for Onboarding utilise la vue d'activité axée, qui permet aux agents de voir • Le cycle de vie de bout en bout du workflow d'intégration dans le panneau du cycle de vie du playbook. • L'étape actuelle est développée et l'activité actuelle est mise en surbrillance dans le panneau de cycle de vie du playbook. • L'activité actuelle affichée dans l'espace de travail du playbook.
Panneau latéral contextuel	Fonctionnalité qui affiche les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités du playbook 3.0 de ticket d'intégration (suite)

Fonctionnalité	Description
	• Flux d'activité • Informations du ruban, telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les SLA • Enregistrements connexes dynamiques Le flux d'activité et les informations sont disponibles uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations sur l'utilisation du panneau latéral contextuel, consultez les rubriques suivantes : • Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel • Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel
Visibilité de l'activité	Fonctionnalité qui vous permet de contrôler la visibilité de l'activité : • Masquez les activités d'une étape à laquelle l'utilisateur connecté ne peut pas accéder. • Masquez les activités en attente dans une étape. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.
Mode compact	Mode qui déplace le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent effectuer les activités du playbook dans le panneau latéral pendant qu'ils consultent les autres onglets de la page d'enregistrement. Ce mode n'est disponible qu'en Espace de travail configurable de CSM . Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer un playbook qui utilise le mode compact dans la configuration du composant du playbook dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités du playbook 3.0 de ticket d'intégration (suite)

Fonctionnalité	Description
	sur la configuration de cette fonctionnalité, consultez Intégrer le playbook à l'espace de travail.
Enregistrements connexes dynamiques	Fonctionnalité qui affiche les enregistrements dans le panneau latéral contextuel. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Depuis l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel, les agents peuvent : • filtrer la liste des enregistrements connexes, • ouvrir la liste dans un nouvel onglet, • créer des enregistrements. La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques est disponible uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour en savoir plus, consultez Affichage des enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.
Widget SLA	Cartes d'activité dans l'espace de travail du playbook pouvant afficher un widget SLA. Le widget apparaît sur la carte d'activité lorsque l'activité du playbook dispose d'un SLA. Le widget inclut les activités aux étapes suivantes : • Approbation préalable (durée de 3 jours) • Capture de données (durée de 5 jours) • Diligence raisonnable (durée de 15 jours) • Résolution (durée de 20 jours) La couleur du widget indique le temps restant pour le SLA : • Vert : 0-50 % • Jaune : 50-75 % • Orange : 75-99 % • Rouge : 100 % ou violé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le cycle de vie du playbook pour naviguer entre les étapes et les activités

Le cycle de vie du playbook permet aux agents de voir l'ensemble du cycle de vie du workflow de réclamation. Les agents peuvent naviguer entre les étapes et les activités du playbook en effectuant les tâches suivantes :

- Agrandissez et réduisez les étapes pour afficher ou masquer les activités.
- Utilisez le filtre dans l'en-tête du playbook pour filtrer les activités selon l'utilisateur affecté ou l'état de l'activité.
- Cliquez sur une activité pour afficher les détails dans l'espace de travail du playbook.
- Réduisez le panneau du cycle de vie du playbook pour créer plus d'espace à l'écran.

Utilisation du menu Actions Playbook

Le menu Actions Playbook de l'en-tête du playbook comprend les actions que les agents peuvent effectuer aux niveaux du playbook et de l'activité. Les agents peuvent sélectionner l'icône Actions Playbook (⋮ pour accéder à ce menu.

Le menu Actions playbook comprend les actions au niveau du playbook suivantes :

- **Développer toutes les étapes** : développe toutes les étapes du playbook.
- **Réduire toutes les étapes** : réduit toutes les étapes du playbook.
- **Demander des informations** : affiche une fenêtre contextuelle que l'agent peut utiliser pour communiquer avec le client et demander des informations sur un ticket ou une tâche de ticket. Cette action enregistre également les détails dans le flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket. À l'aide de cette action, l'état du ticket ou de la tâche de ticket passe à En attente d'infos et met en pause les SLA et tous les minuteurs.
- **Informations reçues** : renvoie le ticket ou la tâche de ticket à l'état précédent et redémarre les SLA et tous les minuteurs.

Remarque :
Les actions **Demander des informations** et **Informations reçues** peuvent également être configurées pour apparaître sur les cartes d'activité des tâches de ticket.

Les actions au niveau de l'activité peuvent varier en fonction du type d'activité et de l'étape à laquelle elles apparaissent. Par exemple, des actions sont disponibles pour accepter des tickets, créer des tickets connexes, créer des tâches de ticket et proposer des solutions.

Étapes et activités du playbook d'embauche

La table suivante répertorie les étapes et les activités Case Playbook for Onboarding que les agents peuvent utiliser pour intégrer de nouveaux clients ou produits.

Activités Playbook par étape d'intégration

Étape	Activité	Détails de l'activité
Lancer Guide l'agent dans la collecte des informations sur le client et le ticket et l'envoi d'un ticket pour	Collecter les informations du client	Lorsqu'un agent crée un ticket d'intégration, l'espace de travail ouvre le formulaire Créer un ticket d'intégration, lance le playbook d'intégration et utilise la première activité pour recueillir des informations sur les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités Playbook par étape d'intégration (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
une approbation préalable.		L'agent saisit les informations sur le canal, le compte, le contact, le consommateur, le produit et le service. Pour en savoir plus sur les produits et services, reportez-vous à Définitions du service. Actions de l'agent : **Continuer** : crée le ticket d'intégration et ajoute le numéro du ticket à l'onglet d'enregistrement. Elle marque également la première activité comme terminée et passe à la deuxième activité.
	Ajouter des membres supplémentaires	Activité que les agents peuvent utiliser pour ajouter des membres supplémentaires au ticket d'intégration : 1. Sélectionnez **Ajouter** pour ouvrir le formulaire Créer une nouvelle partie connexe dans un nouvel onglet. 2. Dans le champ **Type**, sélectionnez la partie connexe avec le bon type d'entité, par exemple un bénéficiaire qui est un contact client. 3. Sélectionnez l'**utilisateur**. 4. Sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter l'utilisateur à la liste Informations sur les membres de la carte d'activité. Actions de l'agent : • **Affecter à moi** : disponible si le ticket n'est pas encore affecté. Affecte le ticket à l'utilisateur connecté. • **Ajouter nouveau** : ajoute un utilisateur à la liste Informations sur les membres. • **Envoyer pour approbation préalable** : termine l'étape de lancement et passe à l'étape d'approbation préalable.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Lancer.
Approbation préalable	Vérifier l'état d'approbation	Activité qui inclut une liste d'approbations et d'approbateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités Playbook par étape d'intégration (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
Automatise le processus d'approbation préalable pour le client.		**Remarque :** Cette activité affiche la liste des approbations si un workflow d'approbation est configuré manuellement pour un ticket d'intégration. La configuration du workflow d'approbation n'est pas fournie dans le système de base. Si aucun workflow d'approbation n'est configuré, cette activité se termine automatiquement.
	Mettre à jour les informations du client	Les agents peuvent utiliser cette activité pour vérifier les informations sur le compte, le contact ou le consommateur pour le ticket d'intégration. Actions de l'agent : **Enregistrer** : enregistre tous les changements apportés aux informations du client.
	Terminer l'approbation préalable	Les agents peuvent utiliser cette activité pour fournir des informations supplémentaires et ajouter des notes ou des pièces jointes. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Initier la capture de données** : marque l'activité et l'étape d'approbation préalable comme terminées.
	Notifier le client	Cette activité affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape d'approbation préalable.
Capture de données Organise la collecte des informations sur le client.	Vérifier la liste de vérification des documents	Cette activité affiche une liste de vérification des documents. Les agents peuvent cocher les documents nécessaires et fournir des commentaires ou des notes de travail. si le type de client change après la création du ticket, une nouvelle liste de vérification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités Playbook par étape d'intégration (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		du type approprié remplace la liste de vérification d'origine. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Soumettre pour révision** : marque l'activité et l'étape de capture de données comme terminées.
	Notifier le client	Cette activité affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape de capture de données.
Diligence raisonnable Affiche les tâches de ticket pour effectuer la diligence raisonnable.	Effectuer une vérification d'antécédents	Les agents peuvent utiliser cette activité pour effectuer des vérifications des antécédents sur le client. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque l'activité comme terminée.
	Lancer une vérification juridique	Les agents peuvent utiliser cette activité pour initier le processus de vérification juridique pour un client. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque l'activité comme terminée.
	Examiner l'historique du crédit	Activité que les agents peuvent utiliser pour examiner l'historique de crédit d'un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités Playbook par étape d'intégration (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque l'activité et l'étape Diligence raisonnable comme terminées.
	Notifier le client	Cette activité affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Diligence raisonnable.
Résoudre Gère les activités de résolution de ticket.	Proposer une résolution	Activité qui affiche les champs de la section Notes de résolution du formulaire de ticket. Les agents peuvent ajouter les détails de résolution et sélectionner **Proposer une solution**. Si le client rejette la résolution, l'agent peut revenir à l'étape Résoudre et proposer une autre solution. Actions de l'agent : • **Proposer une solution** : proposez la solution au client et marquez l'étape Résoudre comme terminée. • **Solution de changement** : cette action s'affiche une fois que l'agent a proposé une solution.
	Notifier le client	Cette activité affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Résoudre.
Fermer Gère les activités de clôture du ticket.	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Fermer.
	Fermer le ticket	Si le client accepte la résolution, l'étape Résoudre est terminée et l'étape Fermer est également marquée comme terminée.

Variante de page basée sur le processus pour le type de ticket d'intégration

L'application Case Playbook for Onboarding v5.0 comprend une variante de page basée sur les processus que vous pouvez activer et utiliser avec le type de ticket d'intégration dans Espace de travail configurable de CSM. Cette page comprend les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélecteur d'étape horizontale dans l'enregistrement qui fournit une vue de bout en bout du processus d'intégration.
- Onglets de liste connexe affichés dans le composant Enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel.
- Informations de compte et de contact persistantes qui s'affichent dans le panneau.
- Affiche l'onglet **E-mail** dans le **flux d'activité**.
- Modèles d'e-mail affichés dans le panneau latéral contextuel.
- Personnalisation des états de début et de fin du flux d'approbation en tant que champs dans l'activité de demande d'approbation.

Les agents peuvent créer des tâches selon les besoins et afficher et mettre à jour les détails du ticket. Pour plus d'informations, consultez Variantes de page du processus.

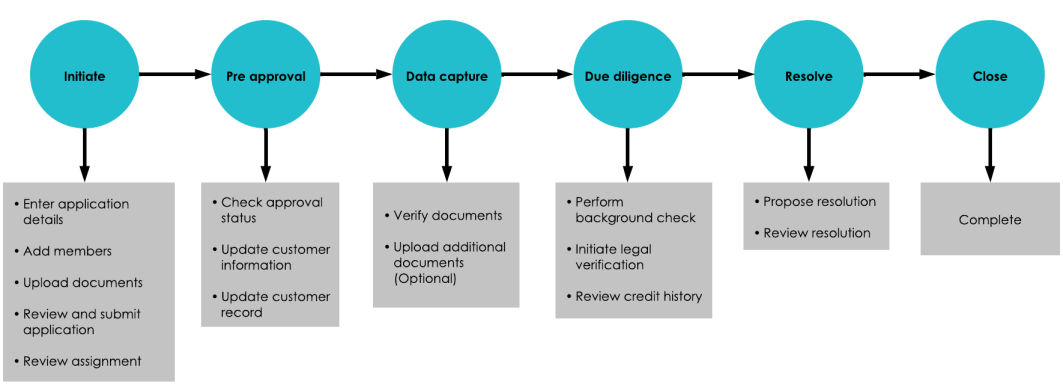
Playbook guidé pour la demande d'intégration

Le Case Playbook for Onboarding a subi des modifications dans Playbooks for Portals afin d'exposer l'étape d'initiation pour le libre-service. Ce changement fournira également le processus d'admission de playbook guidé aux clients finaux, qui n'était auparavant disponible que pour les agents. L'expérience est initialement envoyée aux clients comme étant inactive.

Les clients finaux ont désormais une visibilité sur l'ensemble du cycle de vie de l'application d'intégration lorsqu'ils consultent l'application de ticket. Il peut effectuer diverses tâches en fonction de l'étape spécifique du cycle de vie du ticket. Cela inclut la soumission de nouveaux tickets, la vérification de l'état des tickets existants et la prise de mesures sur les tâches qui nécessitent une entrée du client à mesure que le ticket progresse.

Les utilisateurs contributeurs, quant à eux, ont la possibilité de soumettre des tickets et d'agir sur des tâches au nom du client. Pendant la phase de lancement du type de ticket d'intégration, les clients finaux ont la possibilité d'enregistrer leur progression. En outre, ils peuvent afficher le processus de ticket sur la page de ticket spécialement conçue pour les tickets d'intégration. Les flux au sein du système guident les utilisateurs tout au long de la réalisation étape par étape de processus simples et complexes, garantissant ainsi une expérience fluide et efficace.

Playbook guidé pour la demande d'intégration



En tant que client, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Localisez l'élément de contenu de catalogue « Nouvelle demande d'intégration guidée » sous la catégorie « Assistance » du catalogue de services.
- Lancez le générateur d'enregistrement playbook associé à l'élément de contenu sélectionné.
- Surveillez votre progression dans le processus de soumission, y compris le nombre d'étapes restantes et la possibilité de revenir aux étapes précédentes lors de l'affichage d'un playbook.
- Renseignez facilement les champs requis avec les options fournies et les contrôles d'entrée.
- Enregistrez une demande ou un formulaire avant qu'il ne soit prêt à être soumis et reprenez le travail dessus ultérieurement.
- Localisez le brouillon de ticket depuis la vue de liste de tickets pour reprendre là où vous vous étiez arrêté.
- Cliquez sur **Envoyer** pour terminer l'étape d'initiation pendant l'étape **Examiner la demande**.
- Recevez une notification s'il existe des tâches en attente en raison de documents manquants.
- Accédez à la page de ticket directement à partir de la notification par e-mail, avec l'onglet Processus ouvert, affichant l'étape **Capture de données** et l'activité **Télécharger des documents** .

Limitations connues :

- Si vous basculez vers le nouveau Process Automation Designer (PAD) avec la définition de service existante et l'ancien générateur d'enregistrements, vous pouvez rencontrer une page d'erreur de configuration lorsque vous tentez de créer une intégration à partir du sélecteur de type de ticket. Vous devez également mettre à jour les références de la définition de service vers le nouveau générateur d'enregistrement.
- L'expérience Playbook du portail prend uniquement en charge le nouveau PAD. Les clients peuvent rencontrer des problèmes s'ils tentent d'utiliser l'ancien DPA, il est donc recommandé de ne pas l'utiliser. Assurez-vous qu'un seul PAD est actif à la fois.

Case Playbook for Complaints

Utilisez Case Playbook for Complaints pour guider les agents dans les étapes obligatoires pour résoudre les réclamations des clients.

Un ticket de réclamation capture les informations sur le client, le produit et les détails de la réclamation. Le playbook de réclamations fournit les activités et les tâches que les agents peuvent effectuer pour rechercher et résoudre la réclamation. Les agents peuvent également créer et affecter des tâches selon les besoins et utiliser le playbook pour communiquer avec le client.

Le Case Playbook for Complaints peut être utilisé avec les tickets créés à l'aide du type de ticket de réclamation. Ce playbook est disponible pour Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM. Dans les CSM espaces de travail, le playbook apparaît dans l'onglet **Playbook** de l'enregistrement de ticket.

Remarque :
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer un playbook afin qu'il utilise le mode compact dans Espace de travail configurable de CSM. Utilisez le mode compact pour déplacer le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers un onglet du panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application Case Playbook for Complaints

L'application Case Playbook for Complaints 3.0 (com.sn_csm_complaint_caseflow) est disponible sur le ServiceNow® Storesite . Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Définition du processus PAD Case Playbook for Complaints

Case Playbook for Complaints 3.0 comprend une nouvelle définition de processus Process Automation Designer (PAD) appelée **complaint_playbook_v1**. Cette définition de processus contient les étapes et les activités optimisées pour le playbook de réclamation.

Les définitions de processus sont conservées dans la table Définitions de processus (sys_pd_process_definition). Pour afficher une liste de processus, effectuez la tâche suivante :

1. Dans le navigateur d'application, saisissez **sys_pd_process_definition.list** dans le navigateur d'application.
2. Configurez la liste pour afficher le champ **Nom** .

Un seul processus PAD par playbook peut être actif à la fois. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définitions de processus .

Fonctionnalités Case Playbook for Complaints

Case Playbook for Complaints 3.0 comprend les fonctionnalités de tickets et les améliorations répertoriées dans le tableau suivant.

Fonctionnalités de Case Playbook for Complaints 3.0

Fonctionnalité	Description
Créer un ticket de réclamation à l'aide de Case Playbook for Complaints	Fonctionnalité qui ouvre le playbook de réclamations et lance la première activité à l'étape Admission, qui recueille les détails de la réclamation. L'agent peut effectuer et enregistrer cette activité pour créer l'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook.
Vue d'activité axée	Fonctionnalité qui détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook. Case Playbook for Complaints utilise la vue d'activité axée, qui permet aux agents de voir • Le cycle de vie de bout en bout du workflow de réclamation dans le panneau de cycle de vie du playbook. • L'étape actuelle est développée et l'activité actuelle est mise en surbrillance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Case Playbook for Complaints 3.0 (suite)

Fonctionnalité	Description
	dans le panneau de cycle de vie du playbook. • Les détails de l'activité actuelle qui sont affichés dans l'espace de travail du playbook.
Panneau latéral contextuel	Fonctionnalité qui affiche les informations suivantes dans le panneau latéral contextuel : • Flux d'activité • Informations du ruban, telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les SLA • Enregistrements connexes dynamiques **Remarque :** Le flux d'activité et les informations sont disponibles uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations sur l'utilisation du panneau latéral contextuel, consultez • Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel • Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel
Visibilité de l'activité	Fonctionnalité qui utilise les paramètres suivants pour contrôler la visibilité de l'activité : • Masquez les activités d'une étape à laquelle l'utilisateur connecté ne peut pas accéder. • Masquez les activités en attente dans une étape. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.
Mode compact	Mode qui déplace le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent effectuer les activités du playbook

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Case Playbook for Complaints 3.0 (suite)

Fonctionnalité	Description
	dans le panneau latéral pendant qu'ils consultent les autres onglets de la page d'enregistrement. **Remarque :** Ce mode n'est disponible qu'en Espace de travail configurable de CSM . Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer un playbook pour qu'il utilise le mode compact dans la configuration du composant du playbook dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, consultez Intégrer le playbook à l'espace de travail.
Enregistrements connexes dynamiques	Fonctionnalité qui affiche les enregistrements dans le panneau latéral contextuel. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Depuis l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel, les agents peuvent : • filtrer la liste des enregistrements connexes, • ouvrir la liste dans un nouvel onglet, • Créer des enregistrements **Remarque :** La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques est disponible uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour en savoir plus, consultez Affichage des enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.
Widget SLA	Cartes d'activité dans l'espace de travail du playbook pouvant afficher un widget SLA. Le widget apparaît sur la carte d'activité lorsque l'activité du playbook dispose d'un SLA. Ce widget inclut les activités aux étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Case Playbook for Complaints 3.0 (suite)

Fonctionnalité	Description
	• Triage • Recherche • Répondre La couleur du widget indique le temps restant pour le SLA : • Vert : 0-50 % • Jaune : 50-75 % • Orange : 75-99 % • Rouge : 100 % ou violé

Utiliser le cycle de vie du playbook pour naviguer dans les étapes et les activités

Le cycle de vie du playbook permet aux agents de voir l'ensemble du cycle de vie du workflow de réclamation. Les agents peuvent naviguer entre les étapes et les activités du playbook en effectuant les tâches suivantes :

- Développez et réduisez les étapes pour afficher ou masquer les activités.
- Utilisez le filtre dans l'en-tête du playbook pour filtrer les activités selon l'utilisateur affecté ou l'état de l'activité.
- Sélectionnez une activité pour afficher les détails dans l'espace de travail du playbook.
- Réduisez le panneau du cycle de vie du playbook pour créer plus d'espace à l'écran.

Utilisation du menu Actions Playbook

Le menu Actions Playbook de l'en-tête du playbook comprend les actions que les agents peuvent effectuer aux niveaux du playbook et de l'activité. Les agents peuvent sélectionner l'icône Actions Playbook (⋮ pour accéder à ce menu.

Le menu Actions playbook comprend les actions au niveau du playbook suivantes :

- **Développer toutes les étapes** : développe toutes les étapes du playbook.
- **Réduire toutes les étapes** : réduit toutes les étapes du playbook.
- **Demander des informations** : affiche une fenêtre contextuelle que l'agent peut utiliser pour communiquer avec le client et demander des informations sur un ticket ou une tâche de ticket. Cette action enregistre également les détails dans le flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket. À l'aide de cette action, l'état du ticket ou de la tâche de ticket passe à En attente d'infos et met en pause les SLA et tous les minuteurs.
- **Informations reçues** : renvoie le ticket ou la tâche de ticket à l'état précédent et redémarre les SLA et tous les minuteurs.

Remarque :
Les actions **Demander des informations** et **Informations reçues** peuvent être configurées pour apparaître sur les cartes d'activité des tâches de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les actions au niveau de l'activité peuvent varier en fonction du type d'activité et de l'étape à laquelle elles apparaissent. Par exemple, des actions sont disponibles pour accepter des tickets, créer des tickets connexes, créer des tâches de ticket et proposer des solutions.

Étapes et activités du playbook de réclamations

La table suivante répertorie les étapes et les activités Case Playbook for Complaints que les agents peuvent utiliser pour résoudre les problèmes des clients.

Étapes et activités du Case Playbook for Complaints

Étape	Activité	Détails de l'activité
Réception Guide l'agent pour collecter les informations nécessaires à la création du ticket de réclamation.	Rassembler les détails de la réclamation	Lorsqu'un agent crée un ticket de réclamation, l'espace de travail ouvre le formulaire Créer un ticket de réclamation, lance le playbook de réclamation et utilise la première activité pour recueillir les détails de la réclamation. L'agent peut saisir les informations sur le client, le service, la réclamation et le résultat attendu pour le ticket. Lorsque l'agent saisit les détails de la réclamation, des champs supplémentaires apparaissent sur la carte d'activité, tels que les champs **Catégorie** et **Sous-catégorie** . **Remarque :** Pour plus d'informations sur le service, reportez-vous à Définitions du service. Actions de l'agent : **Continuer** : crée le ticket de réclamation et ajoute le numéro du ticket à l'onglet **Enregistrement** . Elle marque également la première activité comme terminée et passe à la deuxième activité.
	Ajouter des parties impliquées	Activité que l'agent peut utiliser pour ajouter des parties impliquées au ticket de réclamation : 1. Sélectionnez **Ajouter** pour ouvrir le formulaire Créer une nouvelle partie connexe dans un nouvel onglet. 2. Dans le champ **Type**, sélectionnez la partie connexe avec le bon type d'entité, par exemple un coplaignant qui est un contact client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		3. Sélectionner **Utilisateur**. **4.** Sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter l'utilisateur à la liste des parties impliquées sur la carte d'activité. Actions de l'agent : • **Affecter à moi** : disponible si le ticket n'est pas encore affecté. Affecte le ticket à l'utilisateur connecté. • **Ajouter nouveau** : ajoute un utilisateur à la liste des parties impliquées (voir les étapes précédentes).
	Vérifier l'adresse principale	Activité qui affiche les champs de la section du formulaire Adresse de correspondance principale dans l'onglet **Détails** . Les agents peuvent accepter cette adresse ou sélectionner une autre adresse. Actions de l'agent : • **Enregistrer** : permet d'enregistrer les mises à jour des champs Adresse de correspondance principale. • **Passer au triage** : termine l'étape Admission, marque les activités de l'étape comme terminées et passe à l'étape suivante dans le playbook de réclamation.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Admission.
Triage Permet à l'agent d'effectuer le dépannage initial indiqué sur le ticket.	Vérifier la réclamation	Tâche de ticket que les agents peuvent utiliser pour examiner tous les résultats de recherche connexes disponibles dans le panneau latéral contextuel et ajouter des notes ou des pièces jointes. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Soumettre pour révision** : marque la tâche de ticket et l'étape de Triage comme terminées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

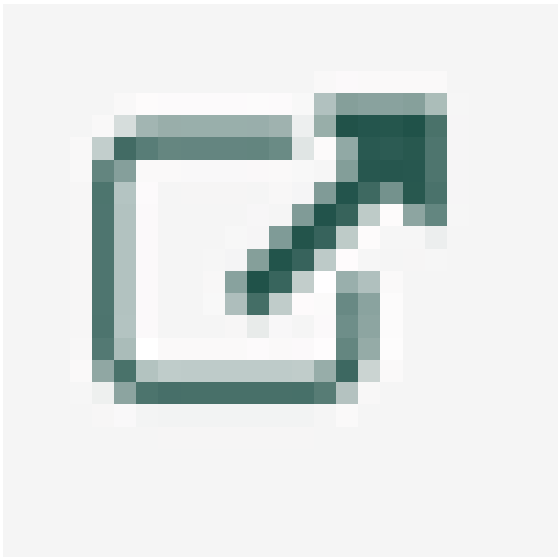
Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Triage.
Recherche Orchestre l'envoi du ticket aux différentes équipes de back-office pour le suivi.	Examiner les implications juridiques	Tâche de ticket que les agents peuvent affecter à un autre utilisateur pour révision juridique. Pour affecter la tâche : **1.** Sélectionnez l'icône Afficher la tâche dans la carte d'activité. Cette action ouvre la tâche de ticket dans un nouvel onglet. **2.** Sélectionnez l'utilisateur dans le champ **Affecté à**. **3.** Ajoutez des informations aux autres champs du formulaire Tâche de ticket selon vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer**. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque le tâche de ticket comme terminée.
	Examen du propriétaire de produit pour d'autres problèmes similaires	Tâche de ticket qu'un agent peut affecter à un autre utilisateur pour révision de problèmes similaires. Pour affecter la tâche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

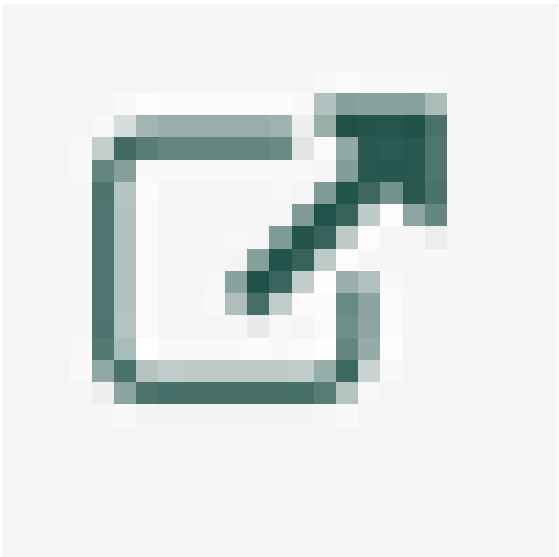
Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		1. Sélectionnez l'icône Afficher la tâche  dans la carte d'activité pour ouvrir la tâche de ticket dans un nouvel onglet. **2.** Sélectionnez l'utilisateur dans le champ **Affecté à**. **3.** Ajoutez des informations aux autres champs du formulaire Tâche de ticket selon vos besoins, puis cliquez sur **Enregistrer**. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque le tâche de ticket comme terminée.
	Vérifier l'autorisation de contrôle	Tâche de ticket qu'un agent peut affecter à un autre utilisateur pour vérification de l'autorisation. Pour affecter la tâche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

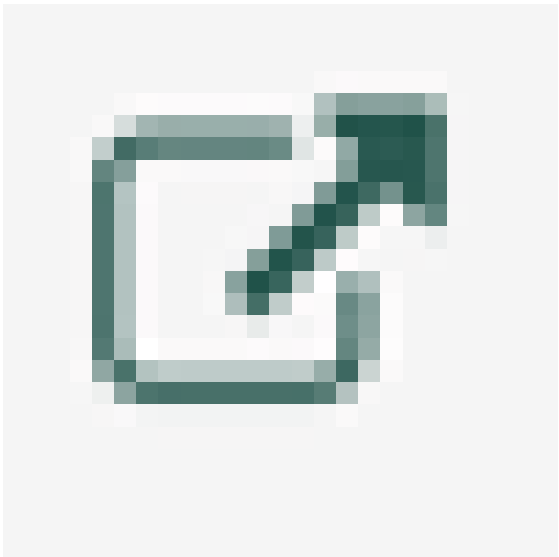
Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		1. Sélectionnez l'icône Afficher la tâche  dans la carte d'activité pour ouvrir la tâche de ticket dans un nouvel onglet. **2.** Sélectionnez l'utilisateur dans le champ **Affecté à**. **3.** Ajoutez des informations aux autres champs du formulaire Tâche de ticket selon vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer**. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque le tâche de ticket comme terminée.
	Examen de la facturation pour tout remboursement	Tâche de ticket qu'un agent peut affecter à un autre utilisateur pour examen de la facturation. Pour affecter la tâche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		1. Sélectionnez l'icône Afficher la tâche  dans la carte d'activité pour ouvrir la tâche de ticket dans un nouvel onglet. **2.** Sélectionnez l'utilisateur dans le champ **Affecté à**. **3.** Ajoutez des informations aux autres champs du formulaire Tâche de ticket selon vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer**. Actions de l'agent : • **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque la tâche de ticket et l'étape de recherche comme terminées.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape de recherche.
Répondre Guide l'agent dans la rédaction d'une réponse au ticket.	Composer un e-mail	Activité que l'agent peut utiliser pour communiquer avec le client. Actions de l'agent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités du Case Playbook for Complaints (suite)

Étape	Activité	Détails de l'activité
		• **Demander des informations** : demande des informations supplémentaires au client. Cette action fait passer l'état de la tâche de ticket à En attente d'infos. • **Publier** : publie le commentaire ou la note de travail dans le flux d'activité d'enregistrement de la tâche de ticket. • **Révision terminée** : marque le tâche de ticket et l'étape de réponse comme terminées.
Résoudre Gère les activités de résolution de ticket.	Proposer une résolution	Activité qui affiche les champs de la section Notes de résolution du formulaire de ticket. Un agent peut ajouter les détails de résolution et sélectionner **Proposer une solution**. Si le client rejette la solution, l'agent peut revenir à l'étape Résoudre et proposer une autre solution. Actions de l'agent : • **Proposer une solution** : propose la solution au client et marque l'étape Résoudre comme terminée. • **Solution de changement** : cette action s'affiche une fois que l'agent a proposé une solution.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Résoudre.
Fermer Gère les activités de clôture du ticket et d'envoi d'une enquête au client.	Fermer le ticket	Si le client accepte la résolution, l'étape Résoudre est terminée et l'étape Fermer est également marquée comme terminée.
	Notifier le client	Activité qui affiche les détails de l'e-mail qui a été automatiquement envoyé au client à l'achèvement de l'étape Fermer.

Variante de page basée sur le processus pour le type de ticket de réclamation

L'application Case Playbook for Complaints v5.0 comprend une variante de page basée sur le processus que vous pouvez activer et utiliser avec le type de ticket de réclamation dans Espace de travail configurable de CSM. Cette page comprend les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélecteur d'étape horizontale dans l'enregistrement qui fournit une vue de bout en bout du processus de réclamation.
- Onglets de liste connexe affichés dans le composant Enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel.
- Informations de compte et de contact persistantes affichées dans le panneau.
- **Onglet E-mail** affiché dans le **flux d'activité**.
- Modèles d'e-mail affichés dans le panneau latéral contextuel.
- Personnalisation des états de début et de fin du flux d'approbation en tant que champs dans l'activité de demande d'approbation.

Les agents peuvent créer des tâches selon les besoins, ainsi qu'afficher et mettre à jour les détails des tickets. Pour plus d'informations, consultez Variantes de page du processus.

Case Playbook for Product Support

Utilisez le Case Playbook for Product Support pour guider les agents dans les étapes obligatoires pour résoudre les problèmes de produit.

Un ticket de prise en charge du produit capture les informations sur le client, le produit et le problème signalé. Le playbook de prise en charge du produit fournit les activités et les tâches que les agents peuvent effectuer pour rechercher et résoudre le problème. Les agents peuvent également créer et affecter des tâches selon les besoins et utiliser le playbook pour communiquer avec le client.

Le Case Playbook for Product Support est disponible avec Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM. Dans les CSM espaces de travail, le playbook apparaît dans l'onglet **Playbook** de l'enregistrement de ticket.

Remarque :
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer un playbook afin qu'il utilise le mode compact dans Espace de travail configurable de CSM. Utilisez le mode compact pour déplacer le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers un onglet du panneau latéral contextuel.

Application Case Playbook for Product Support

L'application Case Playbook for Product Support 3.0 (com.sn_csm_product_caseflow) est disponible depuis le ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension du playbook.

Définition du processus PAD Case Playbook for Product Support

Case Playbook for Product Support 3.0 comprend une nouvelle définition de processus Process Automation Designer (PAD) appelée **product_playbook_v1**. Cette définition de processus contient les étapes et les activités optimisées pour le playbook de prise en charge du produit.

Les définitions de processus sont conservées dans la table Définitions de processus (sys_pd_process_definition). Pour afficher une liste de processus, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

1. Dans le navigateur d'application, saisissez **sys_pd_process_definition.list**.
2. Configurez la liste pour afficher le champ **Nom** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un seul processus PAD par playbook peut être actif à la fois. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définitions de processus .

Fonctionnalités Case Playbook for Product Support

Case Playbook for Product Support 3.0 inclut les fonctionnalités et améliorations de ticket répertoriées dans le tableau suivant.

Fonctionnalités Case Playbook for Product Support

Fonctionnalité	Description
Vue d'activité axée	Fonctionnalité qui détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook. Case Playbook for Product Support utilise la vue d'activité axée, qui permet aux agents de voir : • Le cycle de vie de bout en bout du workflow de prise en charge du produit dans le panneau du cycle de vie du playbook. • L'étape actuelle est développée et l'activité actuelle est mise en surbrillance dans le panneau de cycle de vie du playbook. • Détails de l'activité actuelle affichée dans l'espace de travail du playbook.
Panneau latéral contextuel	Fonctionnalité qui affiche les informations suivantes dans le panneau latéral contextuel : • Flux d'activité • Informations du ruban, telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les SLA • Enregistrements connexes dynamiques **Remarque :** Le flux d'activité et les informations sont disponibles uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations sur l'utilisation du panneau latéral contextuel, consultez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités Case Playbook for Product Support (suite)

Fonctionnalité	Description
	• Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel • Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel • Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Configurer la visibilité de l'étape et de l'activité du playbook.
Visibilité de l'activité	Fonctionnalité qui utilise les paramètres suivants pour contrôler la visibilité de l'activité : • Masquez les activités d'une étape à laquelle l'utilisateur connecté ne peut pas accéder. • Masquez les activités en attente dans une étape.
Mode compact	Mode qui déplace le playbook d'un onglet de l'espace de travail vers le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent effectuer les activités du playbook dans le panneau latéral pendant qu'ils consultent les autres onglets de la page d'enregistrement. **Remarque :** Ce mode n'est disponible qu'en Espace de travail configurable de CSM . Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer un playbook pour qu'il utilise le mode compact dans la configuration du composant du playbook dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, consultez Intégrer le playbook à l'espace de travail.
Enregistrements connexes dynamiques	Fonctionnalité qui affiche les enregistrements dans le panneau latéral contextuel. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités Case Playbook for Product Support (suite)

Fonctionnalité	Description
	Depuis l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel, les agents peuvent : • filtrer la liste des enregistrements connexes, • ouvrir la liste dans un nouvel onglet, • créer des enregistrements. **Remarque :** La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques est disponible uniquement avec Espace de travail configurable de CSM. Pour en savoir plus, consultez Affichage des enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.
Widget SLA	Les cartes d'activité de l'espace de travail du playbook peuvent afficher un widget SLA. Le widget apparaît sur la carte d'activité lorsque l'activité du playbook dispose d'un SLA. La couleur du widget indique le temps restant pour le SLA : • Vert : 0-50 % • Jaune : 50-75 % • Orange : 75-99 % • Rouge : 100 % ou violé

Utiliser le cycle de vie du playbook pour naviguer dans les étapes et les activités

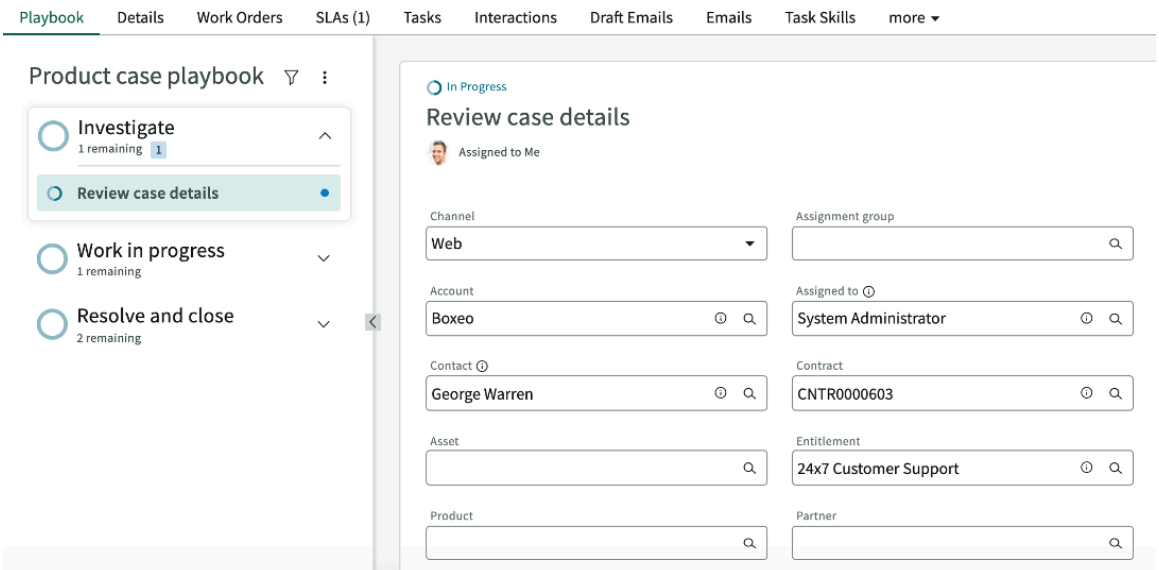
Le cycle de vie du playbook permet aux agents de voir l'ensemble du cycle de vie du workflow de prise en charge du produit. Les agents peuvent naviguer entre les étapes et les activités du playbook en effectuant les tâches suivantes :

- Développez et réduisez les étapes pour afficher ou masquer les activités.
- Utilisez le filtre dans l'en-tête du playbook pour filtrer les activités selon l'utilisateur affecté ou l'état de l'activité.
- Sélectionnez une activité pour afficher les détails dans l'espace de travail du playbook.
- Réduisez le panneau du cycle de vie du playbook pour créer plus d'espace à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple suivant montre les différentes étapes et activités d'un playbook.



Utilisation du menu Actions Playbook

Le menu Actions Playbook de l'en-tête du playbook comprend les actions que les agents peuvent effectuer au niveau du playbook. Les agents peuvent sélectionner l'icône Actions Playbook (⋮ pour accéder à ce menu.

Le menu Actions playbook comprend les actions au niveau du playbook suivantes :

- **Développer toutes les étapes** : développe toutes les étapes du playbook.
- **Réduire toutes les étapes** : réduit toutes les étapes du playbook.
- **Demander des informations** : affiche une fenêtre contextuelle que l'agent peut utiliser pour communiquer avec le client. Cette action enregistre également les détails dans le flux d'activité du ticket. Cette action permet de faire passer l'état du ticket à En attente d'infos et de mettre en pause les SLA et tous les minuteurs du ticket.
- **Informations reçues** : renvoie le ticket à l'état précédent et redémarre les SLA et tous les minuteurs du ticket.

Les actions au niveau de l'activité peuvent également apparaître dans le menu Actions playbook. Ces actions varient en fonction du type d'activité et de l'étape à laquelle elles apparaissent. Par exemple, des actions sont disponibles pour accepter des tickets, créer des tickets connexes, créer des tâches de ticket et proposer des solutions.

Étapes et activités Case Playbook for Product Support

La table suivante répertorie les étapes et les activités Case Playbook for Product Support que les agents peuvent utiliser pour résoudre les problèmes des clients.

Étapes et activités Case Playbook for Product Support

Étape	Activité	Détails
Rechercher Guide l'agent dans la collecte des informations	Examiner les détails du ticket	Un ticket est à l'étape Rechercher lorsque son état est Nouveau ou Ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités Case Playbook for Product Support (suite)

Étape	Activité	Détails
sur le client et l'exécution d'une recherche initiale sur le problème du produit.		Cette activité affiche des informations sur le ticket, y compris les détails du client et du produit, ainsi que tous les contrats ou toutes les autorisations. L'agent peut ajouter des détails sur le problème et passer en revue les informations et les résultats de recherche connexes, tels que les articles de la base de connaissances ou des tickets similaires. Actions de l'agent : • **Me l'affecter** : affecte le ticket à l'agent actuel. • **Accepter** : permet à l'agent d'accepter le ticket. • **Enregistrer** : enregistre tous les changements apportés aux détails du ticket. • **Marquer comme terminé** : enregistre les informations, marque l'activité comme terminée et passe à l'activité ou à l'étape suivante.
En cours de résolution Créez des tâches de ticket si nécessaire et affectez des tâches aux utilisateurs.	Créer des tâches de ticket	Un ticket se trouve à l'étape Travail en cours lorsque l'agent termine la recherche initiale et commence à travailler sur le problème. Cette activité comprend une liste de tâches de tickets. Les agents peuvent créer des tâches selon les besoins pour effectuer un travail sur un ticket. Actions de l'agent : • **Ajouter nouveau** : crée une tâche de ticket. Ajoutez des informations à la tâche, puis sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter la tâche à la liste des tâches de ticket. • **Marquer comme terminé** : marque l'activité comme terminée et passe à l'activité ou à l'étape suivante.
Résoudre et fermer Les tâches de ticket sont terminées, et l'agent est prêt	Résoudre	Ajoutez des détails aux champs **Code de résolution** et **Notes de résolution** sur la carte d'activité, puis sélectionnez **Enregistrer**. Ces informations sont ajoutées à l'enregistrement du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et activités Case Playbook for Product Support (suite)

Étape	Activité	Détails
à proposer une solution au client.		Actions de l'agent : • **Proposer une solution** : informe le client de la solution proposée. • **Solution de changement** : s'affiche une fois que l'agent a proposé une solution. Utilisez cette action pour ajouter des informations aux champs de résolution de ticket.
	Fermer le ticket	Cette activité affiche les champs en lecture seule suivants : • **Fermé par** : agent qui a fermé le ticket. • **Fermé** : date et heure de fermeture du ticket. Le système ferme le ticket lorsque le client accepte la résolution ou lorsque l'agent sélectionne **Fermer le ticket**.

Variante de page basée sur le processus pour les tickets

L'application Case Playbook for Product Support v5.0 comprend une variante de page basée sur les processus que vous pouvez activer et utiliser avec les tickets dans Espace de travail configurable de CSM. Cette page comprend les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale en haut de l'enregistrement qui fournit une vue de bout en bout du processus de réclamation. Les activités de chaque étape sont empilées dans la visionneuse d'activités.
- Affiche les onglets de liste connexe dans le composant Enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel.
- Affiche les informations de compte et de contact persistantes dans le panneau latéral gauche.
- Affiche l'onglet **E-mail** dans le **flux d'activité**.
- Affiche les modèles d'e-mail dans le panneau latéral contextuel.
- Prend en charge la carte de synthèse des tickets sur le panneau de gauche.

Les agents peuvent créer des tâches selon les besoins, ainsi qu'afficher et mettre à jour les détails des tickets. Pour plus d'informations, consultez Variantes de page du processus.

Playbooks pour portails

Avec Gestion du service clientèle les playbooks (CSM) sur les portails de services, vous obtenez les instructions étape par étape pour le processus de flux de tickets et les informations contextuelles dont vous avez besoin pour terminer avec succès chaque étape du flux et ses activités associées.

L'admission guidée avec les playbooks permet de remplir facilement un formulaire ou de fournir des informations pour un ticket. Les playbooks offrent une feuille de route claire qui indique votre progression dans le processus de soumission et les étapes restantes

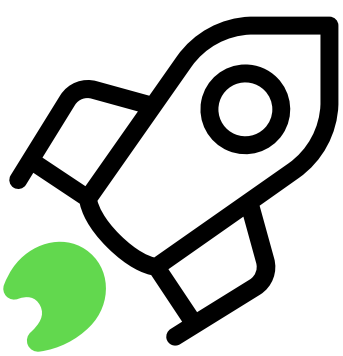
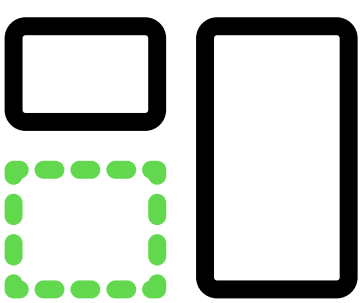
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que vous devez effectuer. Si nécessaire, vous pouvez revenir à une étape précédente. Les options et les commandes d'entrée qui vous permettent de saisir des informations rapidement et avec précision vous sont également présentées. En outre, vous pouvez enregistrer une application ou un formulaire qui n'est pas encore prêt à être soumis et reprendre le travail dessus plus tard.

Premiers pas

Sélectionnez l'une des vignettes pour apprendre à activer et à utiliser un playbook.

Activer Playbooks pour les portails	Utiliser Playbooks pour portails	Activer une redisposition pour les nouvelles pages de Générateur d'IU
		
Découvrez comment activer Playbooks for Portals.	Utilisez le playbook pour terminer avec succès toutes les étapes et activités requises avec des conseils étape par étape.	Ajustez les propriétés des composants lors du redimensionnement d'une fenêtre ou de l'utilisation de la fonctionnalité de zoom d'un navigateur

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Activer Playbooks pour les portails

Activez Playbooks for Portals afin que vos clients puissent suivre les instructions étape par étape pour suivre le processus de flux de tickets. Ils peuvent également obtenir les informations dont ils ont besoin pour chaque étape du flux et ses activités associées avec les Gestion du service clientèle playbooks (CSM) sur les portails de services.

Vue d'ensemble

Vous pouvez activer Playbooks for Portals si vous disposez du rôle admin. Le système de base est livré à l'état Inactif. Vous devez l'activer dans le Playbooks (PAD) pour que l'utilisateur puisse le voir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé des étapes d'activation de Playbooks pour portails

Vous pouvez configurer Playbooks for Portals en quatre étapes. Les playbooks pour portails proposent à vos clients un processus d'admission guidé sur les portails de services.

1. Activez l'état Brouillon dans l'état de type de ticket d'intégration. Pour plus d'informations, consultez Activer l'état Brouillon dans l'état du type de ticket d'intégration.
2. Activez le générateur d'enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Activer le générateur d'enregistrement.
3. Activez un nouveau playbook d'intégration avec l'entrée en libre-service (Playbooks PAD). Pour plus d'informations, consultez Activer un nouveau playbook d'intégration avec le libre-service.
4. Activez l'intégration guidée dans les éléments de contenu du playbook. Pour plus d'informations, consultez Activer l'intégration guidée dans les éléments de contenu du playbook.

Activer l'état Brouillon dans l'état du type de ticket d'intégration

L'utilisateur du portail peut enregistrer un ticket pendant le processus d'admission et passer ultérieurement à l'état de brouillon.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez un état de brouillon pour le type de ticket d'intégration afin que le ticket reste à l'état de brouillon pendant l'étape d'admission jusqu'à ce que le ticket soit soumis.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_choice.list**.
2. Sélectionnez l'enregistrement avec le **nom de tablesn_onboarding_case** avec la valeur du champ **Élément** comme état et le nom du champ **Étiquette** comme **Brouillon**.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Décochez la case **Inactif** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Accédez à la **Définition du système** > **Tâche planifiée**et recherchez **sys_id-ba5ba3d8944e7110f87759453e4c7084** ou **Nom** - **Mettre à jour l'URL de Mes listes pour les brouillons de tickets**.
7. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Cette action exclut les tickets brouillons du filtre de liste de l'onglet **Ma liste** lors du chargement initial de la page.

Activer le générateur d'enregistrement

Activez le générateur d'enregistrement pour le ticket du portail et affichez le nouveau playbook guidé à l'utilisateur. L'utilisateur du portail peut parcourir les étapes du playbook pour terminer l'admission de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Générateurs d'enregistreurs**.
2. Dans la liste, sélectionnez le **nom** de la table - **sn_onboarding_case** avec le nom de **la définition du processus** - **Embauche avec libre-service**.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer un nouveau playbook d'intégration avec le libre-service

Activez un nouveau playbook d'intégration avec le libre-service dans Playbooks (PAD) pour vous assurer que le nouveau playbook est visible.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Dans l'onglet Processus, sélectionnez l'étiquette **Embauche en libre-service**.
3. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Activer**.
   Vérifiez que le processus PAD précédent est désactivé.

Activer l'intégration guidée dans les éléments de contenu du playbook

Activez l'intégration guidée dans les éléments de contenu du playbook et vérifiez que le nouvel élément de contenu lance le générateur d'enregistrement playbook qui lui est associé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Éléments de contenu du playbook**.
2. Sélectionnez **Nouvelle demande d'intégration guidée**.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer une redisposition pour vos Générateur d'IU pages

Activez une redisposition pour vos Générateur d'IU pages. De cette façon, lorsque vous redimensionnez une fenêtre, vous n'avez pas besoin de faire défiler horizontalement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonction de redisposition ajuste les propriétés des composants lorsque vous redimensionnez une fenêtre. Il prend en charge les tailles d'écran plus petites et modifie les propriétés du composant pour les différentes tailles d'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Générateur d'IU* > **Expérience** > **Portail d'expérience de playbook** > **Visionneuse d'activité Playbook**.
2. Dans l'onglet **Styles** de , Générateur d'IUdéfinissez la hauteur de la visionneuse d'activités sur 100 vh.
3. Accédez au composant **Panneaux redimensionnables** > **Configuration des volets** et copiez le code dans le volet affiché par défaut en modifiant la valeur de la propriété scriptée.

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "bottom" :
 "top";
}
```

4. Sélectionnez **Terminé**.
   Pour en savoir plus, consultez Reflow for playbook components .

Configurer des enregistrements connexes dynamiques

Les administrateurs système peuvent configurer la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques pour afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM. Enregistrements qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

La configuration de la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques implique plusieurs types d'enregistrements. Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur ces types d'enregistrements.

- Contextes d'enregistrements connexes
- Définitions d'enregistrements connexes
- Définitions d'enregistrements connexes de contexte

Types d'enregistrements connexes dynamiques

Type d'enregistrement	Description
Contexte d'enregistrement connexe	Définit le contexte dans lequel les enregistrements connexes s'affichent dans l'onglet Enregistrements connexes. Vous pouvez créer un contexte d'enregistrement connexe pour les types d'enregistrements suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'enregistrements connexes dynamiques (suite)

Type d'enregistrement	Description
	• Un enregistrement source, tel qu'un ticket du service client • Une activité de playbook, comme l'ajout de membres supplémentaires à un ticket d'intégration Un enregistrement de contexte identifie les informations suivantes : • La table qui contient le type d'enregistrement pour lequel les enregistrements connexes sont configurés. • Conditions supplémentaires qui s'appliquent à la table sélectionnée. Ces conditions déterminent si les définitions d'enregistrement connexes pour la table sélectionnée sont exécutées. • Les types d'enregistrements connexes à afficher, tels que les SLA ou les e-mails.
Définition d'enregistrement connexe	Identifie un type spécifique de données à récupérer, comme les SLA ou les contrats actifs. Vous pouvez créer une définition d'enregistrement connexe pour chaque type de données à inclure dans l'onglet Enregistrements connexes, puis associer une ou plusieurs définitions à un enregistrement de contexte.
Définition d'enregistrement connexe de contexte	Définit la relation entre un enregistrement de contexte et ses enregistrements de définition associés. Lorsque vous ouvrez un enregistrement de contexte, vous pouvez voir les enregistrements de définition associés dans la liste connexe Définitions d'enregistrements connexes de contexte.

Pour plus d'informations sur ces tables, y compris les descriptions de champ, consultez les tables d'enregistrement connexes dynamiques.

Fonctionnement des enregistrements de contexte et de définition

L'enregistrement de contexte définit le contexte dans lequel les enregistrements connexes s'affichent dans l'onglet Enregistrements connexes. Cela inclut les conditions à appliquer au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

type d'enregistrement sélectionné. Par exemple, pour créer un enregistrement de contexte pour une activité de playbook d'intégration :

1. Sélectionnez la table qui stocke l'activité : **Exécution de l'activité [sys_pd_activity_context]**.
2. Définissez les conditions supplémentaires qui s'appliquent à la table sélectionnée :
   - **[Définition Activity.Process] [est] [Playbook d'embauche]**
   - **[Activité] [est] [Ajouter des membres supplémentaires]**

   Ces conditions déterminent si les définitions d'enregistrement connexes pour la table sélectionnée sont exécutées. Si les conditions comportent la valeur true, les définitions sont exécutées. Si la valeur est false, les définitions sont ignorées. Si un contexte n'a pas de conditions, cette valeur est true.
3. Sélectionnez les définitions d'enregistrement connexes à exécuter : **Membres supplémentaires**

Lors de l'exécution, le système vérifie s'il existe des contextes d'enregistrement connexes qui correspondent à l'activité d'enregistrement ou de playbook actuelle.

- Lorsqu'il trouve une correspondance, le système évalue les conditions définies dans le contexte.
- Si les conditions comportent la valeur true, le système exécute les définitions d'enregistrement connexes pour le contexte.

Pour continuer avec l'exemple ci-dessus, un agent utilisant Case Playbook for Onboarding travaille actuellement sur l'activité pour ajouter des membres supplémentaires. Le système effectue les actions suivantes pour afficher les enregistrements connexes appropriés :

- Vérifie les contextes actifs et trouve des **membres supplémentaires pour l'embauche**.
- Évalue les conditions dans le contexte et détermine si elles sont true.
- Exécute la définition d'enregistrement connexe **Membres supplémentaires**.
- Récupère et affiche l'ensemble d'enregistrements approprié à partir de la table identifiée dans la définition d'enregistrement connexe **Membres supplémentaires**. Dans ce cas, la table Partie connexe [sn_customerservice_related_party].

Cet enregistrement de définition utilise un script pour définir les enregistrements connexes récupérés en fonction du contexte. Cet enregistrement inclut également la table dans laquelle les données d'enregistrement connexes sont stockées. Lors de l'exécution, le script évalue le contexte de l'activité d'enregistrement ou de playbook actuelle, ainsi que toutes les conditions, et affiche de façon dynamique les données d'enregistrement connexes.

Tâches de configuration d'enregistrement connexe dynamique

La configuration de la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques comprend les tâches suivantes :

- Configurez les contextes et définitions d'enregistrements connexes pour identifier les enregistrements connexes à afficher dans l'onglet Enregistrements connexes.
- Configurez la mise en page de la carte pour les enregistrements affichés dans l'onglet Enregistrements connexes.
- Configurez le nombre maximal d'enregistrements connexes à afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page de la carte de la liste Enregistrements connexes

Les enregistrements apparaissent dans l'onglet Enregistrements connexes au format carte. Ce format est créé avec Entity View Action Mapper (EVAM), une application Now Platform qui normalise la façon dont les différentes sources de données s'affichent dans les cartes et les listes.

L'EVAM utilise des configurations de vue et des modèles d'affichage pour déterminer comment les informations pour chaque type d'enregistrement connexe sont affichées.

- Configuration de la vue de l'EVAM : combine les conditions, la table et les champs de la table, ainsi que les actions déclaratives avec un modèle d'affichage associé.
- Modèle de vue de l'EVAM : contient le JSON utilisé pour fournir les informations nécessaires à l'affichage et à l'utilisation de la carte.

Les configurations de vue de l'EVAM peuvent être regroupées pour créer des ensembles de configuration. Le module d'extension Dynamic Related Records for Configurable Workspace comprend un ensemble de configuration, `dynamic_related_records_bundle`, qui contient des configurations de vue et des modèles d'affichage pour la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques.

L'administrateur système peut modifier les configurations de vue dans `dynamic_related_records_bundle` ou en créer de nouvelles. Cela comprend la sélection des champs qui sont affichés sur la carte pour chaque type d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez :

- Définir une configuration de vue EVAM
- Définir un modèle de vue EVAM

Définitions d'enregistrements connexes incluses avec le module d'extension

Le module d'extension Dynamic Related Records for Configurable Workspace comprend plusieurs définitions d'enregistrements connexes pour les enregistrements de tickets. Pour afficher une liste de définitions, accédez à **Enregistrement dynamique connexe** > **Définitions d'enregistrements connexes**.

L'administrateur système peut mettre l'une de ces définitions à la disposition des agents en les ajoutant à la page des enregistrements connexes partagée dans l'UI Builder.

Table Définitions d'enregistrements connexes

Définition d'enregistrement connexe	Description
SLA	Affiche les SLA pour un ticket, y compris les informations des champs suivants : • Étape • Définition SLA • Heure de début • Heures ouvrables restantes
E-mails	Affiche les e-mails pour un ticket, y compris les informations des champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table Définitions d'enregistrements connexes (suite)

Définition d'enregistrement connexe	Description
	• Type de notification • Objet • Destinataire • Date de création
Escalades	Affiche les escalades pour un ticket ou pour le compte et le contact ou le consommateur, y compris les informations des champs suivants : • État • Numéro • Sévérité de l'escalade • Enregistrement source
Bloqué par	Affiche les tâches bloquantes pour un ticket, y compris les informations des champs suivants : • Tâche bloquante • Motif de blocage
Tickets enfants	Affiche les tickets enfants connexes pour un ticket, y compris les informations des champs suivants : • Numéro • Description courte • Compte et contact • Consommateur

Traduction automatique

Enregistrements connexes dynamiques

Dans le panneau latéral Contextuel de Espace de travail configurable de CSM, affichez les enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques fournit aux agents du service client un accès facile aux informations dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin. Les agents peuvent afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral Contextuel sans quitter l'onglet actuel et rechercher des informations dans d'autres listes connexes. Cette fonctionnalité permet également aux utilisateurs d'afficher les enregistrements connexes sans type de référence ou relation parent-enfant.

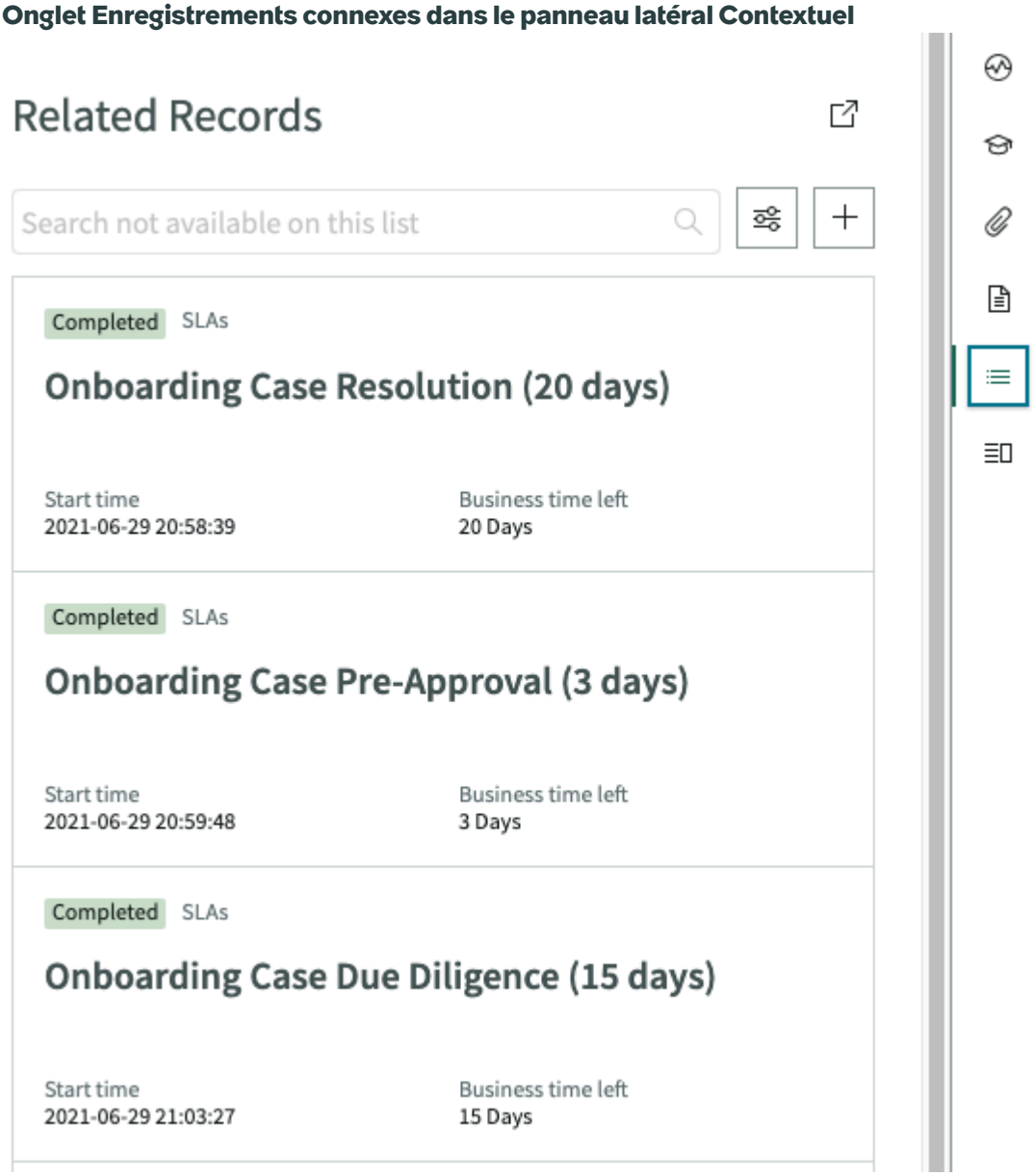
Différents types d'agents peuvent utiliser des enregistrements connexes dynamiques pour consulter diverses informations. Par exemple :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un agent en première ligne qui crée un nouveau ticket peut consulter des tickets similaires récemment ouverts.
- Un agent du middle office qui examine un ticket de réclamation peut consulter les contrats actifs pour le client.
- Un agent du back-office peut consulter les e-mails pour une activité de playbook sélectionnée.

Pour afficher les enregistrements connexes, cliquez sur l'onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral Contextuel de Espace de travail configurable de CSM. Les enregistrements apparaissent dans la liste Enregistrements connexes sous la liste des cartes en lecture seule.

Onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral Contextuel



Configurer des enregistrements connexes dynamiques

Les administrateurs système peuvent configurer la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques et définir les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrements de contexte qui spécifient le type d'enregistrement pour lequel les enregistrements connexes sont affichés, tels qu'un enregistrement de ticket ou une activité de playbook. Un contexte peut également spécifier toutes les conditions devant être remplies par un type d'enregistrement afin que les enregistrements connexes s'affichent.
- Définitions pour chaque type spécifique d'enregistrement connexe à afficher, tels que les SLA ou les contrats.
- Relations entre les enregistrements de contexte et leurs enregistrements de définition associés.

Les administrateurs système peuvent également configurer le format de carte d'enregistrement connexe. Pour en savoir plus, voir Configurer des enregistrements connexes dynamiques.

Utiliser des enregistrements connexes dynamiques

Les agents peuvent lancer des recherches dans la liste Enregistrements connexes en saisissant du texte dans le champ de recherche, ou filtrer la liste pour afficher les enregistrements d'un type spécifique, tels que les SLA ou les contrats des clients actifs. Les agents peuvent développer une carte pour afficher une vue plus détaillée ou ouvrir la liste dans un sous-onglet. Si les agents ont créé une autorisation, ils peuvent également créer de nouveaux enregistrements connexes du type sélectionné.

Pour en savoir plus sur les actions de ces agents, voir Utiliser l'onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel.

Module d'extension Dynamic related records

Le module d’extension Dynamic Related Records for Configurable Workspace (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) est disponible depuis le ServiceNow Store.

Installez n'importe quelle application ServiceNow Store à partir du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Ce module d’extension permet aux agents d’accéder aux informations connexes en fonction du contexte de l’enregistrement ou de l’activité playbook actuelle. Les administrateurs système peuvent configurer les définitions d'enregistrement connexes qui rendent les données disponibles dans le contexte de l'action que l'agent effectue.

Ce module d'extension ajoute le menu Enregistrement connexe dynamique et les modules suivants au navigateur d'application :

- Contextes d'enregistrements connexes
- Définitions d'enregistrements connexes

Ce module d'extension ajoute également plusieurs définitions d'enregistrement connexes. Pour plus d'informations, consultez Définitions d'enregistrements connexes incluses avec le module d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des enregistrements connexes dynamiques avec Playbooks for Gestion du service clientèle

Le module d'extension Playbooks for Gestion du service clientèle (sn_csm_playbook) ajoute la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques à Espace de travail configurable de CSM. Il comprend également l'enregistrement de contexte de ticket et plusieurs définitions d'enregistrement connexes.

Les applications Case Playbook for Onboarding, Case Playbook for Complaints et Case Playbook for Product Support incluent des enregistrements de contexte supplémentaires et des définitions d'enregistrements connexes.

Information associée

Configurer des enregistrements connexes dynamiques

Utiliser l'onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel

Utiliser l'onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel

Les agents peuvent afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel.

L'onglet Enregistrements connexes affiche des enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Les enregistrements qui sont affichés dans l'onglet Enregistrements connexes dépendent des paramètres suivants :

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel

Tâche	Étapes
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Cliquez sur l'onglet Enregistrements connexes ( ) pour afficher la liste Enregistrements connexes. Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste au format carte. L'ensemble initial d'enregistrements affichés dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement sélectionné dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Utilisez le filtre en haut de la liste Enregistrements connexes pour sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Les agents peuvent également utiliser le filtre pour consulter la sélection actuelle. **1.** Cliquez sur l'icône de filtre ( ). **2.** Sélectionnez un type d'enregistrement dans le menu déroulant. Le menu déroulant comprend les listes connexes qui ont été configurées pour l'enregistrement parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel (suite)

Tâche	Étapes
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Utilisez le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche textuelle. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. 1. Saisissez le texte à rechercher dans le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes. 2. Cliquez sur l'icône de recherche. **Remarque :** Le champ de recherche est grisé si la recherche n'est pas disponible pour le type sélectionné d'enregistrements connexes.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Cliquez sur une carte dans la liste Enregistrements connexes pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, l'agent peut afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans un sous-onglet	Cliquez sur l'icône de vue de liste ( ) pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Créez un enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. 1. Cliquez sur l'icône Créer un enregistrement ( ) en haut de la liste Enregistrements connexes. 2. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement et cliquez sur **Enregistrer**.

Page partagée des enregistrements connexes

La page partagée Enregistrements connexes permet aux utilisateurs d'afficher les enregistrements associés à l'activité d'enregistrement ou de playbook actuelle dans le panneau latéral contextuel.

Les utilisateurs ayant le rôle ui_builder_admin ou d'administrateur système peuvent configurer une page d'enregistrement dans l'UI Builder et utiliser la page partagée Enregistrements connexes pour ajouter un onglet Enregistrements connexes sur le panneau latéral contextuel. L'onglet Enregistrements connexes affiche la liste des enregistrements connexes au format de carte.

Utilisez la page partagée Enregistrements connexes pour afficher les enregistrements de tables qui ont une relation configurée avec l'enregistrement principal. Cela peut inclure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plusieurs types d'enregistrements connexes tels que les SLA, les contrats actifs et les e-mails.

Page partagée des enregistrements connexes :

- Fait partie du shell de l'application Agent Workspace de base.
- Est une page publique disponible dans les modèles de page.
- Est une page générique qui peut être incorporée dans le panneau latéral contextuel pour n'importe quelle page.

Pour en savoir plus sur la page partagée Enregistrements connexes, consultez les informations du composant Enregistrements connexes sur le ServiceNow Site Developer.

Tables des enregistrements connexes dynamiques

La fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques utilise différentes tables pour stocker le contexte et les informations de définition.

Les tables suivantes prennent en charge la configuration de la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques. Ces tables développent la table sys_metadata.

Table de contexte d'enregistrement connexe

Les enregistrements de la table Contexte de l'enregistrement connexe [sn_related_record_context] définissent le contexte dans lequel les enregistrements connexes apparaissent dans l'onglet Enregistrements connexes. Cela inclut les informations suivantes :

- La table sélectionnée. Vous pouvez créer des enregistrements de contexte pour les enregistrements sources (tels que les tickets de service client) ou les activités de playbook (telles que l'ajout de membres supplémentaires à un ticket d'intégration).
- Conditions supplémentaires qui s'appliquent à la table sélectionnée. Ces conditions déterminent quand les définitions d'enregistrement connexes pour la table sélectionnée sont exécutées.
- Définitions d'enregistrement connexes à exécuter. Ces définitions identifient les données à récupérer, telles que les SLA ou les e-mails.

Champs table de contexte d'enregistrement connexe

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'enregistrement de contexte.
S'applique à la table	Table qui stocke le type d'enregistrement pour l'enregistrement de contexte. Pour afficher les enregistrements connexes pour un enregistrement source, sélectionnez la table qui stocke l'enregistrement source. Par exemple, Ticket [sn_customerservice_case]. Pour afficher les enregistrements connexes pour une activité de playbook, sélectionnez la table qui stocke les activités : Exécution de l'activité [sys_pd_activity_context].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs table de contexte d'enregistrement connexe (suite)

Champ	Description
Champ de référence primaire	Champ principal de **S'applique à la table** qui est transmis à la définition d'enregistrement lié au contexte pour évaluation. La valeur est utilisée par la requête scriptée dans la définition. Les types de données suivants sont pris en charge : • ID système • ID de document • Référence
Champ de référence secondaire	Champ secondaire de **S'applique à la table** qui est transmis à la définition d'enregistrement lié au contexte pour évaluation. La valeur est utilisée par la requête scriptée dans la définition. Les types de données suivants sont pris en charge : • ID système • ID de document • Référence
Application	Application à laquelle l'enregistrement de contexte s'applique. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Actif	Active l'enregistrement de contexte.
Hérité	Lorsqu'elle est activée, l'enregistrement de contexte examine également les tables qui s'étendent à partir de **S'applique à la table**.
Conditions	Conditions qui sont appliquées aux enregistrements de **S'applique à la table**.

Table Définitions d'enregistrements connexes

Les enregistrements de la table Définition d'enregistrement connexe [sn_related_record_definition] identifient un type de données à récupérer, comme les contrats actifs, les tâches de tickets ou les SLA. Un enregistrement de définition comprend :

- L'étiquette d'affichage, qui apparaît dans la liste déroulante de filtre de l'onglet Enregistrements connexes.
- La table à interroger. Par exemple, la table E-mail [sys_email].
- Si nécessaire, les tables de référence primaires et secondaires.
- Les conditions scriptées qui spécifient davantage les champs à interroger.

Vous pouvez créer des enregistrements de définition pour chaque type de données à inclure dans l'onglet Enregistrements connexes, puis associer les définitions à un ou plusieurs enregistrements de contexte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la table Définitions d'enregistrements connexes

Champ	Description
Étiquette d'affichage	Nom unique de la définition d'enregistrement connexe. Cette étiquette apparaît dans la liste de filtre de l'onglet Enregistrements connexes.
Table de référence principale	Table primaire utilisée dans le script de définition. Lors de l'exécution, le script s'attend à ce qu'un enregistrement de ce type soit transmis. Si vous avez saisi un type de données dans le **champ de référence primaire** dans le contexte de l'enregistrement connexe, saisissez la table pour ce type de données.
Table de référence secondaire	Table secondaire utilisée dans le script de définition. Lors de l'exécution, le script s'attend à ce qu'un enregistrement de ce type soit transmis. Si vous avez saisi un type de données dans le **champ de référence secondaire** dans le contexte de l'enregistrement connexe, saisissez la table pour ce type de données.
Application	Application à laquelle l'enregistrement de définition s'applique. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Requêtes à partir de	Table qui stocke les données d'enregistrement connexes à récupérer.
Actif	Active l'enregistrement de définition. Une définition doit être active pour que les enregistrements connexes de ce type s'affichent dans l'onglet Enregistrements connexes.
Script	Créez un script qui définit les enregistrements récupérés en fonction du contexte.

Table Définitions d'enregistrements connexes de contexte

La table Définitions d'enregistrements connexes de contexte [sn_m2m_context_related_record_defn] définit la relation entre un enregistrement de contexte et ses enregistrements de définition associés.

Lorsque vous ouvrez un enregistrement de contexte, vous pouvez voir les enregistrements de définition associés dans la liste connexe Définitions d'enregistrements connexes de contexte.

Enregistrements de contexte et de définitions associés

Champ	Description
Contexte d'enregistrement connexe	Enregistrement de contexte.
Définition d'enregistrement connexe	Nom de la définition d'enregistrement connexe associée à l'enregistrement de contexte. Le système utilise cette définition pour déterminer les enregistrements à récupérer.
Application	Application à laquelle l'enregistrement de contexte s'applique. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Ordre	L'ordre détermine où le type d'enregistrement connexe apparaît dans la liste de filtre de l'onglet Enregistrements connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrements de contexte et de définitions associés (suite)

Champ	Description
	L'ordre de cette définition d'enregistrement connexe est comparé à l'ordre des autres définitions associées au **contexte d'enregistrement connexe** pour déterminer l'ordre d'apparence dans la liste de filtres. Si plusieurs contextes s'appliquent à un enregistrement, le système évalue l'ordre pour tous les types d'enregistrement connexes. S'il existe un type d'enregistrement connexe en double, le système prend le type d'enregistrement avec la valeur d'ordre la plus basse.
Actif	Active la **définition d'enregistrement connexe** pour cet enregistrement de contexte.

Configurer les contextes d'enregistrements connexes

Ce type d'enregistrement de configuration définit le contexte dans lequel les enregistrements connexes s'affichent dans l'onglet Enregistrements connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un contexte d'enregistrement connexe, l'administrateur système configure les informations suivantes :

- Table qui stocke le type d'enregistrement pour le contexte. Vous pouvez créer un contexte pour un enregistrement source, tel qu'un ticket, ou pour une activité de playbook.
- Conditions à appliquer à la table sélectionnée. Ces conditions déterminent si les définitions d'enregistrements connexes associées à ce contexte sont exécutées lors de l'exécution.
  - Si les conditions comportent la valeur true, le système exécute les définitions d'enregistrements connexes.
  - Si les conditions comportent la valeur false, le système ignore ces définitions.

  Remarque :
  Si un contexte n'a pas de conditions, cette valeur est true.

- Définitions d'enregistrement connexes à exécuter. Associez une définition pour chaque type d'enregistrement connexe à afficher pour ce contexte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enregistrement dynamique connexe** > **Contextes d'enregistrements connexes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour l'enregistrement de contexte.
4. Sélectionnez la table qui stocke le type d'enregistrement pour le contexte dans le champ **S'applique à la table**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans **Champ de référence primaire**, sélectionnez le champ qui **s'applique à la table** qui sera transmis à la définition d'enregistrement connexe de contexte pour évaluation.
   Les types de données suivants sont pris en charge :
   - ID système
   - ID de document
   - Référence
6. **Facultatif :** Si vous le souhaitez, sélectionnez un autre champ de référence à partir de **S'applique à la table** dans **Champ de référence secondaire**.
7. Activez le champ **Hérité** si vous souhaitez que l'enregistrement de contexte examine également les tables qui se développent à partir de **S'applique à la table**.
8. Utilisez le créateur de conditions pour sélectionner les conditions qui seront appliquées aux enregistrements de **S'applique à la table**.
   Par exemple, si vous créez un contexte pour une activité de playbook, vous pouvez utiliser le créateur de condition pour identifier le playbook, puis l'activité spécifique dans ce playbook.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le contexte est ajouté à la liste Contextes d'enregistrements connexes.

Associer les définitions d'enregistrements connexes à un contexte d'enregistrement connexe

Associez les définitions d'enregistrements connexes souhaitées à un enregistrement de contexte pour déterminer quels enregistrements connexes apparaissent pour le type d'enregistrement sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un enregistrement connexe de contexte comprend les informations suivantes :

- Table qui stocke le type d'enregistrement pour le contexte (enregistrement source ou activité de playbook).
- Conditions qui s'appliquent à la table sélectionnée et qui déterminent si les définitions d'enregistrements connexes associées sont exécutées.
- Définitions d'enregistrement connexes à exécuter.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enregistrement dynamique connexe** > **Contextes d'enregistrements connexes**.
2. Cliquez sur le contexte désiré.
3. Dans la liste connexe Définitions d'enregistrements connexes de contexte, cliquez sur **Nouveau**.
   Vous devrez peut-être modifier l'application pour voir le bouton **Nouveau** :
   a. Cliquez sur l'icône des paramètres du système dans le coin supérieur droit.
   b. Cliquez sur **Développeur**.
   c. Sélectionnez l'**application** et fermez la fenêtre contextuelle.
4. Cliquez sur l'icône de recherche dans la **liste de définitions d'enregistrements connexes**.
5. Sélectionnez une définition dans la liste Définitions d'enregistrements connexes.
6. Affectez un numéro d'ordre à la définition dans le champ **Ordre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'ordre détermine où le type d'enregistrement connexe apparaît dans la liste de filtre de l'onglet Enregistrements connexes.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les définitions d'enregistrements connexes

Les définitions d'enregistrements connexes identifient les types d'enregistrements que la fonctionnalité d'enregistrements connexes dynamiques peut afficher dans l'onglet Enregistrements connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur système peut créer des définitions connexes et associer les définitions souhaitées à un contexte d'enregistrement connexe. Par exemple, l'administrateur peut associer les définitions de SLA et d'escalade au contexte d'enregistrement connexe du ticket. Les définitions peuvent être associées à plusieurs contextes.

Le module d'extension Dynamic Related Records for Configurable Workspace comprend plusieurs définitions d'enregistrements connexes pour les enregistrements de tickets. Pour plus d'informations, consultez Définitions d'enregistrements connexes incluses avec le module d'extension.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enregistrement dynamique connexe** > **Définitions d'enregistrements connexes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour la définition dans le champ **Étiquette d'affichage.**
   Cette étiquette apparaît dans la liste déroulante de filtre de l'onglet Enregistrements connexes. Les agents cliquent sur l'icône de filtre et sélectionnent le type d'enregistrement connexe à afficher dans la liste Enregistrements connexes.
4. Dans le champ **Requêtes à partir de**, sélectionnez la table qui stocke les données d'enregistrement connexes à récupérer.
5. Sélectionnez une table dans le champ **Table de référence primaire**.
   Table primaire utilisée dans le script de définition. Lors de l'exécution, le script s'attend à ce qu'un enregistrement de ce type soit transmis. Si vous avez saisi un type de données dans le **champ de référence primaire** dans le contexte de l'enregistrement connexe, saisissez la table pour ce type de données.
6. **Facultatif :** Si besoin, sélectionnez une table dans le champ **Table de référence secondaire**.
   Table secondaire utilisée dans le script de définition. Lors de l'exécution, le script s'attend à ce qu'un enregistrement de ce type soit transmis. Si vous avez saisi un type de données dans le **champ de référence secondaire** dans le contexte de l'enregistrement connexe, saisissez la table pour ce type de données.
7. Utilisez le champ **Script** pour définir les enregistrements récupérés en fonction du contexte.

   Lors de l'exécution, le script évalue le contexte de l'enregistrement actuel ainsi que toutes les conditions sélectionnées, et affiche de façon dynamique les enregistrements connexes.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le nombre maximal d'enregistrements connexes à afficher

Configurez le nombre maximal d'enregistrements connexes à afficher dans l'onglet Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le cadre de la configuration de la page partagée Enregistrements connexes, l'administrateur peut définir le nombre maximal d'enregistrements connexes affichés dans l'onglet Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel. Ceci est défini dans le cadre de la configuration de transformation des données de l'UI Builder. La valeur par défaut est de 100 enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Mes expériences, cliquez sur l'espace de travail souhaité.
3. Dans le menu Page, sélectionnez **Enregistrement**.
   Le menu Page se trouve dans le coin supérieur gauche de l'interface de l'UI Builder.
4. Cliquez sur **Edit in original scope** (Modifier dans le champ d'application d'origine).
5. Dans la liste Contenu sous le menu Page, cliquez sur le composant **Barre latérale contextuelle**.
6. Dans le panneau de configuration de la barre latérale contextuelle sur le côté droit de l'interface de l'UI Builder, cliquez sur l'onglet Configuration.
7. Dans la liste Onglets, cliquez sur **Enregistrement connexe**.
8. Cliquez sur **Modifier le contenu**.
9. Cliquez sur l'icône Données dans la barre sur le côté gauche de l'interface de l'UI Builder.
10. Sous les instances de ressources de données locales, cliquez sur **Rechercher les enregistrements connexes**.
11. Dans l'onglet Configuration de la ressource de données, saisissez une valeur dans le champ **Nombre maximal de résultats**.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer le centre client

Fournir aux agents du service client toutes les informations concernant un client dans un emplacement central en configurant les informations du client et les vues d'activité du client pour le centre client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Customer Central fournit aux agents du service client toutes les informations concernant un client dans un emplacement central. Il leur permet d'accéder rapidement au problème du client et de fournir un service efficace et empathique à leurs clients.

Le Centre client se compose de deux vues, Informations sur le client et Activité du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez Espace de travail d'agent pour CSM, le Centre client s'affiche sur l'enregistrement Interaction. Si vous utilisez Espace de travail configurable de CSM, le Centre client s'affiche sur les enregistrements d'interaction, de compte, de contact ou de consommateur. Les deux vues sont complètement configurables et peuvent être adaptées pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Pour en savoir plus, consultez Centre client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, sélectionnez **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Centre client – Informations sur le client ou Centre client – Activité du client, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Tâches de configuration du centre client

Tâche	Description
Activer le centre client	Activez le module d'extension Customer Central pour utiliser le centre client.
Configurer la vue Informations sur le client à l'aide de CSM Agent Workspace	Configurez l'affichage de la vue Informations sur le client à l'aide de .Espace de travail d'agent pour CSM
Configurer la vue Informations sur le client à l'aide de l'espace de travail configurable CSM	Configurez l'affichage de la vue Informations sur le client à l'aide de .Espace de travail configurable de CSM
Configurer la vue Activité du client	Configurez l'affichage de la vue Activité du client.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Activer le centre client

Activez le module d'extension Customer Central pour utiliser le centre client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.sn_csm_customer_central.
3. Sélectionnez **Activer**.

Remarque :
Pour utiliser les données de démonstration du centre client, activez le module d'extension des données de démonstration Gestion du service clientèle (com.snc.customerservice.demo).

Créer des données pour le centre client

Lors de la mise à niveau à partir d'une version existante, les clients doivent exécuter un script correctif pour créer des données pour le centre client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche s'applique aux clients qui effectuent la mise à niveau de leur version et installent le centre client pour la première fois. L'exécution du script correctif crée des données dans la table d'activités pour le centre client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Sélectionnez le script de correction de **données Créer des activités pour les N derniers jours** .
3. Sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

Configurer les propriétés du centre client

Définissez le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez afficher les données dans le centre client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette propriété s'applique aux vues Informations sur le client et Activité du client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Entrez le nombre de jours dont vous souhaitez afficher les données dans le centre client.
   La valeur par défaut est 30.

Configurer la vue Informations sur le client à l'aide de CSM Agent Workspace

Configurez l’affichage de la vue Informations sur le client à l’aide de .Espace de travail d'agent pour CSM

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La vue Informations sur le client affiche tous les points de contact qu'un client a eus avec un centre de contact sous la forme de cartes d'informations.

Remarque :
Les étapes suivantes peuvent être utilisées pour configurer la vue Informations sur le client dans CSM Agent Workspace. Il s'agit de l'espace de travail qui est configuré à l'aide de l'interface Now Platform.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, sélectionnez **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Centre client – Informations sur le client, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Centre client - Informations sur le client

Tâche	Description
Configurez vos paramètres pour la vue Informations sur le client.	Définissez les propriétés du centre client comme demandé.
Configurer les informations sur les clients	Configurez les listes à afficher dans la vue Informations sur le client. Par exemple, une liste peut être constituée de tickets récents ou des interactions de messagerie instantanée récentes.
Configurer les rapports des informations sur les clients	Configurez les rapports à afficher dans la vue Informations sur le client.
Configurer les enregistrements des informations sur les clients	Configurez les enregistrements à afficher dans la vue Informations sur le client. Par exemple, un enregistrement peut fournir des informations sur le contact ou le consommateur.
Configurer les groupes de rapports des informations sur les clients	Configurez les groupes de rapports à afficher dans une seule section de la vue Informations sur le client.
Configurer les contextes des informations sur les clients	Associez chaque configuration de liste, d'enregistrement, de rapport et de groupe de rapports que vous avez créée avec un contexte de consommateur ou de contact, en fonction de la personne dont vous souhaitez afficher les informations.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Configurer les listes pour la vue Informations sur le client

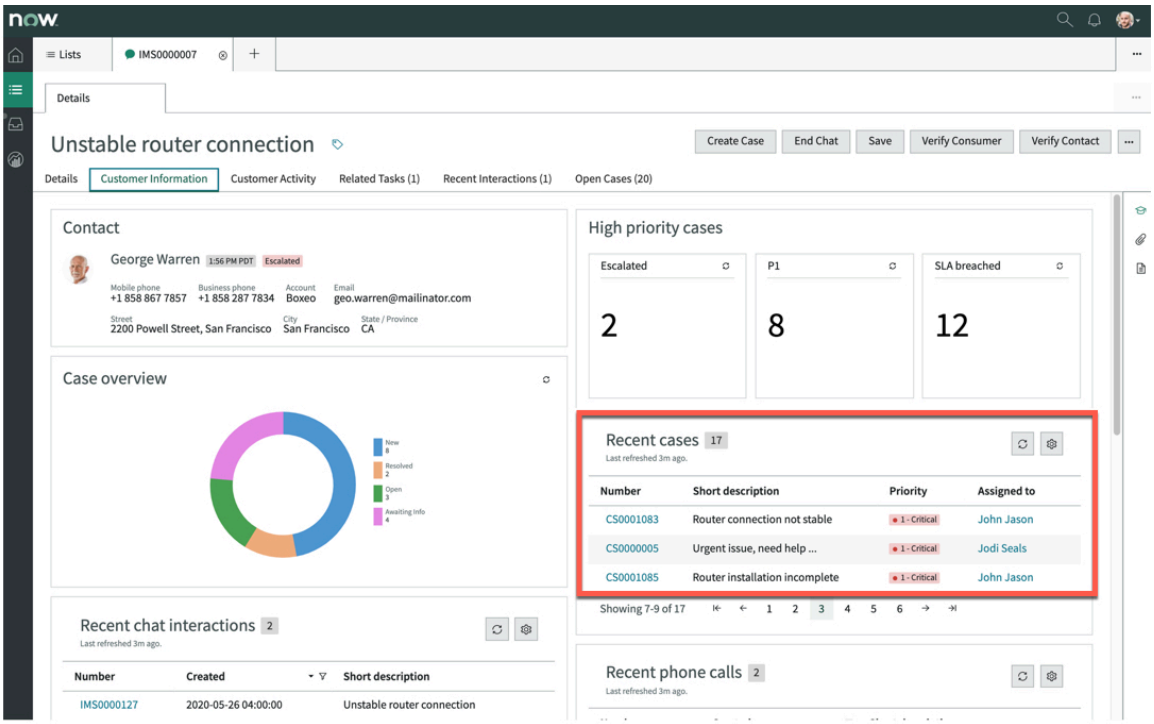
Configurez les listes pour la vue Informations sur le client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les listes sont affichées dans la vue Informations sur le client dans Agent Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Configurations de la liste**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ de configurations de nouvelles listes

Champ	Description
Titre	Entrez un titre pour la configuration de liste.
Table de contexte	Sélectionnez une table de contexte.
Relation	Entrez la relation entre le contexte et la liste. **a.** Pour créer une nouvelle relation, cliquez sur l'icône de recherche, puis sur Nouveau. **b.** Entrez un nom pour la relation. **c.** Dans la table S'applique à, sélectionnez la table de contexte de contact ou de consommateur. **d.** Dans la table Origine des requêtes, sélectionnez la table à partir de laquelle cette liste récupère les données. **e.** Dans **Requête avec**, tapez un script pour spécifier les enregistrements à inclure dans la table pour les requêtes de relation. Par exemple : `current.addQuery("contact", parent.sys_id);`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	“contact” => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.
Afficher	Sélectionnez le nom de la vue qui possède l'ensemble des colonnes à afficher pour cette liste. Pour plus d’informations sur la façon de créer une vue, voir Configurer la mise en page de la liste .
Limite de la liste	Entrez le nombre d'enregistrements à afficher dans la liste. Vous pouvez accéder aux enregistrements restants à l'aide de la pagination.

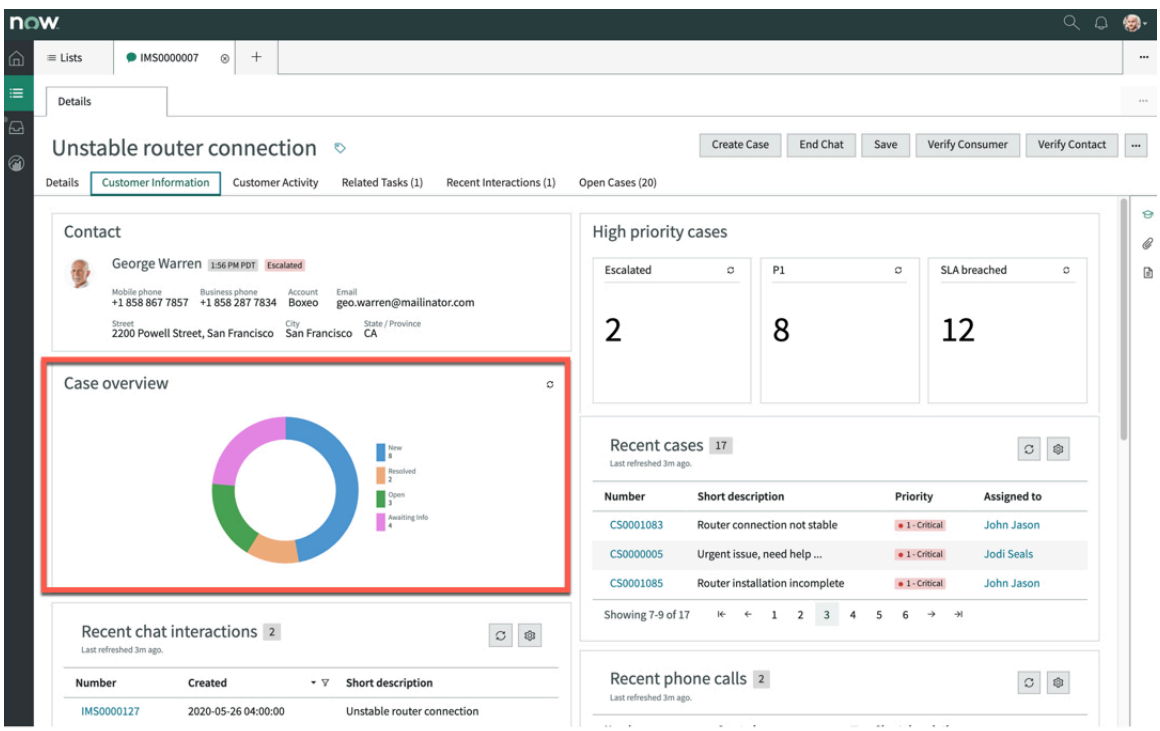
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les rapports pour la vue Informations sur le client

Configurez les rapports à afficher dans la vue Informations sur le client.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rapports sont affichés dans la vue Informations sur le client dans Agent Workspace.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Configurations du rapport**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Champ	Description
Titre	Entrez un titre pour le rapport.
Table de contexte	Sélectionnez une table de contexte. **Remarque :** Par exemple, entrez le contact si vous souhaitez afficher toutes les informations sur un contact client.
Rapport	Sélectionner un rapport. **Remarque :** Seuls les graphiques en secteurs, circulaires et à score unique sont pris en charge.
Relation	Entrez la relation entre le contexte et le rapport. **a.** Pour créer une nouvelle relation, cliquez sur l'icône de recherche, puis sur Nouveau. **b.** Entrez un nom pour la relation. **c.** Dans la table S'applique à, sélectionnez la table de contexte de contact ou de consommateur. **d.** Dans la table Origine des requêtes, sélectionnez la table à partir de laquelle cette liste récupère les données. **e.** Dans **Requête avec**, entrez un script pour créer la relation entre la table de contexte et la table de rapport. Vous pouvez également spécifier une condition de filtre si nécessaire. Par exemple : `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.

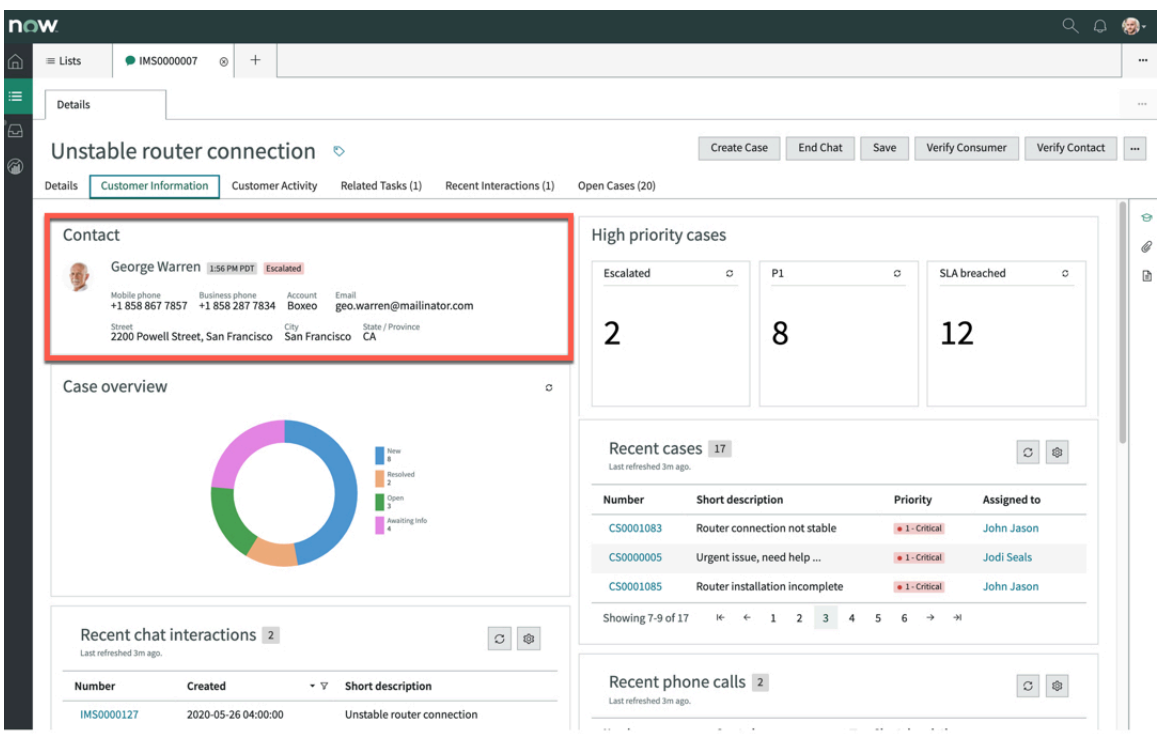
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les enregistrements pour la vue Informations sur le client

Configurez les enregistrements à afficher dans la vue Informations sur le client. Par exemple, un enregistrement peut fournir des informations sur le contact ou le consommateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les enregistrements sont affichés dans la vue Informations sur le client dans Agent Workspace



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Configurations d'enregistrement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ des configurations du nouvel enregistrement

Champ	Description
Titre	Entrez un titre pour l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table de contexte	Sélectionnez une table de contexte. **Remarque :** Par exemple, entrez le contact si vous souhaitez afficher toutes les informations sur un contact client.
Relation	Entrez la relation entre le contexte et l'enregistrement. **a.** Pour créer une nouvelle relation, cliquez sur l'icône de recherche, puis sur Nouveau. **b.** Entrez un nom pour la relation. **c.** Dans la table S'applique à, sélectionnez la table sur laquelle la liste s'affiche. **Remarque :** Entrez le contact ou le consommateur. **d.** Dans la table Origine des requêtes, sélectionnez la table à partir de laquelle cette liste récupère les données. **e.** Dans **Requête avec**, entrez un script pour créer la relation entre la table de contexte et la table d'enregistrement. Vous pouvez également spécifier une condition de filtre si nécessaire. Par exemple : `current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);` “sys_id” => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.
Champs	Sélectionner les champs à afficher sur l'enregistrement.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les groupes de rapports pour la vue Informations sur le client

Configurez les groupes de rapports à afficher dans une seule section de la vue Informations sur le client.

Traduction automatique

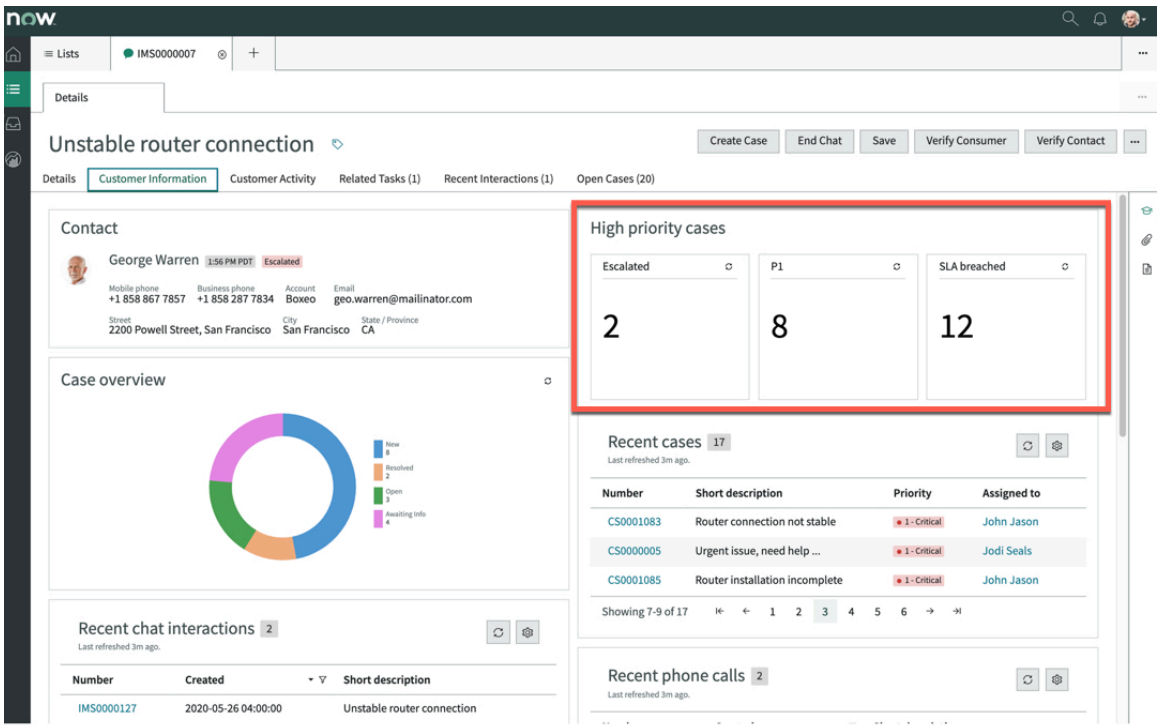
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes de rapports sont affichés dans la vue Informations sur le client dans Agent Workspace.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Configurations du groupe du rapport**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Champs et descriptions du formulaire Configurations des groupes de rapports

Champ	Description
Titre	Entrez un titre pour le groupe de rapports.
Table de contexte	Sélectionnez une table de contexte. **Remarque :** Par exemple, entrez le contact si vous souhaitez afficher toutes les informations sur un contact client.
Configurations du rapport	Sélectionnez la liste des rapports à afficher dans le groupe.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les contextes d'informations client pour la vue Informations sur le client

Associez chaque configuration de liste, d'enregistrement, de rapport et de groupe de rapports que vous avez créée avec un contexte de consommateur ou de contact, en fonction de la personne dont vous souhaitez afficher les informations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez les cartes d'informations du client pour afficher chacune des configurations de liste, d'enregistrement ou de rapport pour un consommateur ou un contact. Chaque carte d'informations sur les clients correspond à une carte dans la vue Informations sur le client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Informations sur les clients** > **Contextes d'informations client**.
2. Sélectionnez l’enregistrement de contact ou de consommateur auquel vous souhaitez ajouter votre configuration.
3. Dans la liste connexe des cartes d’informations sur les clients, sélectionnez **Nouveau**.
4. Ajoutez votre configuration pour créer une carte d'informations sur le client.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
Répétez ces étapes pour chaque configuration à laquelle vous souhaitez ajouter un enregistrement de contact ou de consommateur. Vous pouvez également modifier la mise en page et l'ordre dans lesquels afficher les cartes dans la vue Informations sur le client.

Configurer la vue Informations sur le client à l'aide de l'espace de travail configurable CSM

Configurez l’affichage de la vue Informations sur le client à l’aide de .Espace de travail configurable de CSM

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La vue Informations sur le client affiche tous les points de contact qu'un client a eus avec un centre de contact sous la forme de cartes d'informations.

Remarque :
Les étapes suivantes peuvent être utilisées pour configurer la vue Informations sur le client dans l'espace de travail configurable CSM Agent Workspace. Il s'agit de l'espace de travail qui est configuré à l'aide d'UI Builder, introduit dans la version Quebec.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, sélectionnez **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Centre client – Informations sur le client pour l'espace de travail configurable CSM, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Centre client - Informations sur le client pour l'espace de travail configurable CSM

Tâche	Description
Configurez vos paramètres pour la vue Informations sur le client.	Définissez les propriétés du centre client comme demandé.
Configurer les informations sur les clients	Configurez les listes à afficher dans la vue Informations sur le client. Par exemple, une liste peut être constituée de tickets récents ou des interactions de messagerie instantanée récentes.
Configurer les rapports des informations sur les clients	Configurez les rapports à afficher dans la vue Informations sur le client.
Configurez les cartes de contact client	Configurez la carte de contact pour afficher les informations de contact dans la vue Informations sur le client. Par exemple, une carte de contact peut fournir des informations sur le contact, le consommateur ou le compte.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Configurer la vue Activité du client

Configurez l'affichage de la vue Activité du client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vue Activité du client fournit aux agents du service client une vue d'ensemble de toutes les interactions qu'un client a eues avec un centre de contact sous la forme d'un flux d'activités.

Il existe deux panneaux dans la vue Activité du client. Sur la gauche, les facettes classent les points de contact du client et un agent du service client peut filtrer pour afficher les données souhaitées. Sur la droite, le flux d'activités affiche des informations plus détaillées sur chacune des facettes dans l'ordre chronologique inversé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, sélectionnez **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Centre client – Activité du client, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Tâches de configuration Centre client - Activité du client

Tâche	Description
Configurer les attributs du composant	Définissez les attributs du composant de la vue Activité du client comme souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Configurer les types d'activités	Créez un type d'activité à afficher dans le flux d'activités de la vue Activité du client.
Configurer les groupes d'activités	Créez un groupe d'activités, puis ajoutez des types d'activités au groupe d'activités.
Configurer les modèles de types d'activités	Créez un modèle de type d'activité pour définir comment afficher les données de type d'activité sur chacune des vignettes d'activité dans le flux d'activités.
Configurer les contextes d'activités	Ajoutez les groupes d'activités et les types d'activités que vous avez créés dans un contexte d'activité, en fonction de la personne dont vous souhaitez afficher les informations, puis créez des facettes pour regrouper les données.

4. Pour effectuer une tâche, sélectionnez **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Configurer les attributs du composant pour la vue Activité du client

Définissez les attributs du composant de la vue Activité du client, selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Administration** > **Éléments BSM connexes de nouvelle génération**.
2. Sélectionnez Activité du client.
3. Sélectionnez **Vue avancée**.
4. Sélectionnez l'onglet Attributs du composant.
5. Définissez les attributs du composant suivants, selon les besoins.

Éléments connexes, description du champ de propriété de vue avancée

Propriété	Description
childFacetsListSize	Nombre de facettes enfants à afficher. La valeur par défaut est 3.
activitiesListSize	Nombre d'activités à afficher dans le flux d'activités. La valeur par défaut est 10.

Remarque :
Évitez d'apporter des changements aux autres attributs du composant dans cette liste.

Configurer les types d'activité pour la vue Activité du client

Créez un type d'activité à afficher dans le flux d'activités de la vue Activité du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

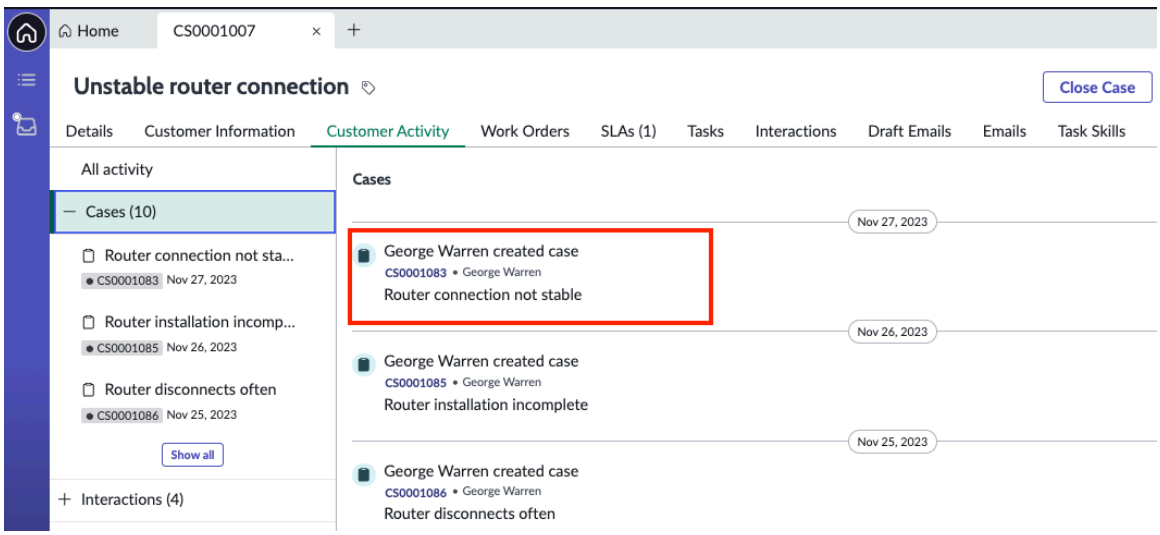
En savoir plus sur la configuration des types d'activités à partir du didacticiel vidéo suivant.
Configurer les types d'activités

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type d'activité est une action effectuée par un contact ou un consommateur. Ces actions sont affichées dans le flux d'activités de la vue Activité du client.
Les types d'activités sont affichés dans la vue Activité du client dans Agent Workspace.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Configuration du flux** > **Types d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ Nouveaux types d'activités

Champ	Description
Brève description	Entrez un nom pour l'activité.
Message d'activité	Entrez le message affiché sur la vignette de l'activité dans le flux d'activités. **Remarque :** Si le message n'est pas encore défini, vous pouvez créer un message. Reportez-vous à la vidéo ci-dessus pour savoir comment créer un message.
Source de l'activité	Entrez la table sur laquelle l'activité est effectuée. Par exemple, si la création d'un ticket est l'activité, la table Ticket est la source de l'activité.
Acteur	Entrez la personne effectuant l'activité.
Objet	Sélectionnez un objet, qui est l'unique clé permettant de définir l'objet sur lequel l'activité est effectuée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions de filtre	Spécifiez n'importe quelle condition qui doit être remplie pour que l'activité soit affichée dans le flux d'activités.
Actifs	Décochez la case **Actif** pour ne pas afficher les activités correspondant à ce type dans le flux d'activités. **Remarque :** si vous désactivez cette case à cocher, désactivez la facette correspondante. Si ce n'est pas le cas, la facette s'affiche sans données.
Verbe	Sélectionnez un verbe qui décrit l'activité effectuée. **Remarque :** si le verbe n'est pas encore défini, vous pouvez créer un verbe. Reportez-vous à la vidéo ci-dessus pour savoir comment créer un verbe.
Cible	Sélectionnez la deuxième personne impliquée dans l'activité. Toutes les activités n'ont pas de deuxième personne.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

   Remarque : une fois que vous créez un nouveau type d'activité, une nouvelle règle métier est créée.

5. Dans le message de notification, sélectionnez le lien vers la règle métier.

   Remarque : la règle métier est requise pour créer un enregistrement dans une table d'activité centrale chaque fois que l'action est effectuée. La table d'activité centrale améliore les performances du rendu du flux pendant l'exécution. Créez une règle métier pour chaque type d'activité.

6. Dans l'onglet Avancé, mettez à jour le script.
   Voici un exemple de script.

```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
   actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "", "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of the table on which
 the business rules is triggered. If this business rule is on Case table, current will hold the
 GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity type
module: module that is configured in the Module field of the created activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a notification message will also be
 displayed. You can update the script as required.
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les groupes d'activités pour la vue Activité du client

Créez un groupe d'activités, puis ajoutez des types d'activités au groupe d'activités.

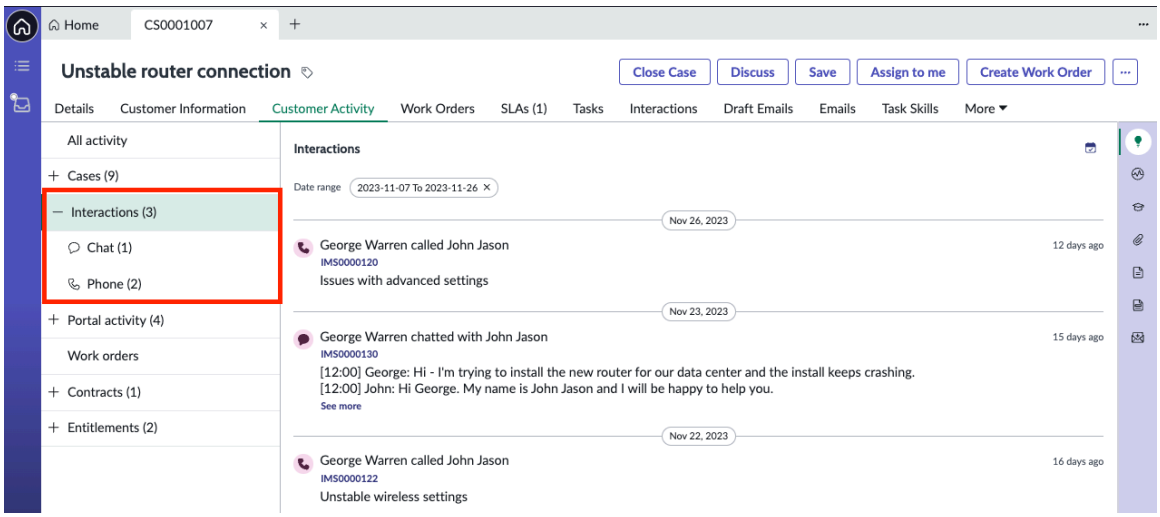
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un groupe d'activités est un regroupement logique de types d'activités. Un groupe d'activités s'affiche dans le flux d'activités en fonction de la facette sélectionnée.

Les groupes d'activités sont affichés dans la vue Activité du client dans Agent Workspace.



En savoir plus sur la configuration des groupes d'activités à partir du didacticiel vidéo suivant. Configurer les groupes d'activités

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Configuration du flux** > **Groupes d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ Nouveaux groupes d'activités

Champ	Description
Nom	Sélectionnez un nom pour le groupe d'activités.
Nom de table	Sélectionnez la table qui stocke l'objet sur lequel les activités de ce groupe sont exécutées. Généralement, elle est identique à la source de l'activité sélectionnée dans le type d'activité.

4. Une fois que vous avez créé un groupe d'activités, sélectionnez-le dans la liste Groupe d'activités et ajoutez les types d'activités au groupe.
5. Dans la liste connexe Types d'activités, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs demandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du champ Nouveaux types d'activités

Champ	Description
Type d'activité	Sélectionnez le type d'activité que vous souhaitez ajouter au groupe d'activités.
Champ du groupe d'activité	Sélectionner le champ de la table source d'activité qui identifie l'objet dans la table associée au groupe d'activités.

7. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les modèles de types d'activités pour la vue Activité du client

Créez un modèle de type d'activité pour définir comment afficher les données de type d'activité sur chacune des vignettes d'activité dans le flux d'activités.

En savoir plus sur la configuration des modèles de types d'activités à partir du didacticiel vidéo suivant. Configurer les modèles de types d'activités

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir quels champs sont affichés, où ils s'affichent sur la vignette et l'ordre d'affichage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Configuration du flux** > **Modèles de type d'activité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs demandés.

Description du champ des modèles de type d'activité

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour le modèle.
Type d'activité	Sélectionnez le type d'activité auquel ajouter le modèle.
Icône	Sélectionnez une icône à utiliser pour le type d'activité.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Une fois que vous avez créé un modèle de type d'activité, sélectionnez-le dans la liste Modèle de type d'activité pour configurer les champs et l'ordre des champs à afficher.
6. Sélectionnez Nouveau pour créer des champs de modèle pour le type d'activité.
7. Remplissez les champs demandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du champ du nouveau modèle de type d'activité

Champ	Description
Type	Sélectionnez un type pour déterminer si vous souhaitez sélectionner des champs à partir de la source de l'activité ou de la table de groupe d'activités.
Champ	Sélectionnez le champ que vous souhaitez ajouter. **Remarque :** Vous ne pouvez pas configurer des champs HTML à afficher dans le sous en-tête de la vignette d'activité.
Afficher l'étiquette	Cochez cette case pour afficher l'étiquette du champ sur la vignette d'activité.
Position	Sélectionnez la position pour déterminer si le champ doit s'afficher comme contenu ou comme sous en-tête sur la vignette d'activité. **Remarque :** Un seul champ est affiché en tant que contenu sur la vignette d'activité.
Ordre	Sélectionnez l'ordre dans lequel le champ doit apparaître sur la vignette d'activité.
Activer le lien vers l'enregistrement du groupe d'activités	Cocher cette case pour afficher le champ en tant que lien vers l'enregistrement du groupe d'activités.
Afficher comme Auparavant	Cocher cette case pour afficher le champ au format Auparavant. **Remarque :** Ce champ s'applique uniquement aux champs, y compris les informations sur l'heure ou la date.
Icône du contenu	Icône du contenu affiché sur une mosaïque. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option Contenu est sélectionnée dans le champ Position.
Info-bulles de contenu	Info-bulle de l'icône affichée sur une mosaïque. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option Contenu est sélectionnée dans le champ Position.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition	Condition qui s’applique au champ sélectionné. Par exemple, dans le modèle de type d’activité de transcription, vous pouvez configurer une condition pour afficher la transcription lorsque le champ Résumé de la messagerie instantanée est vide.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Associer les groupes d'activités et les types d'activités aux contextes d'activité

Ajoutez les groupes d'activités et les types d'activités que vous avez créés dans un contexte d'activité, en fonction de la personne dont vous souhaitez afficher les informations.

Associer un groupe d'activités à un contexte d'activité

En savoir plus sur l'association d'un groupe d'activités à un contexte d'activité à partir du didacticiel vidéo suivant.

Associer un type d'activité à un contexte d'activité

En savoir plus sur l'association d'un type d'activités à un contexte d'activité à partir du didacticiel vidéo suivant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un contexte d'activité est la personne ou l'utilisateur qui interagit avec l'agent du service client. Il existe deux contextes d'activité prédéfinis : consommateur et contact. Ajoutez les groupes d’activités et les types d’activités que vous avez créés dans le contexte de l’activité, en fonction de la personne dont vous souhaitez afficher les informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Activité du client** > **Contextes des activités**.
2. Ouvrez le contact ou l'enregistrement consommateur auquel vous souhaitez ajouter votre configuration.
3. Dans la liste connexe Groupes de contextes d’activités, sélectionnez **Nouveau**.
4. Ajoutez le groupe d'activités.
5. Dans la liste connexe Types de contextes d’activités, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs demandés.

Description du champ de la liste connexe des types de contexte d’activité

Champ	Description
Type d'activité	Ajoutez le type d'activité.
Récupérer à partir des activités	Dé-sélectionnez Récupérer à partir des activités si une règle métier n'est pas définie pour ce type d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions de filtre	Ajoutez des critères de filtre pour appliquer des conditions de filtre à la table source.
Champ de mappage source	Sélectionner le champ de la table source associé au contexte.
Champ de mappage de contexte	Sélectionnez le champ de la table de contexte à mapper au champ sélectionné dans le champ **Mappage source**.
Mappage avancé	Sélectionnez le mappage avancé et écrivez un script dans le champ **Script de mappage avancé** si la source et le mappage de contexte ne sont pas suffisants.

7. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer des facettes pour les contextes d'activité

Créez des facettes pour regrouper les données et permettre aux agents du service client de filtrer et d'afficher les données qu'ils souhaitent voir dans le flux d'activités.

Définition et association de facettes à des contextes

En savoir plus sur la configuration des facettes à partir du didacticiel vidéo suivant.

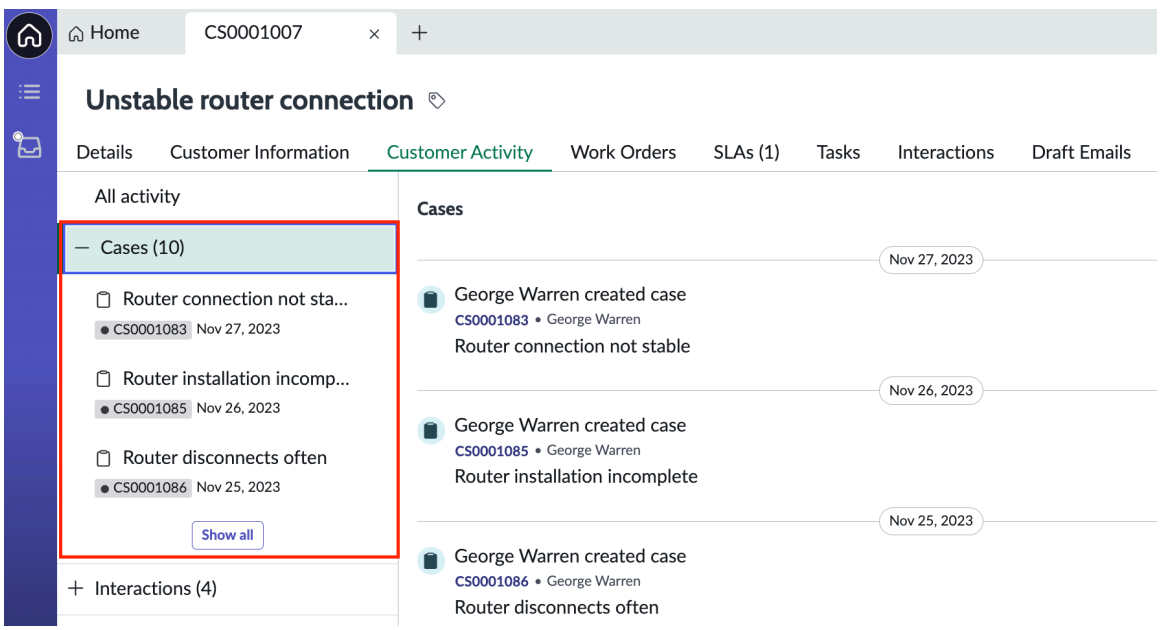
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un contexte d'activité est la personne ou l'utilisateur qui interagit avec l'agent du service client. Il existe deux contextes d'activité prédéfinis : consommateur et contact. Les facettes regroupent les données et permettent aux agents du service client de filtrer et d'afficher les données qu'ils souhaitent voir dans le flux d'activités. Chaque facette représente un groupe d'activités.

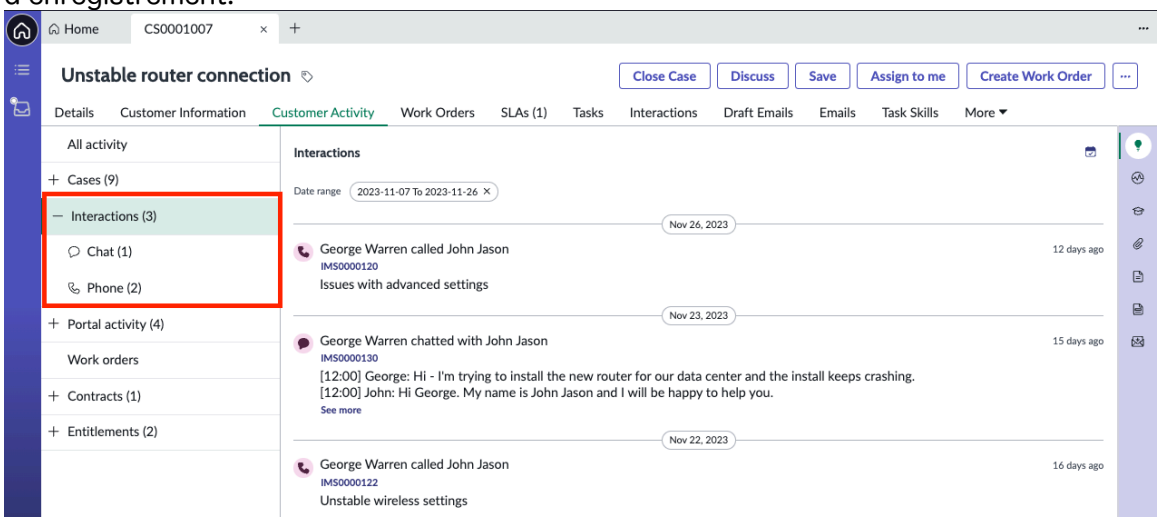
Les facettes sont affichées dans la vue Activité du client dans Agent Workspace. Les facettes dynamiques affichent les détails de l'enregistrement associés à la facette.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les facettes statiques affichent une sous-catégorisation des facettes sans aucun détail d'enregistrement.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre clientèle** > **Activité du client** > **Contextes des activités**.
2. Ouvrez le contact ou l'enregistrement consommateur pour lequel vous souhaitez créer des facettes.
3. Dans la liste connexe Facettes, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs demandés.

Description du champ Nouveaux contextes d'activité

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour la facette. Il s'agit du nom de la facette qui s'affiche dans la vue Activité du client.
Groupe de contextes de l'activité	Ajoutez un groupe de contextes d'activités pour la facette.
Type de facette	Indiquez si la facette est dynamique ou statique. Les affichages dynamiques enregistrent les détails associés à la facette. Les facettes statiques affichent une sous-catégorisation des facettes sans aucun détail d'enregistrement. Les facettes statiques peuvent également être associées à un groupe de facettes.
Ordre	Entrez l'ordre dans lequel la facette doit apparaître.
Groupe de facettes	Si vous avez sélectionné le type de facette statique, associez la facette à un groupe. Si vous associez la facette à un groupe de facettes, cette facette devient une sous-catégorie du groupe de facettes que vous avez sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Icône	Sélectionnez une icône pour la facette.
Titre de la facette	Si vous avez sélectionné le type de facette dynamique, choisissez le champ de l'enregistrement à afficher en tant que titre de la facette.
Champs de facette	Si vous avez choisi le type dynamique, sélectionnez les champs à afficher pour chaque enregistrement.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer l'application mobile Customer Service

Configurez l'application mobile Customer Service et personnalisez-la pour les agents qui utilisent l'instance de l'application sur leurs équipements mobiles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) active l'application mobile Customer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Studio**.
2. Dans la fenêtre contextuelle **Sélectionner l'application**, cliquez sur **Customer Service Mobile**. L'application mobile Customer Service s'ouvre dans Studio, qui est une application de Guided App Creator. Pour plus d'informations sur l'utilisation de Studio, ServiceNow Studio .
3. Personnalisez l'application pour afficher les applets et les données souhaités, et configurez les actions et notifications des agents.

Activer les canaux de communication

Configurez les canaux de communication tels que la messagerie instantanée, les e-mails, le téléphone, Engagement Messenger et les canaux omnicanaux.

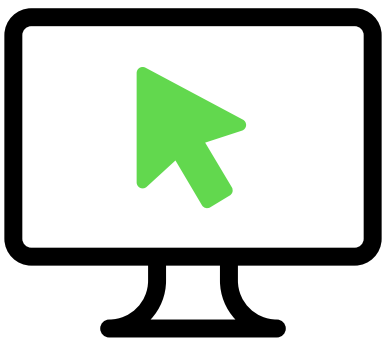
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Canaux de communication

Configurez les canaux de communication, tels que les e-mails, les appels, la messagerie instantanée ou les médias sociaux.

Chat Zoom Connector



Utilisez cette option Chat Zoom Connector pour permettre aux clients de mieux interagir à l'aide des options de vidéo et de partage d'écran.

Engagement Messenger

Conçue Engagement Messenger pour permettre à vos utilisateurs de trouver les informations ou le service dont ils ont besoin auprès d'applications Web tierces.

Omnichannel Callback

Configurez Omnichannel Callback pour Customer Service Management pour permettre à vos clients de demander un rappel vocal ou vidéo.

Traduction automatique

Configurer les canaux de communication

Configurez les canaux de communication pour fournir aux utilisateurs des options d'e-mail, d'appel ou de messagerie instantanée pour qu'ils puissent obtenir l'aide de vos équipes. Vous pouvez également intégrer les médias sociaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options suivantes vous permettent de configurer les canaux de communication :

Procédure

- Configurez le canal de messagerie du service client.
  Les clients peuvent envoyer des e-mails pour créer de nouveaux tickets et mettre à jour des tickets actuels, ainsi que recevoir des mises à jour par e-mail provenant des agents du service client à mesure que les tickets progressent. Customer Service Management utilise la fonctionnalité ServiceNow Comptes de messagerie pour créer et gérer des comptes de messagerie.
  - Configurez une ou plusieurs adresses e-mail.
  - Configurez une adresse e-mail pour un produit.
  - Configurer un préfixe de ligne d'objet d'e-mail
  - Définir les propriétés du canal de communication par e-mail
  - Créez un modèle de client de messagerie .
  - Créez des messages rapides .
  - Créez des règles pour les e-mails entrants, et créez et affectez des tickets.
- Configurez le canal téléphonique du service client.
  Les clients externes peuvent contacter les agents du service client à l'aide du canal de communication téléphonique. Customer Service Management utilise à la fois le couplage téléphonie-informatique (CTI) et OpenFrame pour fournir une assistance téléphonique aux clients, ainsi que l'application Notify et le produit Twilio Voice.

  OpenFrame est inclus dans Customer Service Management. Les modules d'extension CTI Softphone (com.snc.cti) et Customer Service CTI Demo Data (com.snc.customerservice_cti_demo) doivent être activés séparément. Le module d'extension Notify (com.snc.notify) est activé dans le cadre du module d'extension CTI Softphone.
  - Configurez le canal de communication téléphonique.
  - Associez un numéro de téléphone à un workflow.
  - Créez une configuration OpenFrame.
- Configurez le canal de messagerie instantanée du service client.
  Le canal de communication par messagerie instantanée utilise la fonctionnalité du support de Connect pour fournir l'aptitude de messagerie instantanée depuis le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal. Vous pouvez également activer Virtual Agent pour créer ou utiliser des rubriques (conversations) de chatbot prédéfinies pour vos utilisateurs.
  - Configurez la file d'attente de messagerie instantanée du service client.
  - Ajoutez un agent au groupe d'affectation de prise en charge de la messagerie instantanée.
  - Activer Virtual Agent pour CSM
  - Activez Customer Service Virtual Agent Conversations.
  - Intégrez Customer Service Virtual Agent à Facebook Messenger.
- Configurez la fonctionnalité d'intégration des médias sociaux pour favoriser la résolution des tickets par l'intermédiaire des médias sociaux.
  - Créez un profil de médias sociaux pour un compte, un contact ou un consommateur.
  - Créez une entrée de journal de réseaux sociaux pour un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du canal de messagerie instantanée

Configurez le canal de messagerie instantanée avec la fonctionnalité ServiceNow® Support de Connexion. Vous pouvez également activer Agent virtuel pour créer ou utiliser des rubriques de chatbot prédéfinis (conversations) pour vos utilisateurs. Vous pouvez également donner aux utilisateurs la possibilité de passer d'un agent virtuel à un agent réel.

Les agents doivent être ajoutés au groupe d'affectation d'assistance par messagerie instantanée du service client avant de pouvoir recevoir des demandes de messagerie instantanée. Ce groupe d'affectation est utilisé par la file d'attente de messagerie instantanée de Customer Service pour acheminer les demandes de messagerie instantanée.

Pour plus d'informations, consultez Virtual Agent .

Enquêtes avant messagerie instantanée

Utilisez les enquêtes avant messagerie instantanée pour capturer les informations préliminaires d'un client. À partir des réponses reçues, Affectation de travail avancée (AWA) achemine les conversations de messagerie instantanée vers les files d'attente et les groupes appropriés. Avant de rejoindre une conversation de messagerie instantanée, l'agent affecté peut passer en revue le contexte du problème.

Fonctionnalités avant messagerie instantanée

Les enquêtes avant messagerie instantanée fournissent les avantages suivants, qui aident les agents à gérer efficacement les conversations de messagerie instantanée :

Enquêtes avant messagerie instantanée préconfigurées

Les enquêtes avant messagerie instantanée déterminent les questions avant messagerie instantanée présentées aux utilisateurs. Les enquêtes préconfigurées sont activées par défaut dans le système de base. Toutefois, pour éviter les conflits avec les configurations précédentes, les clients qui ont effectué une mise à niveau doivent les activer manuellement. Ces enquêtes préconfigurées sont présentées ci-dessous :

- Enquête avant messagerie instantanée CSP : collecte des informations préliminaires pour les clients connectés.
- Enquête avant messagerie instantanée CSP anonyme : collecte des informations préliminaires pour les utilisateurs qui ne sont pas connectés.

Vous pouvez définir une enquête différente ou modifier ces enquêtes prédéfinies. Pour plus d’informations, consultez Créer des enquêtes de messagerie instantanée .

Acheminement des sessions de messagerie instantanée vers la file d'attente appropriée

Affectation de travail avancée (AWA) exploite les informations capturées via les enquêtes avant messagerie instantanée pour acheminer une session de messagerie instantanée vers la file d'attente appropriée. Pour plus d’informations, voir Files d’attente d’éléments de travail .

Identification des rubriques associées au problème de messagerie instantanée

Lorsque les clients entrent une réponse à la question standard avant messagerie instantanée « Décrivez brièvement votre problème », Compréhension du langage naturel peut aider à déterminer la rubrique de conversation Agent virtuel appropriée. Plutôt que d'inviter les utilisateurs finaux (demandeurs) à choisir parmi une liste de rubriques de conversation, les rubriques pertinentes sont automatiquement affichées. Pour plus d’informations, consultez Définir les configurations d’intention de rubrique de contexte .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration avant messagerie instantanée si vous avez effectué une mise à niveau

Certains paramètres doivent être configurés si vous avez effectué une mise à niveau vers votre instance ServiceNow®. Pour plus d'informations, voir Configurer les fonctionnalités avant messagerie instantanée après la mise à niveau.

Modules d'extension

Vous devez activer les modules d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) et Glide Conversation Server (com.glide.cs). Pour activer les modules d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Information associée

Pré-messagerie instantanée à partir du Consumer Service Portal

Configurer la file d'attente de messagerie instantanée du service client

Définissez les agents du service client, les messages de la messagerie instantanée par défaut, le calendrier et le chemin d'escalade pour la file d'attente de messagerie instantanée du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le canal de communication par messagerie instantanée de Gestion du service clientèle utilise la fonctionnalité ServiceNow Support de Connect .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Administration** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **Customer Service** dans la liste Files d'attente de messagerie instantanée.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de file d'attente de messagerie instantanée

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente.
Actif	Non utilisé dans Connect.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui contient le personnel d'assistance pour la file d'attente. Tout utilisateur du groupe peut afficher la file d'attente dans la barre latérale de Connect et accepter des conversations via messagerie instantanée. Aucun autre utilisateur ne peut accéder à la file d'attente. Ce champ doit être rempli.
Délai d'attente moyen	Temps moyen nécessaire à un agent pour accepter une conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Cette valeur est automatiquement calculée. Ne la modifiez pas manuellement.
Confirmer le problème	Non utilisé dans Connect.
Remonter à	Autre file d'attente vers laquelle un agent peut escalader une conversation via messagerie instantanée. Par exemple, il existe une file d'attente pour les messageries instantanées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'assistance hautement prioritaires. Lorsqu'une file d'attente est définie dans ce champ, les agents peuvent accéder à l'option **Escalader** dans les conversations.
Réponse de l'agent initial	Message que les utilisateurs voient quand un agent accepte leur conversation via messagerie instantanée. Par exemple, **Merci d'avoir contacté l'assistance. Nous examinons actuellement votre question et nous reviendrons rapidement vers vous.**
Non disponible	Message que les utilisateurs voient quand ils tentent de commencer une conversation via messagerie instantanée en dehors du **Calendrier** de file d'attente défini. Vous pouvez utiliser le langage HTML pour formater le message et inclure des liens ou des médias.
Question	Première phrase que les utilisateurs voient lorsqu'ils commencent une nouvelle conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Par exemple, **Comment puis-je vous aider ?**
Calendrier	Calendrier qui définit à quel moment la file d'attente est disponible. Laissez le champ vide pour rendre la file d'attente disponible tout le temps. Les utilisateurs ne peuvent pas commencer une nouvelle conversation dans la file d'attente en dehors des heures du calendrier.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Support de Connexion

Activer Virtual Agent pour CSM

Activez Virtual Agent pour CSM pour utiliser des rubriques Customer Service Virtual Agent prédéfinies (conversations de chatbot) conçues pour aider vos clients à accomplir des tâches en libre-service courantes.

Avant de commencer

Le module d'extension Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) doit être activé. Si Virtual Agent n'est pas activé, contactez ServiceNow pour l'activer.

Rôle requis : admin

Procédure

Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour accéder aux rubriques de service client prédéfinies.

Conversations Customer Service Virtual Agent

Les conversations de chatbots Customer Service Virtual Agent prédéfinies permettent à vos clients d'obtenir de l'aide pour leur produit. L'intégration des modèles de Natural Language Understanding (NLU) à vos rubriques de chatbot de Virtual Agent permet aux chatbots d'analyser, de comprendre et d'orienter l'utilisateur vers la bonne rubrique en fonction de l'intention déduite.

Une rubrique de conversation représente les dialogues entre Virtual Agent (chatbot) et l'utilisateur visant à atteindre un objectif spécifique.

Activer les conversations Virtual Agent

L'administrateur système ou un administrateur Virtual Agent doit effectuer les actions suivantes pour activer les conversations de chatbot :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activer le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Activer le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).
- Publiez les rubriques et blocs de rubriques de chatbot Virtual Agent prédéfinies en lecture seule suivants :

  Remarque :
  vous pouvez dupliquer une rubrique, puis la personnaliser.

  - Vérifier l'état du ticket (modèle)

    Les utilisateurs peuvent rechercher des tickets et vérifier l'état d'un ticket existant.

  - Obtenir de l'aide pour un produit (modèle)

    Les utilisateurs peuvent obtenir de l'aide pour un problème concernant un produit, rechercher des articles de la base de connaissances pertinents ou créer un ticket pour leur problème.

  - Obtenir de l'aide (modèle)

    Cette rubrique concerne les utilisateurs qui ne sont pas connectés et qui souhaitent discuter anonymement. Les utilisateurs peuvent utiliser des mots clés et rechercher des articles de la base de connaissances pertinents ou choisir d'être transférés à un agent actif. Vous pouvez intégrer cette rubrique à l'intégration Agent virtuel - Messagerie Facebook pour activer la messagerie instantanée à l'aide de votre application de messagerie.

  - Obtenir de l'aide avec une commande (modèle)

    Les utilisateurs peuvent obtenir de l'aide pour une commande existante, rechercher des articles de la base de connaissances pertinents ou créer un ticket pour leur problème.

  - Soumettre une demande (modèle)

    Les utilisateurs peuvent soumettre une demande pour rechercher et utiliser un élément de catalogue.

  - Créer un ticket

    Crée un ticket depuis Virtual Agent lorsqu'aucune rubrique pertinente pour votre problème ne s'affiche.

  - Mettez à jour le ticket.

    Les utilisateurs peuvent mettre à jour un ticket depuis Virtual Agent.

Vos utilisateurs peuvent exécuter les rubriques publiées dans votre client d'assistance de messagerie instantanée.

Activer les conversations Virtual Agent avec le NLU

- Le module d'extension Customer Service NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.nlu) est activé automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).

  Une fois le module d'extension activé, vous pouvez afficher les intentions suivantes en lecture seule pour les modèles NLU du service client pour Virtual Agent dans Studio :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- CheckCaseStatus
- GetHelp
- GetHelpWithProduct
- GetHelpWithOrder
- SubmitRequest

Chaque intention correspond à une rubrique de chatbot. Pour personnaliser une intention, vous pouvez importer une intention existante à partir du modèle NLU Agent virtuel du service clientèle, puis lier le modèle NLU à l'intention associée pour la rubrique.

- Activez le NLU de ServiceNow dans les paramètres généraux.

Information associée

Obtenir de l'aide sur l'utilisation des conversations Virtual Agent

Le Natural Language Understanding dans Virtual Agent

Intégrer Service clientèle Agent virtuel à Facebook Messenger (hérité)

Intégrez Service clientèle Agent virtuel à Facebook Messenger pour activer les conversations de chatbot dans Messenger.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

- Installez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
- Installez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).
- Assurez-vous que Agent virtuel est intégré à Facebook Messenger.
- Assurez-vous de posséder le jeton et le secret de Messenger.

Pour plus d'informations sur l'intégration et Agent virtuelFacebook Messenger la récupération du jeton et du secret de Messenger, consultez Configurer l'intégration de Virtual Agent pour les applications de messagerie des consommateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce à cette intégration, vous pouvez obtenir de l'aide avec les conversations de chatbot de Agent virtuel. Pour plus d'informations sur la façon d'obtenir de l'aide, consultez Conversations Customer Service Virtual Agent .

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do`.
2. Sélectionnez **sample-fb-messenger-app**.
   Vous devez être dans l'application **Customer Service Virtual Agent Conversations** pour modifier l'enregistrement.
3. Dans le champ **ID de page Messenger**, saisissez l'ID de la page Facebook de votre entreprise.
4. Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans le champ **Authentification du fournisseur**, cliquez sur l'icône d'information et ouvrez l'enregistrement **Authentification de message** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez au champ **Création de message sortant**, cliquez sur l'icône d'information et ouvrez l'enregistrement **Vérification de jeton**.
- Dans le champ **Jeton** saisissez le jeton pour l'application Messenger.
- Cliquez sur **Mettre à jour**.

6. Dans l'enregistrement **Authentification de message** :
   - Accédez au champ **Vérification de message entrant**, cliquez sur l'icône d'information et ouvrez l'enregistrement **Vérification du message de hachage**.
   - Dans le champ **Secret**, saisissez le secret de l'application Messenger.
   - Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les fonctionnalités avant messagerie instantanée après la mise à niveau

Si vous avez effectué une mise à niveau, certains paramètres doivent être configurés pour utiliser de façon efficace les fonctionnalités avant messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour obtenir des informations sur l'utilisation des enquêtes avant messagerie instantanée afin de capturer les informations préliminaires d'un client, consultez Enquêtes avant messagerie instantanée. Si vous avez effectué une mise à niveau, vous devez ajuster manuellement certains paramètres pour utiliser les fonctionnalités avant messagerie instantanée de façon plus efficace.

Procédure

1. Activez les enquêtes avant messagerie instantanée prédéfinies.
   a. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Enquête avant messagerie instantanée**.
   b. Sélectionnez l'enquête avant messagerie instantanée CSP, qui collecte des informations préliminaires pour les clients connectés.
   c. Dans le formulaire, sélectionnez **Active**.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.
   e. Répétez ce processus pour l'enquête avant messagerie instantanée CSP anonyme, qui collecte des informations préliminaires pour les utilisateurs qui ne sont pas connectés.
2. Désactivez l'apparition du widget de messagerie instantanée hérité basé sur des formulaires dans l'en-tête du portail.
   a. Entrez `sys_properties_list.do` à partir de votre instance.
   b. Recherchez la propriété `csp.legacy_chat`.
   c. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'option de **messagerie instantanée** de l'en-tête du portail est désactivée.
3. Incluez le widget de messagerie instantanée à afficher sur la page du Consumer Service Portal.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
   b. Cliquez sur **Messagerie instantanée CSP**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Actif**.

d. Cliquez sur **Envoyer**.
L'icône Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée que les clients peuvent utiliser pour lancer l'enquête avant messagerie instantanée et se connecter à un agent s'affiche dans l'en-tête du portail.

Configuration du canal d'e-mail

Configurez les adresses e-mail que les clients peuvent utiliser pour soumettre des tickets à votre équipe. Pour aider à diriger des tickets vers des équipes spécifiques, vous pouvez désigner des adresses e-mail pour un produit spécifique. À mesure que les agents travaillent sur les tickets, ils peuvent également envoyer des e-mails aux clients avec des mises à jour et des propositions de solutions.

Gestion du service clientèle utilise l'application Email Accounts pour créer et gérer des comptes de messagerie. L'administrateur système peut créer plusieurs adresses e-mail entrantes que les clients peuvent utiliser pour communiquer avec les agents du service client. L'administrateur système peut également créer une adresse e-mail sortante.

Une fois les adresses e-mail entrantes et sortantes créées, l'administrateur système peut définir ces propriétés pour le canal de communication par e-mail :

- Établissez l'une des adresses e-mail entrantes pour créer automatiquement un ticket.
- Activez un préfixe pour inclure dans la ligne d'objet d'un e-mail l'une des adresses e-mail entrantes qui crée automatiquement un ticket.
- Créez des tickets pour les clients qui ne sont pas actuellement dans le système.

L'administrateur système peut également créer une configuration de canal pour associer l'une des adresses e-mail entrantes à des produits spécifiques.

Information associée

Comptes de messagerie

Configurer une adresse e-mail pour un produit

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent configurer une adresse e-mail qui crée un ticket pour un produit spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez une configuration qui relie un produit à une adresse e-mail spécifique.
Cette configuration est créée dans la table Configuration de canal (sn_customerservice_channel_config).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Canaux**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire des configurations de canal

Champ	Description
Nom	Le nom de la configuration d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de canal	Ce champ affiche le type de configuration **E-mail**.
Produit	Le modèle du produit associé à cette configuration d'e-mail.
Actif	La case à cocher pour activer la configuration de l'e-mail.
Adresse e-mail	L'adresse e-mail pour cette configuration. Saisissez l'une des adresses e-mail entrantes créées par l'administrateur système à l'aide de l'application Email Accounts.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un préfixe de ligne d'objet d'e-mail

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent configurer un préfixe à inclure dans la ligne d'objet d'un e-mail qui crée un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Saisissez un préfixe dans le champ **Format de préfixe d'objet d'e-mail pour le nouveau ticket**.
   Le préfixe par défaut est **Ticket :**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Propriétés des e-mails du service client

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent définir plusieurs propriétés pour le canal de communication par e-mail de Gestion du service clientèle.

Après avoir créé des adresses e-mail entrantes et sortantes que les clients peuvent utiliser pour communiquer avec les agents du service client, l'administrateur système peut définir les propriétés des e-mails suivantes : Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** pour accéder à ces propriétés.

Propriétés d'e-mail Gestion du service clientèle

Propriété	Définition
Adresse de messagerie du ticket [glide.cs.email.case_queue_address]	Une des adresses e-mail entrantes qui crée automatiquement un ticket du service client. Pour les e-mails entrants, le système vérifie l'adresse pour voir si elle correspond à l'adresse indiquée dans la propriété **Adresse e-mail du ticket**. Si c'est le cas, le système crée un ticket du service client. Si elle ne correspond pas, ou si cette propriété n'est pas définie, le système vérifie la propriété **Format de préfixe d'objet d'e-mail pour le nouveau ticket**.
Format de préfixe d'objet d'e-mail pour le nouveau ticket	Le préfixe inclus dans la ligne d'objet d'un e-mail l'une des adresses e-mail entrantes qui crée automatiquement un ticket. Le préfixe par défaut est **Ticket :**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'e-mail Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Définition
[glide.cs.email.new_case_prefix]	
Créer un ticket pour un utilisateur sans correspondance [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	Activez la création de nouveaux tickets du service client lorsque des utilisateurs possédant une adresse e-mail n'existant pas dans le système reçoivent des e-mails.

Désactiver les réponses par e-mail depuis le flux d'activités du ticket

Par défaut, les agents du service client peuvent répondre aux tickets en utilisant des options dans un fil d'e-mails clients au lieu d'utiliser un autre client de messagerie. En tant qu'administrateur, vous pouvez désactiver cette option pour un directeur commercial qui ne veut pas que les agents interagissent directement avec les clients.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent utiliser les boutons **Répondre**, **Répondre à tous** et **Transférer**

du flux d'activité du ticket pour répondre aux e-mails des clients. Cette fonctionnalité est activée par défaut. Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent désactiver cette fonctionnalité et masquer ces boutons, si nécessaire, depuis l'application Agent Workspace ou Configurable Workspace.

Procédure

1. Accédez à **Tous** et entrez *sys_properties.list*.
   La page Propriétés système s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez une propriété système avec le nom *sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled*.
4. Définissez la valeur sur faux et cliquez sur **Soumettre**.
   Les utilisateurs disposant de ce rôle *sn_customerservice_agent* ne sont désormais pas en mesure de répondre aux e-mails ou de les transférer.

Créer des règles pour les e-mails entrants, et créer et affecter des tickets

Créez vos processus de gestion liés aux e-mails à l'aide de flux d'e-mails entrants. Lorsque vous recevez un e-mail sur une adresse e-mail d'assistance spécifiée, vous pouvez définir des règles pour créer des tickets et les affecter à des équipes spécifiques.

Dans les versions précédentes, les e-mails entrants ont été traités par le biais d'actions sur e-mails entrants. Les administrateurs ont créé des actions sur e-mail distinctes pour prendre en charge différents flux professionnels à l'aide de scripts.

Les flux d'e-mails entrants offrent de puissantes options de configuration pour gérer les e-mails, ainsi que vos processus de service client, grâce à une interface visuelle du **Flow Designer**. Les directeurs commerciaux peuvent définir les flux d'e-mails entrants sans avoir besoin que des administrateurs ou des développeurs écrivent des scripts complexes. Les flux d'e-mails utilisent une logique conditionnelle pour intégrer plusieurs processus de gestion en un seul flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les **conditions d'e-mail** sous le déclencheur **E-mail entrant** sont sensibles à la casse. Vérifiez les conditions de votre Flow Designer et envisagez des options en minuscules et en majuscules en fonction de la façon dont l'expéditeur place l'adresse e-mail dans les en-têtes.

Les exemples de flux d'e-mails suivants sont disponibles par défaut lorsque vous activez le module d'extension Gestion du service clientèle. Activez les flux d'e-mails d'activation des règles de traitement des e-mails pour créer et mettre à jour des tickets automatiquement.

- Créer un ticket à partir d'un e-mail
- Mettre à jour le ticket à l'aide de l'option Répondre

Remarque :

- L'ordre d'exécution des flux d'e-mails entrants a une priorité plus élevée que les actions entrantes (cela signifie que si un flux d'e-mails s'exécute, les actions entrantes ne peuvent pas être exécutées).
- L'utilisateur qui envoie un e-mail doit disposer des rôles nécessaires pour effectuer les opérations spécifiées dans le flux, sinon l'opération s'arrête en cours d'exécution.

Les exemples de flux d'e-mails suivants sont installés avec la plateforme. Ces flux ne sont pas nécessaires pour les règles de traitement des e-mails de CSM :

- Gérer les réponses par e-mail
- Consigner un problème

Information associée

Définir des règles pour traiter les e-mails entrants, et créer et affecter des tickets

Activer Customer Service Management

Définir des règles pour traiter les e-mails entrants, et créer et affecter des tickets

Définissez vos processus de gestion liés aux e-mails grâce aux flux d'e-mails entrants. Ces derniers vous permettent de gérer les e-mails ainsi que vos processus de service client via une interface visuelle du **Flow Designer**, sans avoir à créer ou demander des scripts complexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les flux d'e-mails utilisent une logique conditionnelle pour intégrer plusieurs processus de gestion en un seul flux. Lorsque vous créez des flux d'e-mails entrants, prenez en compte les points suivants :

- L'ordre d'exécution des flux d'e-mails entrants a une priorité plus élevée que les actions entrantes (cela signifie que si un flux d'e-mails s'exécute, les actions entrantes ne peuvent pas être exécutées).
- L'utilisateur qui envoie un e-mail doit disposer des rôles nécessaires pour effectuer les opérations spécifiées dans le flux, sinon l'opération s'arrête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Concepteur de flux** > **Flux d'e-mails entrants**.
2. Sélectionnez un flux par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les flux disponibles sont les suivants :

- Créer un ticket à partir de l'e-mail lorsqu'un utilisateur envoie un nouvel e-mail
- Mettre à jour un ticket lorsque vous utilisez l'option Répondre

3. Cliquez sur le déclencheur **E-mail entrant**.
4. Modifiez les conditions de filtres d'e-mail par défaut ou sélectionnez **Nouveaux critères** pour ajouter des conditions.
5. Sélectionnez une table Type d'enregistrement de réponse.
6. Cliquez sur **Terminé**.
7. Cliquez sur une action existante et développez-la.
8. Fournissez des informations pour l'action ou cliquez sur + pour ajouter une nouvelle action, une nouvelle logique de flux ou un nouveau flux secondaire.
9. Cliquez sur **Terminé**.
10. Vérifiez le flux d'e-mails et modifiez-le si nécessaire.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.
12. Cliquez sur **Activer**.
    Le flux d'e-mails entrants défini est activé.

Information associée

Création de flux

Créer des actions personnalisées

Configurer le canal téléphonique

Configurez l'assistance téléphonique pour les clients à l'aide du couplage téléphonie-informatique (CTI) et d'OpenFrame.

Créer une configuration OpenFrame

Cette configuration spécifie les paramètres de fenêtre OpenFrame, ainsi que l'URL à lancer dans OpenFrame.

Configurer les événements OpenFrame

Utilisez les événements OpenFrame pour obtenir une meilleure intégration entre Affectation de travail avancée (AWA) et Couplage téléphonie-informatique (CTI) et favoriser l’amélioration de l’acheminement des appels.

Information associée

Notification

Créer une configuration OpenFrame

Cette configuration spécifie les paramètres de fenêtre OpenFrame, ainsi que l'URL à lancer dans OpenFrame.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le cadre de la configuration OpenFrame, les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent sélectionner un ou plusieurs groupes d'utilisateurs. L'accès à la configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est limité aux utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur OpenFrame et appartenant aux groupes sélectionnés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OpenFrame** > **Configurations** pour afficher la liste des configurations OpenFrame.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de configuration OpenFrame

Champ	Description
Nom	Le nom de la configuration OpenFrame.
Titre	Le titre qui s'affiche dans l'en-tête de fenêtre OpenFrame.
Sous-titre	Le sous-titre qui s'affiche dans l'en-tête de fenêtre OpenFrame.
Ordre	Le numéro d'ordre de la configuration. Si les utilisateurs disposent de plusieurs configurations OpenFrame, ils peuvent accéder à la configuration uniquement avec le numéro d'ordre le plus faible. **Remarque :** lors de la mise à niveau, le champ **Ordre** de la configuration OpenFrame par défaut existante est défini sur 1.
Activer la vue réduite	Active l'aptitude de développement et de réduction de la fenêtre OpenFrame. Lorsqu'elle est réduite, les utilisateurs peuvent toujours accéder aux actions de contrôle des appels. Le paramètre par défaut est **Faux**.
Afficher l'indicateur de présence	Active l'indicateur qui affiche la disponibilité de l'agent.
Groupe d'utilisateurs	Les groupes d'utilisateurs sélectionnés pour cette configuration. L'accès à cette configuration est limité aux utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur OpenFrame et appartenant aux groupes sélectionnés. **Remarque :** si vous ne sélectionnez aucun groupe, la configuration est disponible pour tous les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur OpenFrame.
URL	L'URL à lancer dans OpenFrame. Cette URL peut être un chemin absolu ou un chemin relatif à l'instance ServiceNow.
Actif	Définit cette configuration comme étant active.
Largeur	La largeur de la fenêtre OpenFrame.
Hauteur	La hauteur de la fenêtre OpenFrame, sans compter la hauteur de l'en-tête OpenFrame.
Classe d'icône	La classe des icônes utilisées pour la fenêtre OpenFrame (retina-icons.css). Prend en charge les valeurs icon-phone et icon-video uniquement.
Icône de titre	L'icône affichée dans l'en-tête de fenêtre OpenFrame.
Configuration	Peut servir à stocker n'importe quelle chaîne JSON codée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
plusieurs champs du formulaire de configuration OpenFrame peuvent également être définis à l'aide de l'API OpenFrame. Ces champs sont les suivants : **Titre**, **Sous-titre**, **Largeur**, **Hauteur** et **Icône de titre**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

openFrameAPI - Client

Événements OpenFrame pour les éléments de travail, la présence de l'agent et les interactions

Utilisez les événements OpenFrame pour obtenir une meilleure intégration entre Affectation de travail avancée (AWA) et Couplage téléphonie-informatique (CTI) et favoriser l'amélioration de l'acheminement téléphonique.

Les événements OpenFrame sont activés par défaut lorsque votre administrateur installe les modules d'extension Openframe (com.sn_openframe) et Advanced Work Assignment for CSM (com.sn_csm.awa).

Remarque :
Le module d'extension d'Advanced Work Assignment for CSM (com.sn_csm.awa) est automatiquement installé avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

En tant que développeur CTI, assurez-vous de vous abonner aux événements suivants à l'aide de la méthode d'abonnement de l'openFrameAPI. Pour plus d'informations, consultez openFrameAPI - Client .

Événements OpenFrame

Événement	Description
openframe_awa_agent_presence	Les événements sont envoyés à OpenFrame lorsque l'état de présence d'un agent change.
openframe_awa_workitem_offered	Les événements sont envoyés à OpenFrame lorsqu'un élément de travail est proposé à un agent.
openframe_awa_workitem_accepted	Les événements sont envoyés à OpenFrame lorsqu'un élément de travail est accepté par un agent.
openframe_awa_workitem_rejected	Les événements sont envoyés à OpenFrame lorsqu'un élément de travail est rejeté par un agent.
openframe_agent_off_interaction	Les événements sont envoyés à OpenFrame pour indiquer la présence d'un agent sur la messagerie instantanée comme étant désactivée ou disponible.

Ajoutez et activez une configuration OpenFrame en accédant à **OpenFrame** > **Configurations**. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration OpenFrame.

Exemples de charges utiles

Reportez-vous aux exemples de charges utiles pour chaque événement, comme décrit dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements et leurs exemples de charges utiles

Événement	Exemple de charge utile

openframe_awa_agent_presence	{
	"result":{
	"presence":{
	"name":"Available",
	
	"sys_id":"0b10223c57a313005baaaa65ef94f970",
	"available":true,
	"channels":[
	{
	"name":"Case",
	"available":true,
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	"restrict_update":false
	}
	]
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_offered	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements et leurs exemples de charges utiles (suite)

Événement	Exemple de charge utile

	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_accepted	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_rejected	{
	"payload":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea06624bcb59",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea06624bcb93",

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements et leurs exemples de charges utiles (suite)

Événement	Exemple de charge utile

	"table":"sn_customerservice_case"
	},
	"rejection":{
	"reason":"Not my expertise",
	"sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17"
	}
	}
	}
	}

openframe_agent_off_interaction	{
	"result":{
	"interaction":{
	"sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51",
	"number":"IMS0000050",
	"type":"chat",
	"reason":"INTERACTION_INACTIVE"
	}
	}
	}

Information associée

Vue d'ensemble d'OpenFrame

Intégration des médias sociaux

Favorisez la résolution des tickets par le biais des canaux de communication des médias sociaux.

Lorsqu'ils travaillent avec des clients ou des consommateurs pour créer et résoudre des tickets, les agents peuvent choisir **Social** comme canal de communication et ajouter un profil social au formulaire de ticket. Toute communication avec les clients ou les consommateurs qui s'effectue par l'intermédiaire des médias sociaux est enregistrée dans le formulaire de ticket, dans la liste connexe **Journaux sociaux**.

Les gestionnaires du service client peuvent créer un ou plusieurs profils sociaux pour un utilisateur en enregistrant les informations de profil social d'un utilisateur sur un canal de média social spécifique comme Twitter ou Facebook. Les gestionnaires peuvent créer des profils sociaux pour les comptes, les contacts et les consommateurs à partir de la liste connexe **Profils sociaux** du formulaire d'entité. Les agents ont un accès en lecture seule à ces profils.

Intégration à Gestion du service clientèle

Le canal de communication des médias sociaux est intégré aux formulaires Gestion du service clientèle suivants : Ticket, Compte, Contact et Consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le formulaire de ticket, le champ **Canal** inclut l'option **Social**. Sélectionner cette option permet d'ajouter le champ **Profil social** au formulaire de ticket, dans lequel vous pouvez sélectionner un canal spécifique de média social. La liste connexe **Journaux sociaux** capture les détails des conversations sur les médias sociaux.

Les formulaires de compte, de contact et de consommateur contiennent la liste connexe **Profils sociaux**. Les gestionnaires du service client peuvent créer un ou plusieurs profils pour chacune de ces entités.

Modules d'extension

Le module d'extension Customer Service Social Integration (com.sn_cs_social) est activé dans le cadre du module d'extension Gestion du service clientèle.

Tables

Le module d'extension Customer Service Social Media ajoute les tables suivantes.

Gestion du service clientèle Tables des modules d'extension de médias sociaux

Table	Description
Canaux sociaux [sn_app_cs_social_social_channel]	Stocke les canaux sociaux, qui sont introduits par l'outil d'intégration des médias sociaux.
Profils sociaux [sn_app_cs_social_social_profile]	Stocke les profils sociaux créés pour chaque contact de client ou consommateur.
Journaux sociaux [sn_app_cs_social_social_log]	Stocke les détails des conversations sur les réseaux sociaux portant sur des tickets.

Configurer Chat Zoom Connector

Installez et configurez l'application Chat Zoom Connector pour interagir avec les clients à l'aide de réunions Zoom initiées à partir d'une session de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche indique les étapes générales pour configurer l'application Chat Zoom Connector, afin d'initier des réunions Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée.

Procédure

1. Intégrez le compte Zoom de votre société à votre instance ServiceNow à l'aide du spoke Zoom.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le spoke Zoom.
2. Configurez le connecteur Notify pour Zoom dans Zoom, afin d'associer le canal de communication Notification à des réunions Zoom.
   Les détails des téléconférences des réunions Zoom sont stockés dans la table Téléconférences Notify [notify_conference_call]. Pour plus d'informations, consultez Configurer le connecteur Notify pour Zoom .
3. Installez l'application Chat Zoom Connector.
   Pour plus d'informations, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'application Chat Zoom Connector installe le script include `CSMZoomInteractionImpl`, qui est préconfiguré pour l'application Service clientèle. Elle installe également le point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint`, qui active la copie de tous les champs spécifiques à l'application depuis l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée parente vers l'enregistrement d'interaction Zoom. Pour plus d'informations, voir Configurer les valeurs de champ spécifiques à l'application pour les interactions Zoom.

4. Activez l'action rapide Zoom.
   Pour plus d'informations, consultez Activer l'action rapide pour les réunions Zoom.

Information associée

Chat Zoom Connector

Utiliser Chat Zoom Connector

Chat Zoom Connector

Résolvez rapidement les problèmes et améliorez votre communication avec les clients grâce aux options de partage d'écran et de vidéo dans Zoom à l'aide de l'application ServiceNow® Chat Zoom Connector.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble

L'application Chat Zoom Connector intègre le canal de communication par messagerie instantanée au canal de communication Notification en gérant et en initiant une réunion Zoom directement depuis une session de messagerie instantanée. Un enregistrement d'interaction est créé pour chaque réunion Zoom initiée à partir d'une session de messagerie instantanée.

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser l'application Chat Zoom Connector pour initier des réunions Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée de client. Par ailleurs, vous pouvez éventuellement enregistrer la réunion.

En tant que gestionnaire d'agent, vous pouvez accéder à un enregistrement d'interaction de type Zoom pour afficher les détails de la réunion, tels que l'URL de la réunion, les participants et l'enregistrement.

En tant que client, vous pouvez participer à une Zoom réunion avec un agent, que vous ayez un Zoom compte ou non.

Pour démarrer avec l'application Chat Zoom Connector, consultez Configurer Chat Zoom Connector.

Fonctionnalités principales

- Initiez des réunions Zoom à l'aide de la liste Actions rapides dans des sessions de messagerie instantanée.
- Suivez des réunions Zoom en tant qu'interactions sur la plateforme ServiceNow.

Traduction automatique

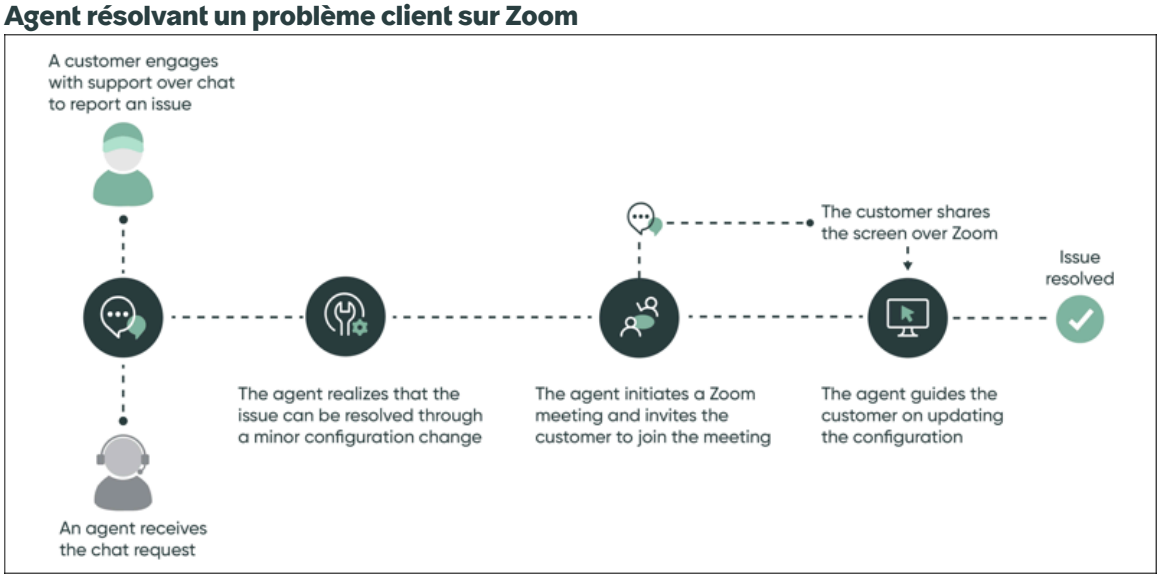
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Suivez les participants aux réunions Zoom.
- Publiez l'enregistrement de la réunion dans le flux d'activité d'interaction.

Exemple de scénario

L'exemple de scénario suivant montre l'utilisation de l'application Chat Zoom Connector pour la résolution d'un problème de configuration avec un agent initiant une réunion Zoom directement à partir d'une session de messagerie instantanée de client.

Agent résolvant un problème client sur Zoom



1. Un client communique avec l'assistance sur la messagerie instantanée pour signaler un problème relatif à un produit.
2. Un agent reçoit la demande de session de messagerie instantanée et se rend compte que le problème peut être résolu via un changement de configuration mineur.
3. L'agent initie une réunion Zoom à l'aide de la liste Actions rapides dans la session de messagerie instantanée et invite le client à rejoindre la réunion.

   Remarque :
   Le client n'a pas besoin d'un Zoom compte pour participer à la réunion.

4. Le client partage l'écran sur Zoom et l'agent guide le client pour la mise à jour de la configuration et résout le problème.

Configurer les valeurs de champ spécifiques à l'application pour les interactions Zoom

Utilisez des points d'extension scriptés pour activer la copie des valeurs de champ spécifiques à l'application aux enregistrements d'interaction pour les réunions Zoom initiées à partir de sessions de messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Installez l'application Chat Zoom Connector. Pour plus d'informations, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez activer la copie de tous les champs spécifiques à l'application depuis un enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée parente vers son enregistrement d'interaction Zoom à l'aide du point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint`. La session de messagerie instantanée parente est la session de messagerie instantanée à partir de laquelle la réunion Zoom a été initiée.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Une implémentation est disponible dans le système de base pour les points d'extension scriptés. Vous pouvez modifier les données et ajouter des champs supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom d'API**, recherchez **sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint** et cliquez dessus.
3. Sur le formulaire Point d'extension, sélectionnez un script include pour utiliser le point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint`.
   - Créez et enregistrez un script include personnalisé.

     Pour plus d'informations, consultez Enregistrer des script includes personnalisés par rapport aux points d'extension scriptés.

   - Modifiez le script include existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en cliquant sur un script include dans la colonne **Classe**. Les scripts includes s'affichent dans la colonne **Classe**.

     Remarque :
     Par défaut, les scripts includes `ZoomInteractionExtPoint` et `CSMZoomInteractionImpl` qui utilisent le point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` sont disponibles pour les applications Global et Chat Zoom Connector.

     - Le script include `ZoomInteractionExtPoint` pour l'application Global copie les valeurs de champ à partir de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée parente vers l'enregistrement d'interaction Zoom.
     - Si l'application Service clientèle est installée, le script include `CSMZoomInteractionImpl` pour l'application Chat Zoom Connector copie la valeur des champs **Consommateur**, **Compte** et **Contact** à partir de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée parente vers l'enregistrement d'interaction Zoom. Le script include `CSMZoomInteractionImpl` n'est disponible que lorsque l'application Service clientèle est installée.

4. Incluez les champs spécifiques à l'application en ajoutant le point d'extension `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` dans le script include.
   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.
5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'action rapide pour les réunions Zoom

Activez l'action rapide Zoom pour initier des réunions Zoom à l'aide de l'action rapide d'une session de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Installez l'application Chat Zoom Connector. Pour plus d'informations, consultez Installer une application ServiceNow Store.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'action rapide Zoom est inactive. Activez cette action rapide pour permettre aux agents d'initier des réunions Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions rapides** > **Actions**.
2. Dans la colonne **Nom**, recherchez et sélectionnez **Zoom**.
3. Dans le formulaire Action rapide, cochez la case **Actif**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Par défaut, l'action rapide Zoom est associée aux sessions de messagerie instantanée lorsque l'application Chat Zoom Connector est installée. En outre, si l'application Conversational SMS Service Channel est installée, l'action rapide est également associée aux conversations par SMS. Pour plus d'informations, consultez Canal de service SMS conversationnel et Actions rapides.

Installer Engagement Messenger

Comprenez les étapes impliquées dans la configuration de Engagement Messenger avant de l'ajouter au portail Web de votre service client.

Une fois que vous avez installé l'application Engagement Messenger dans votre instance, vous êtes prêt à la configurer. Vous pouvez également regarder la vidéo de l'académie pour comprendre les fonctionnalités globales de Engagement Messenger.

Le processus de configuration implique les tâches suivantes :

1. Installer l'application Engagement Messenger de ServiceNow® Store.
2. Créer un Engagement Messenger module.
   - Configurer le thème et le style de l'apparence de Engagement Messenger pour vos clients
   - Configurer le comportement de Engagement Messenger lorsque votre client l'utilise
   - Configurer le fonctionnement de Engagement Messenger pour vos clients

   Pour plus d'informations, consultez Configurer Engagement Messenger.
3. Créez des fournisseurs d'identité pour activer une expérience utilisateur authentifiée. Consultez Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.

   Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette étape et passer à l'étape 4.
4. Créez des règles de partage des ressources interorigines (CORS) pour l'API REST. Voir Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Ajoutez des en-têtes de réponse HTTP pour votre Engagement Messenger. Voir Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger.
6. Configurez les propriétés système pour activer la messagerie instantanée de l'agent virtuel, l'authentification unique multifournisseur et pour définir une valeur de délai d'attente de la session de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Propriétés Engagement Messenger.
7. (Facultatif) Configurez une URL personnalisée à charger Engagement Messenger sur les sites Web tiers. Pour plus d'informations, consultez Activer Engagement Messenger sur un site web lorsque les cookies d'applications tierces sont bloqués.
8. Configurez la fonctionnalité de lien profond pour lancer une fonctionnalité spécifiée dans Engagement Messenger. Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalité de liens profonds dans Engagement Messenger.
9. Activer un module Engagement Messenger.
10. Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.
11. Intégrez Messenger dans votre application mobile iOS native à l'aide Now Mobile® du SDK. Pour plus d'informations, consultez l'article Incorporer Engagement Messenger dans une application iOS native à l'aide du Kit de développement logiciel (SDK) Now Mobile [KB1587276] dans la base de Now Support connaissances.
12. Intégrez Messenger dans votre application mobile Android native à l'aide Now Mobile® du SDK. Pour plus d'informations, consultez l'article Incorporer Engagement Messenger dans une application Android native à l'aide du Kit de développement logiciel (SDK) Now Mobile [KB1587611] dans la Now Support base de connaissances.

Engagement Messenger pour Gestion du service clientèle

En utilisant l'application ServiceNow® Engagement Messenger, vos clients utilisent le libre-service pour trouver les informations ou le service dont ils ont besoin auprès de vos applications Web tierces qui se trouvent en dehors de l'environnement ServiceNow.

Demander des applications à partir de ServiceNow Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Engagement Messenger avantages

Avec l'application Engagement Messenger, vous pouvez gérer la façon dont vos clients utilisent vos applications et services Web à partir d'un emplacement central. Vous pouvez également configurer le comportement et le style de la messagerie et déployer la configuration sur les sites Web ou les sites mobiles de votre choix.

Engagement Messenger fournit les avantages suivants :

- Laissez vos clients accéder à vos services à partir d'une messagerie intégrée dans vos sites Web tiers.
- Intégrez les options d'assistance client via une configuration sans code ou de faible niveau.
- Répondez aux besoins de vos clients plus rapidement avec ces ensembles de fonctionnalités :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des tickets dont les types de ticket
- Demandes de Service Catalog
- Chat d'agent virtuel et en direct
- Field Service Management
- Réservation de rendez-vous pour un service sur site
- Réservation de rendez-vous lors d'une visite
- Recherche d'article de la base de connaissances alimentée par ServiceNow® Recherche IA

Pour plus d'informations sur l'application Engagement Messenger, consultez Fonctionnalités de Engagement Messenger.

Pour démarrer avec l'application Engagement Messenger, consultez Installer Engagement Messenger.

Fonctionnalités de Engagement Messenger

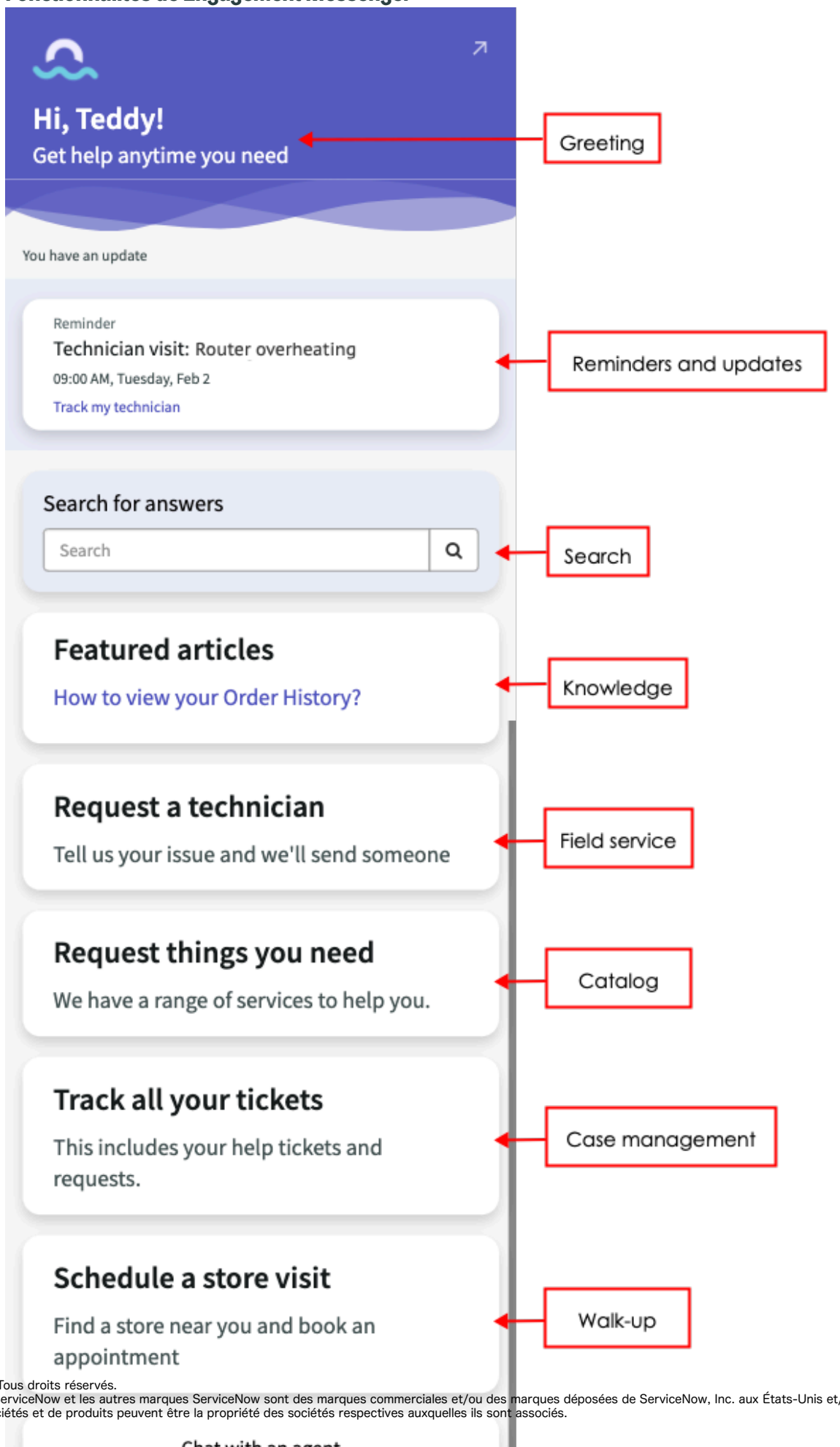
Comprenez ce que l'application Engagement Messenger peut fournir à vos clients.

Après avoir créé et configuré un module Engagement Messenger, vous pouvez le personnaliser pour vos clients. Par exemple, vous pouvez modifier l'ordre d'affichage de l'une de ces fonctionnalités sur la page d'accueil de la messagerie. Vous pouvez également activer ou désactiver l'une de ces fonctionnalités en fonction des besoins de vos clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Engagement Messenger



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message d'accueil

Vous pouvez afficher le message d'accueil de l'utilisateur, qui inclut également un message de salutation, sur l'en-tête de la messagerie. Vous pouvez personnaliser la façon dont vous souhaitez saluer vos utilisateurs invités et les utilisateurs qui se connectent sur votre site Web.

Connaissances

Vous pouvez sélectionner une base de connaissances pour vos résultats de recherche ou choisir d'afficher des articles présentés sur la page d'accueil de la messagerie. Vous pouvez également ajouter plusieurs bases de connaissances en fonction des besoins de votre base de clients.

Remarque :
pour ajouter des bases de connaissances au module Engagement Messenger, vous devez affecter manuellement le rôle knowledge_admin à l'utilisateur [sn_csm_ec.ce_ admin] de l'administrateur d'Engagement Messenger.

Rechercher

L'aptitude ServiceNow® Recherche IA utilisée dans l'application Engagement Messenger utilise les bases de connaissances que vous avez sélectionnées pour votre messagerie.

Lorsqu'un consommateur recherche des informations à l'aide du widget de recherche sur la messagerie, les résultats affichés proviennent des articles des bases de connaissances associées à votre module de messagerie.

Les clients peuvent ouvrir des articles dans les résultats de recherche pour obtenir les informations dont ils besoin. Ils peuvent également ajouter des commentaires à l'article directement à partir de la messagerie pour indiquer si l'article a été utile ou non. Ces commentaires vous aident à comprendre quels articles sont les plus utiles pour que vous puissiez améliorer ceux qui ne l'ont pas été.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si le module d'extension Service Portal - Restricted Pages (com.glide.service-portal.pages.restricted) est activé dans votre instance ServiceNow, la fonctionnalité Recherche IA ne fonctionnera pas dans Engagement Messenger pour les utilisateurs non authentifiés.

  Si ce module d'extension n'est pas activé, la fonctionnalité Recherche IA fonctionne tant pour les utilisateurs non authentifiés que pour les utilisateurs authentifiés.

- Vous devez configurer AI Search dans votre instance ServiceNow, puis activer les widgets Recherche de suggestion automatique et AI Search Assist afin que les utilisateurs non authentifiés puissent utiliser la fonctionnalité AI Search à partir de Engagement Messenger.

  [store-future: BEGIN review]Pour en savoir plus sur la configuration d'AI Search pour Engagement Messenger, consultez .[End]

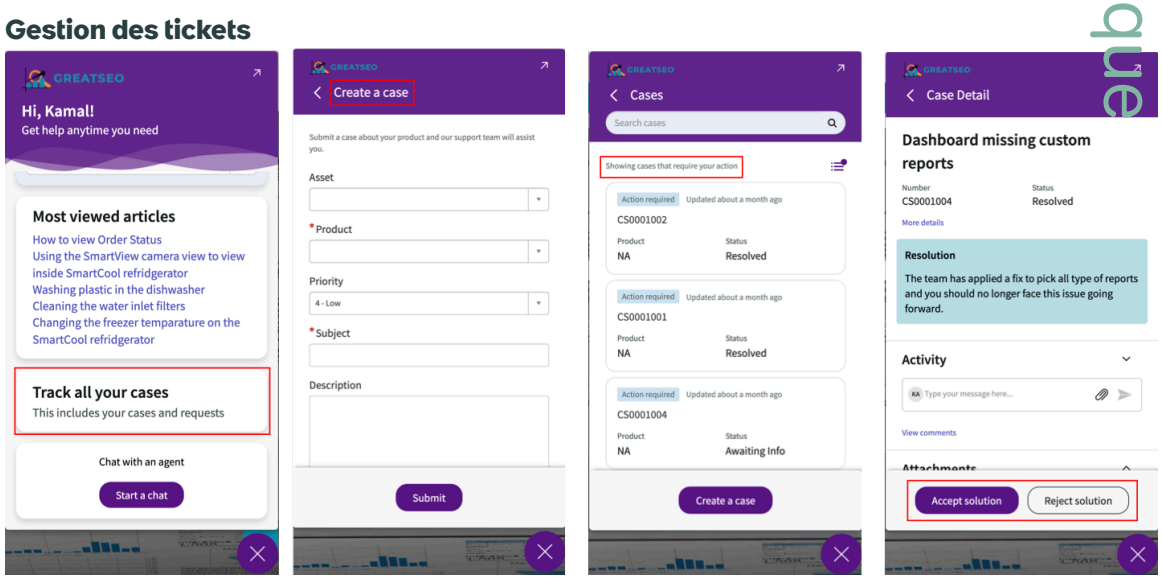
  Pour plus d'informations sur l'activation des widgets Recherche de suggestion automatique et AI Search Assist pour Engagement Messenger, consultez Activation d'AI Search dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour les utilisateurs non authentifiés.

  Pour plus d'informations sur la configuration, consultez Configuration d'AI Recherche IA Search.

Gestion des tickets

Vous pouvez gérer vos tickets clients dans la messagerie. Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les utilisateurs authentifiés de votre site Web.

À l'aide du widget Tickets sur la messagerie, vos clients peuvent soumettre un ticket pour demander de l'aide avec un incident ou pour signaler un problème. Les tickets soumis peuvent être affectés à un agent du service client et suivis jusqu'à la résolution.



Chaque fois que vos clients retournent au portail clients et se connectent, ils sont informés des mises à jour des tickets qu'ils ont créés. Ils peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également afficher les détails de tous les tickets et demandes qu'ils ont précédemment soumis et suivre leur état.

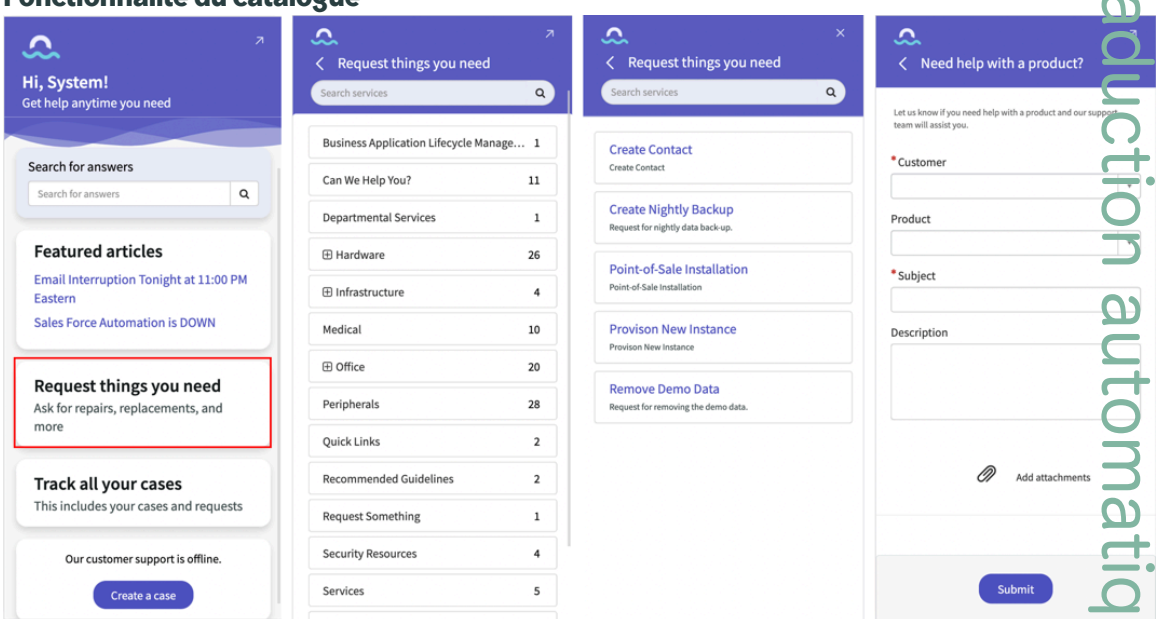
Certains tickets exigent une action de la part de l'utilisateur qui l'a soumis, lui demandant de fournir plus d'informations sur l'aide dont il a besoin ou de passer en revue une solution fournie par l'équipe d'assistance. Les clients peuvent effectuer toutes ces actions directement depuis la messagerie.

Catalogues

Vous pouvez associer des catalogues prédéfinis à votre Engagement Messenger. Les clients peuvent parcourir la liste des éléments de catalogue disponibles. Dans cette liste d'éléments de catalogue, ils peuvent choisir de demander un service ou créer un ticket. Les demandes faites par l'utilisateur peuvent être suivies jusqu'à la résolution à l'aide de la fonctionnalité de gestion des tickets.

Chaque fois que vos clients retournent au portail clients et se connectent, ils sont informés des mises à jour des demandes qu'ils ont précédemment soumises.

Fonctionnalité du catalogue



Field Service Management

La fonctionnalité de service sur site permet à votre client de demander la visite d'un technicien pour corriger son problème. En sélectionnant un produit ou un service pour lequel ils ont besoin d'aide et avec leur emplacement, les clients peuvent soumettre une demande de visite d'un technicien. Lors de la soumission de la demande, les clients peuvent également ajouter toutes les pièces jointes de support qui, selon eux, pourraient aider l'équipe d'assistance à comprendre le problème avant qu'un technicien ne soit alloué pour la visite.

Toutes les demandes de technicien sont stockées en tant que commandes de travaux dans votre instance ServiceNow afin de les suivre jusqu'à leur achèvement.

La commande de travaux indiquera l'emplacement où le client a fait une demande. Les services de géolocalisation doivent être activés pour les techniciens afin que les clients puissent surveiller l'emplacement en direct et connaître heure d'arrivée estimée (ETA, estimated time of arrival) de leur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

technicien. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la fonctionnalité Service sur site.

Remarque :

- Assurez-vous que le module d'extension Field Service Management - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) est actif dans votre instance ServiceNow.
- La fonctionnalité de service sur site n'est disponible que pour les utilisateurs qui se connectent à Engagement Messenger et non pour les utilisateurs invités.

Rendez-vous de visite

La fonctionnalité de visite permet à vos clients de prendre rendez-vous pour se rendre dans l'un de vos magasins, centres de services, etc. Les clients peuvent voir les centres d'assistance près d'eux et en sélectionner un pour planifier un rendez-vous pour y venir. Une fois qu'un rendez-vous est planifié, les clients reçoivent un e-mail de confirmation.

Les clients qui se connectent à votre site Web peuvent consulter une liste de rendez-vous planifiés directement à partir de ce widget sur la page d'accueil Engagement Messenger. Ils peuvent modifier ou annuler des rendez-vous existants. Ils reçoivent également des e-mails de notification sur l'état suivant de leur rendez-vous de visite :

- Ils sont prêts à recevoir l'aide d'un associé du centre d'assistance
- Une interaction de visite est affectée à un associé du centre d'assistance
- Une interaction de visite est fermée

Les clients qui ne se connectent pas peuvent utiliser l'e-mail de confirmation pour afficher et modifier leurs rendez-vous.

Remarque :

Pour activer la fonctionnalité de visite pour vos clients, assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants dans votre instance ServiceNow :

- Module d'extension Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) pour les utilisateurs authentifiés
- Module d'extension Guest Walk-Up Experience for Customer Service (sn_guest_walkup_cs) pour les utilisateurs non authentifiés

Chat d'agent virtuel et en direct

La fonctionnalité de messagerie instantanée permet aux agents d'assistance d'interagir avec les clients pour résoudre leur problème en créant des enregistrements d'incidents ou de tickets ou en transférant des messageries instantanées à un autre agent ou à une autre file d'attente si nécessaire. La prise en charge des fonctionnalités de messagerie instantanée est activée à la fois pour les utilisateurs authentifiés et invités (non authentifiés).

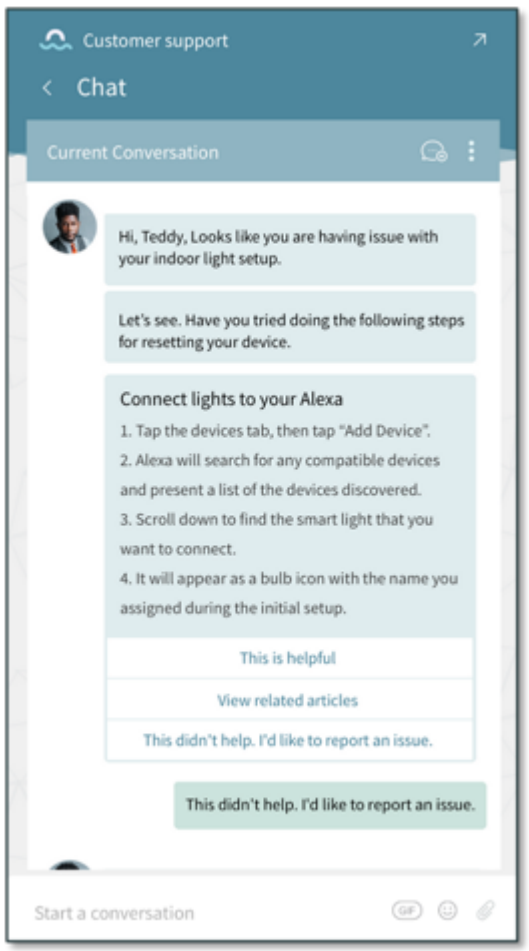
Chat d'agent virtuel et en direct

Les consommateurs peuvent utiliser le widget de messagerie instantanée pour interagir avec des agents de l'assistance client virtuels ou en direct dans votre organisation. De cette façon, vos consommateurs peuvent obtenir des réponses immédiates à leurs requêtes ou problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chat d'agent en direct



Engagement Messenger fournit également la fonctionnalité de messagerie instantanée contextuelle. Depuis n'importe quelle page de détails du ticket, vos clients peuvent démarrer directement une messagerie instantanée qui s'ouvre avec le contexte de ce ticket spécifique.

Remarque :
La messagerie instantanée est disponible lorsque vous activez le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) et que vous définissez la valeur de la `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` propriété système sur **'self' <URL de votre site Web >**.

Messagerie instantanée asynchrone

Engagement Messenger prend en charge la communication à différents intervalles de temps, ce qui permet à vos agents d'assistance et utilisateurs finaux de participer à des conversations de longue durée sans avoir à être en ligne en même temps. Pour plus d'informations sur la conversation asynchrone, consultez Messagerie instantanée asynchrone .

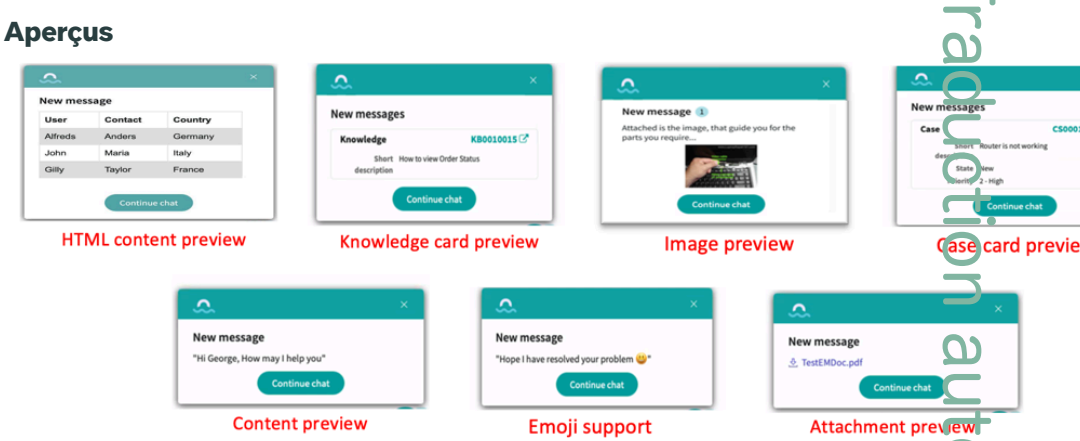
Configurez la messagerie instantanée asynchrone sur Engagement Messenger en définissant le client Web comme canal de messagerie. Pour plus d'informations, consultez Configurer la messagerie instantanée asynchrone pour le canal Web .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

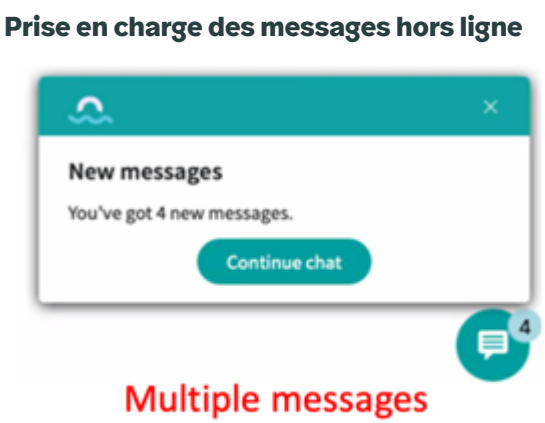
Aperçu des messages

- Activez l'aperçu pour afficher des aperçus du texte des messages de messagerie instantanée non lus, des tables, des liens, du contenu HTML, des tickets, des cartes de connaissances et des images partagées par l'agent d'assistance sans ouvrir de message. Il n'est possible d'afficher le contenu HTML ou vidéo complet et plusieurs messages non lus que lorsque l'utilisateur accède au message.
- La messagerie instantanée asynchrone prend en charge les emojis envoyés par un agent dans l'aperçu du message pour une conversation plus interactive. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'emojis dans la messagerie instantanée d'agent, consultez Utilisation d'emojis dans la messagerie instantanée d'agent .



Prise en charge des messages hors ligne

La prise en charge de la messagerie instantanée hors ligne permet aux utilisateurs de consulter les messages envoyés par l'agent d'assistance pendant qu'ils étaient hors ligne. La notification par widget de messagerie instantanée affiche le nombre total de messages non lus en temps réel lorsque l'utilisateur revient sur le site Web.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Historique des messages de messagerie instantanée

Les utilisateurs peuvent fermer et rouvrir la fenêtre de messagerie instantanée si nécessaire sans que le contexte ou la progression de leur conversation ne soit perdu, si bien qu'une fermeture accidentelle de la messagerie instantanée ne réinitialise pas la session de messagerie instantanée.

Remarque :
Vous pouvez définir un délai d'expiration spécifique pour gérer la conversation inactive. Par défaut, si le demandeur ne répond pas au message d'un agent dans les deux jours, l'état de la conversation passe à « Fermée abandonnée » et la session de messagerie instantanée est terminée. En tant qu'administrateur, vous pouvez, dans le cadre d'un canal Web, remplacer la période d'expiration pour inactivité de la conversation en définissant la valeur dans le champ Délai d'expiration pour inactivité de la conversation dans la table Canaux de messagerie [sys_cs_channel]. Pour en savoir plus, consultez Fermeture Agent virtuel et Agent actif conversations .

Cartes configurables

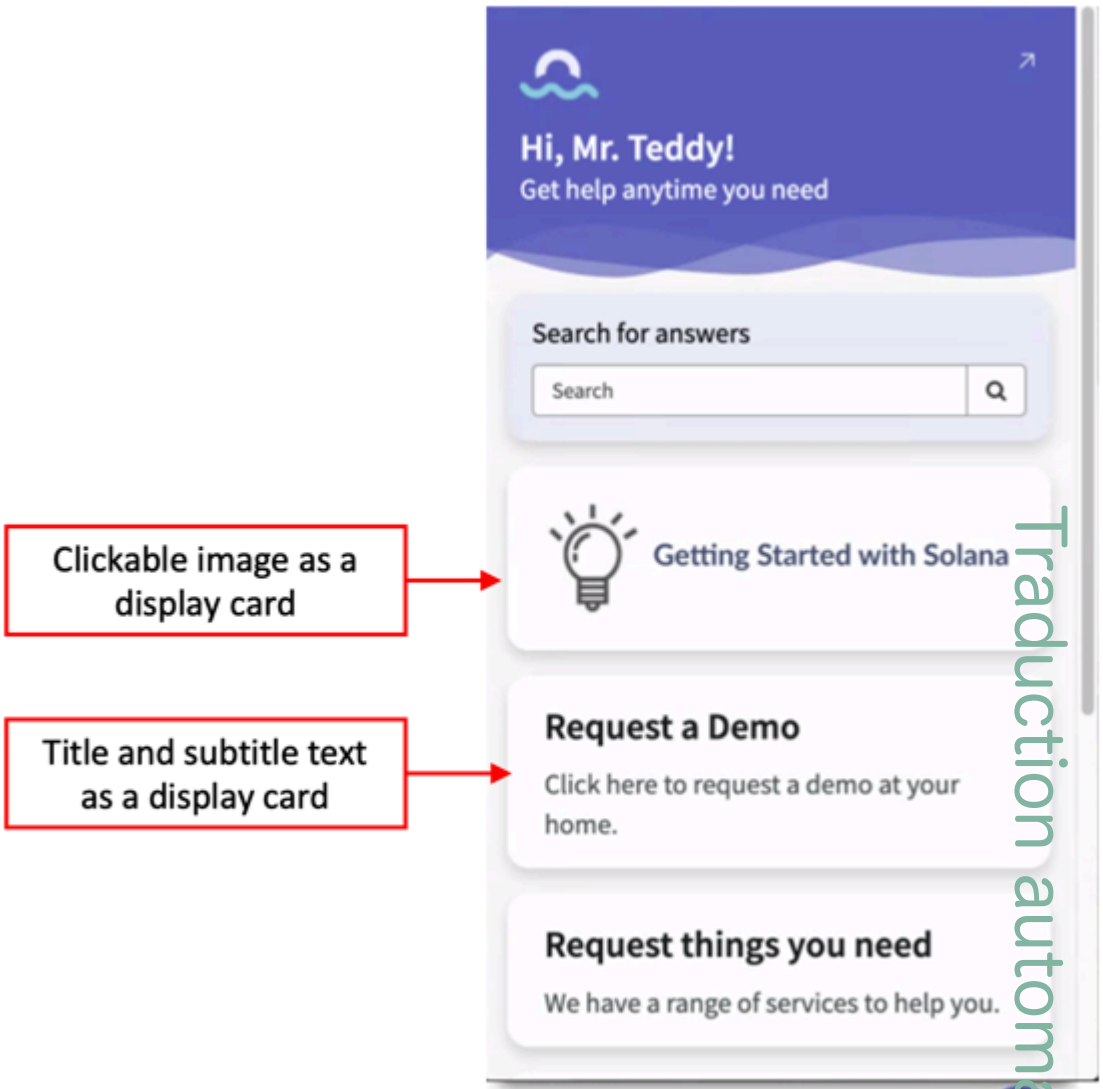
Les cartes configurables vous permettent d'ajouter des fonctionnalités personnalisées à Engagement Messenger. Cela permet à Engagement Messenger de servir de solution à guichet unique pour accéder à toutes les informations. Vous pouvez intégrer une page du portail, des liens proposés et des données de n'importe quelle table de la messagerie à l'aide des cartes configurables.

Carte de fonctionnalité de page du portail

Vous permet d'incorporer n'importe quelle page du portail ou élément de catalogue sur Engagement Messenger. La page incorporée s'ouvre dans la messagerie lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



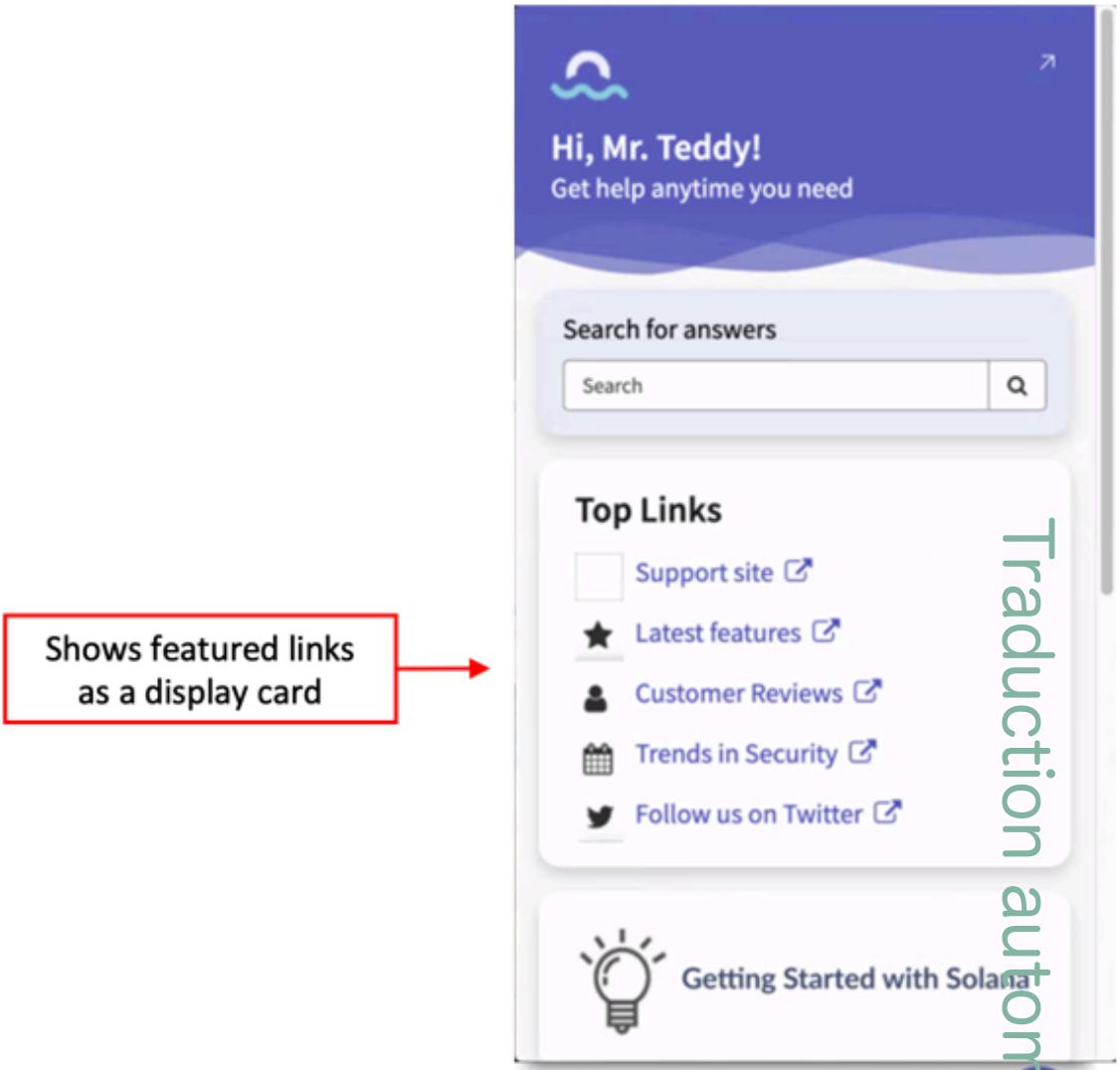
Traduction automatique

Liens proposés

Vous permet d'ajouter une liste de liens vers le site Web sur Engagement Messenger. Le lien s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur lorsqu'il est consulté à l'aide de la carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens proposés

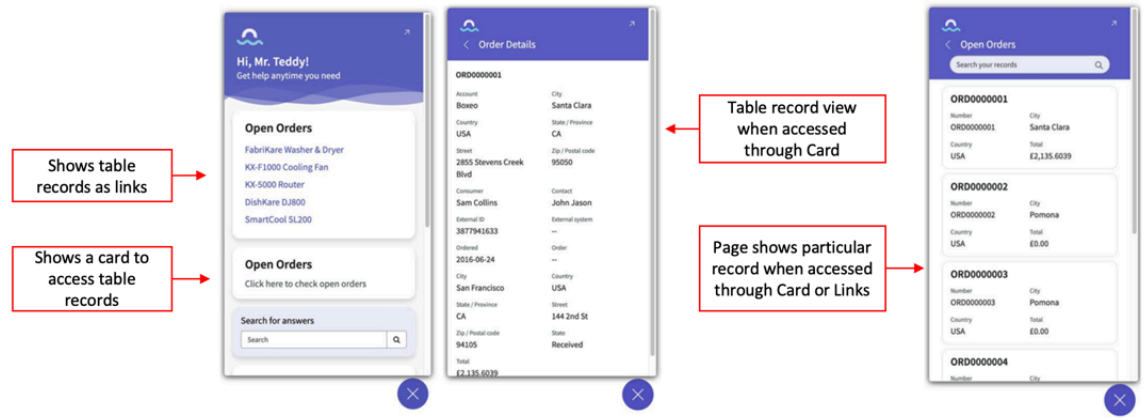


Données de n'importe quelle carte de fonctionnalité de table

La carte de fonctionnalité vous permet d'incorporer des données à partir de n'importe quelle table sur Engagement Messenger. Les enregistrements ajoutés s'affichent sous forme de carte avec un titre ou des liens sur la page d'accueil d'une messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mises à jour et rappels proactifs

Engagement Messenger fournit des mises à jour et des rappels à vos clients dans les scénarios suivants afin de pouvoir tenir vos clients au courant même s'ils n'accèdent pas directement à la messagerie.

- Rappel pour un rendez-vous de visite à venir, selon la configuration de la fonctionnalité de visite
- Rappel pour une visite de technicien à venir
- Mises à jour sur un ticket
- Mise à jour sur une messagerie instantanée

En fonction de la configuration du comportement de Engagement Messenger, le nombre de mises à jour s'affiche sur le widget de messagerie sur votre page Web d'assistance client. Si le client sort de votre site Web, le nombre de mises à jour s'affiche également dans l'onglet du navigateur.

Pour apprendre à configurer Engagement Messenger pour votre site Web tiers, consultez Installer Engagement Messenger.

Information associée

- Exploration d'AI Search
- Gestion des tickets pour Gestion du service clientèle
- Agent virtuel
- Utiliser Walk-Up Experience
- Knowledge Management
- Gestion des services sur site

Installer l'application Engagement Messenger

Installez l'application Engagement Messenger depuis ServiceNow Store si vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer

Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Engagement Messenger (sn_csm_ec) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application Engagement Messenger.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :**
   > Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
5. Sélectionnez **Installer**.

Résultats

Les éléments suivants sont installés avec Engagement Messenger :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Engagement Messenger.

Que faire ensuite

- Si vous souhaitez activer la Agent virtuel prise en charge de la messagerie instantanée dans Engagement Messenger, activez le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

  Pour plus d'informations, consultezActiver Virtual Agent .
- Passez au Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur la façon de commencer, consultez Installer Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Engagement Messenger

Créez le module Engagement Messenger et configurez son comportement, son apparence et son style. En créant un module de messagerie, vous pouvez personnaliser l'apparence et le comportement en fonction de la personnalisation de votre organisation et des besoins de vos clients.

Avant de commencer

- Installer l'application Engagement Messenger.
- Rassembler ou préparer les éléments suivants :
  - Fichiers image pour votre logo et icône de lanceur de messagerie. Les images doivent être au format de fichier .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico ou .svg.
  - Noms de couleurs et codes hexadécimaux pour la personnalisation afin de configurer le style de l'interface utilisateur de la messagerie.
- Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Choisissez de créer un module Engagement Messenger ou de modifier un module existant.
   - Pour créer un module, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un module existant, cliquez sur **Modifier** dans la colonne Modifier le module de votre module de messagerie.

   La vue de configuration guidée s'affiche.
3. Dans la vue de configuration guidée, parcourez Module, Apparence, Comportement, Fonctionnalités et Implémenter.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de module Engagement Messenger

Champ	Description
Module	
Nom du module	Nom unique pour votre module de messagerie.
Description courte	Brève description du module de messagerie.
Apparence	
Logo	Logo qui s'affiche dans l'en-tête de la messagerie sur votre site Web. La taille et les dimensions recommandées sont les suivantes : ◦ Taille (en octets) : approximativement égale à 2 Ko ◦ Hauteur (en pixels) : 30-55 ◦ Largeur (en pixels) : 30-55

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si aucun logo n'est sélectionné, l'icône Accueil ( ) est affichée comme logo par défaut dans l'en-tête de la messagerie.
Icône de lanceur	Icône qui s'affiche comme option de la messagerie sur votre site Web. Sur votre site Web, cliquer sur cette icône lance la messagerie. La taille et les dimensions recommandées sont les suivantes : ○ Taille (en octets) : approximativement égale à 1 Ko ○ Hauteur (en pixels) : 24-60 ○ Largeur (en pixels) : 24-60 ○ Utiliser une icône circulaire avec un arrière-plan transparent **Remarque :** La plage de tailles de grille d'une icône de lanceur va de 24X24 à 60X60. Tout écart par rapport à la plage définie sera automatiquement redimensionné pour s'adapter à la taille de l'icône du lanceur.
Position de l'icône de lancement	Position de l'icône de lancement du module de messagerie sur votre site Web.
Autoriser le module à s'étendre vers la pleine hauteur	Option permettant au module de messagerie de s'étendre à la hauteur totale de l'onglet du navigateur.
Marge horizontale (en pixels)	Distance à partir de la droite ou de la gauche de l'onglet du navigateur pour le placement de l'icône de lancement de la messagerie. La distance est calculée à partir de la droite ou de la gauche en fonction de votre entrée dans le champ **Position de l'icône de lancement**. Par exemple, si vous définissez la position de l'icône de lancement sur **Droite** et le **Décalage horizontal** à **50**, alors l'icône de lancement est placée à une distance de 50 px à partir de la droite de l'onglet du navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La valeur maximum pour ce champ est 70 px.
Marge verticale (en pixels)	Distance à partir du bas de l'onglet du navigateur pour le placement de l'icône de lancement de la messagerie. La valeur maximum pour ce champ est 70 px.
Couleur principale	Couleur principale pour styliser l'en-tête ou les boutons dans votre messagerie. Par exemple, cette couleur est utilisée pour les boutons d'action de l'utilisateur tels que **Soumettre**, **Oui** ou **OK**.
Couleur de police principale	Couleur de texte utilisée sur les éléments d'interface utilisateur qui utilisent la couleur principale.
Couleur secondaire	Couleur secondaire pour styliser votre messagerie. Par exemple, cette couleur est utilisée pour les boutons d'action de l'utilisateur tels que **Annuler** ou **Non**.
Couleur de police secondaire	Couleur de texte utilisée sur les éléments d'interface utilisateur qui utilisent la couleur secondaire.
Couleur tertiaire	Couleur tertiaire pour styliser votre messagerie. Par exemple, cette couleur est utilisée pour marquer les tickets client avec des balises telles que **Action requise**.
Couleur de police tertiaire	Couleur de texte utilisée sur les éléments d'interface utilisateur qui utilisent la couleur tertiaire.
Thème	Thème pour les autres options de style de la messagerie. Ce champ est défini automatiquement sur **Thème CWF Engagement Messenger**. Si vous souhaitez sélectionner un autre thème, assurez-vous que le thème que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	vous sélectionnez ici répond à certains critères. Pour plus d'informations, voir Exigences de thème de module Engagement Messenger.
Remarque : Si la valeur des champs **Couleur primaire**, **Couleur secondaire** ou **Couleur tertiaire** est définie sur des noms de couleurs, tels que **Rose**, l'interface utilisateur Engagement Messenger n'affiche pas correctement ces couleurs. Comme solution de contournement, vous pouvez entrer les valeurs hexadécimales de ces couleurs. Par exemple, utilisez #FFC0CB pour **Rose**.	
Comportement	
Notification	
Activer les notifications dans l'icône de lanceur	Option permettant d'activer un message d'alerte de notification contextuelle dans l'application lorsqu'un nouveau message est reçu.
Activer les sons	Option permettant d'obtenir le son d'alerte de notification.
Activer les notifications sur l'onglet du navigateur	Option permettant d'obtenir l'alerte de notification sur l'onglet du navigateur lorsque la page Web concernée n'est pas ouverte.
Activer le suivi du comportement de l'utilisateur	Option permettant d'activer la collecte de l'analyse de l'expérience utilisateur à partir des utilisateurs de votre Engagement Messenger. Cette option n'est disponible que si vous activez le module d'extension Service Portal Analytics (com.glide.service-portal.analytics) dans votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'utilisation de , consultez Utiliser User Analyse de l'expérience utilisateurExperience Analytics . **Remarque :** Si vous mettez à jour le nom de votre module Engagement Messenger après l'activation du suivi du comportement de l'utilisateur, le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur affichera le nom du module d'origine, pas le nom mis à jour.
En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer la fonctionnalité Recommandations proactives pour Engagement Messenger. Pour plus d'informations, consultez Configuration de Recommandations proactives pour Engagement Messenger.	
Fonctionnalités	
Voir Personnaliser la configuration de fonctionnalité de Engagement Messenger.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Implémenter	
URL des sites Web	Liste séparée par des virgules des URL des sites Web où vous souhaitez déployer la messagerie. Par exemple, https://www.example.com, https://www.yourwebsiteurl.com
Type d'authentification	Type d'authentification pour cette messagerie incorporée. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Aucun ○ Basé sur SAML (Security Assertion Markup Language) ○ Basé sur OIDC (Open ID Connect) Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour la messagerie de votre site Web, définissez ce champ sur **Aucun**. Assurez-vous de créer un fournisseur d'identité (IdP) pour le type d'authentification que vous sélectionnez dans ce champ. Pour plus d'informations, consultez Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.
Personnalisation avancée	
Couleur du texte du lien hypertexte	Couleur de texte utilisée pour les liens hypertexte dans la messagerie.
Icône Retour en arrière	L'icône apparaît dans l'en-tête de la messagerie qui permet à l'utilisateur d'accéder à la page précédente. La taille de l'icône est de 24X24.
Icône de fermeture	Cette icône apparaît dans l'en-tête de la messagerie qui permet à l'utilisateur de fermer la messagerie. La taille de l'icône est 16X16.
Icône Rechercher la liste	L'icône apparaît dans l'en-tête de la messagerie qui permet d'effectuer une recherche dans une liste. La taille de l'icône est 16X16.
Icône Agrandir	L'icône qui s'affiche dans l'en-tête permet à l'utilisateur de développer la messagerie pour accéder aux informations. La taille de l'icône est 16X16.
Icône Réduire	L'icône apparaît dans l'en-tête de la messagerie qui permet à l'utilisateur de réduire une messagerie développée. La taille de l'icône est 16X16.
Icône Démarrer la messagerie instantanée	L'icône apparaît dans l'en-tête de la messagerie qui permet à l'utilisateur de démarrer une conversation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de messagerie instantanée avec un agent au sujet de son ticket ou de la visite d'un technicien. La taille de l'icône est 16X16.
Icône de menu Filtrer	L'icône qui apparaît en haut de la page de liste et qui permet à l'utilisateur d'appliquer des filtres pour obtenir le résultat souhaité. La taille de l'icône est de 24X24.
Icône Filtres appliqués	L'icône apparaît en haut de la page de liste et affiche l'icône des filtres appliqués dans la messagerie. La taille de l'icône est de 24X24.

Remarque :
La configuration de la personnalisation avancée n'est disponible que dans la vue de formulaire.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Instructions par e-mail** pour notifier à votre administrateur de sécurité les tâches suivantes :
   a. Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.
   b. Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger.
   c. Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger.

Résultats

Une nouvelle configuration de la messagerie est créée et répertoriée dans le module Modules de l'application Engagement Messenger.

Que faire ensuite

1. Propriétés Engagement Messenger.
2. Configurer les fonctionnalités de Engagement Messenger.
3. Partagez le code du module de messagerie avec votre développeur à l'aide du **code d'e-mail** à incorporer Engagement Messenger à votre site Web.
4. Voici les changements de formatage avancés qui sont disponibles en tant que configuration optionnelle dans Engagement Messenger :
   - Exigences de thème de module Engagement Messenger pour réutiliser le thème du portail de services afin de personnaliser l'apparence visuelle dans Engagement Messenger.
   - Tailles de police par défaut pour le texte des résultats de recherche dans Engagement Messenger.

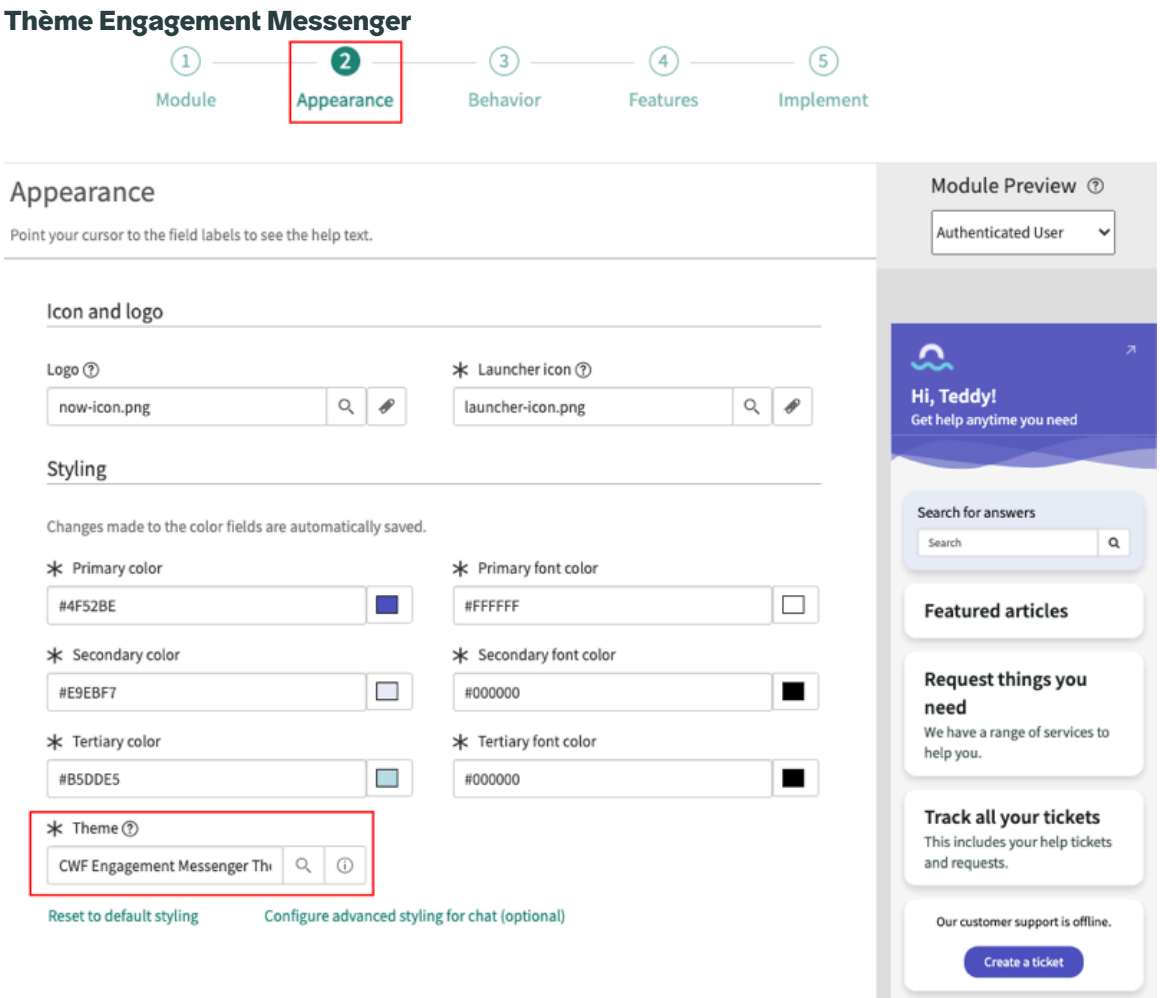
Exigences de thème de module Engagement Messenger

Vous pouvez définir un thème que vous pouvez appliquer à un module Engagement Messenger. Un thème vous permet de définir un style supplémentaire à Engagement Messenger dans votre site Web.

Vous pouvez sélectionner le thème de votre Engagement Messenger dans la section Apparence de la configuration guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un thème que vous souhaitez utiliser pour votre module de messagerie doit répondre aux critères suivants :

- L'en-tête doit être défini en tant qu'**en-tête CE CWF**
- Il doit contenir le `/scripts/sn_csm_ec.js` inclut dans le JS
- Il doit contenir les `cwf_ec_theme_inline_css` et `sp-theme-la-jolla.css` inclus dans le CSS

Tailles de police par défaut pour le texte des résultats de recherche dans Engagement Messenger

Définissez des tailles de polices pour les résultats de recherche Normal et Genius afin de modifier l'apparence du texte dans Engagement Messenger sur différents appareils.

Remarque :
Le rôle ec_admin est nécessaire pour modifier la configuration par défaut.

Types de recherche et configurations par défaut dans Engagement Messenger

Type de recherche	Configuration par défaut
Recherche normale dans la base de connaissances et le catalogue	Voici les paramètres de taille de police des résultats de recherche normale par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

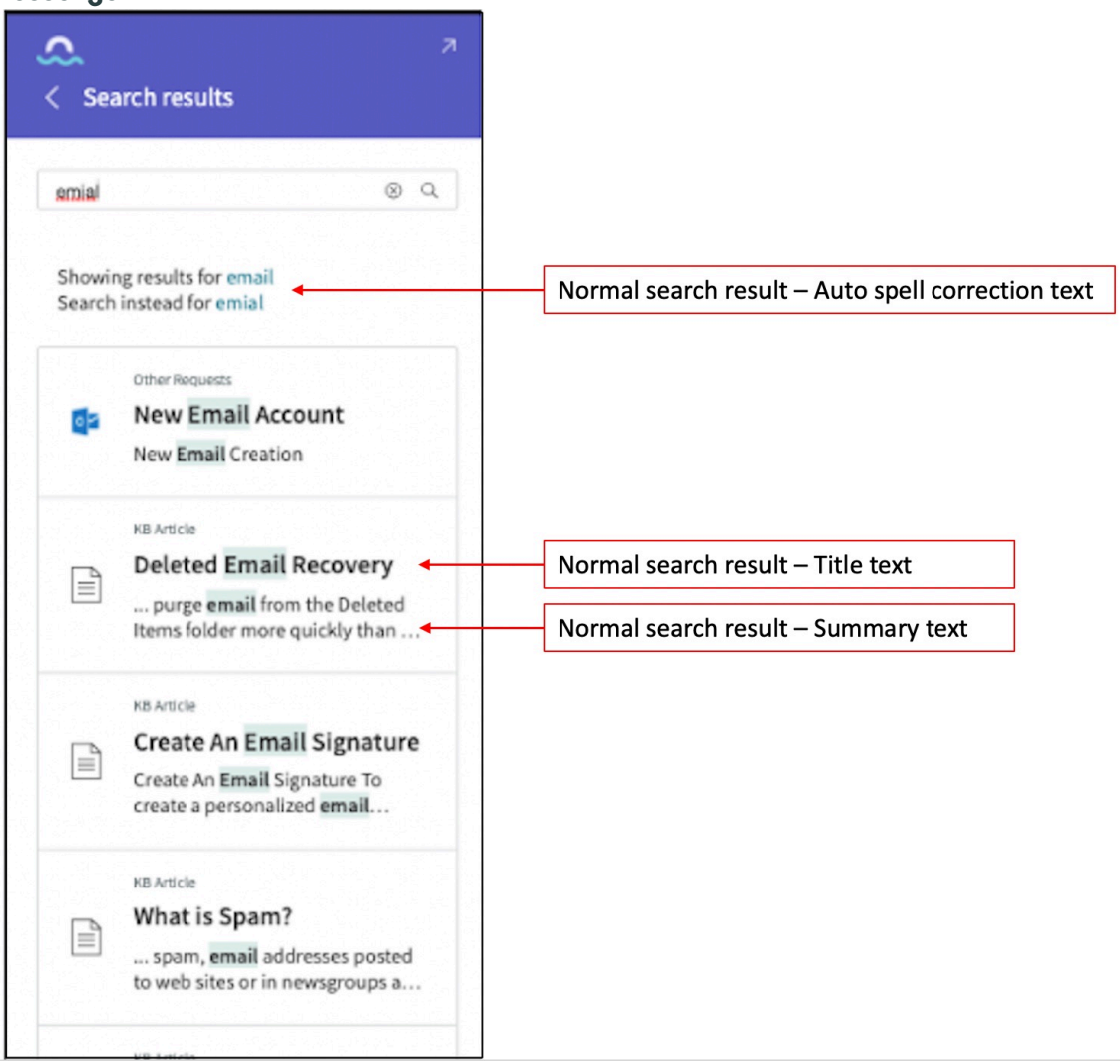
Types de recherche et configurations par défaut dans Engagement Messenger (suite)

Type de recherche	Configuration par défaut
	• Grand pour le titre • Moyen pour le résumé **Remarque :** • Ce paramètre pour les bases de connaissances est situé dans le script de modèle *em_kb_search_template* . • Ce paramètre pour le catalogue est situé dans le script de modèle *em_catalog_search_template*. La taille de la police du texte de vérification orthographique automatique par défaut est Moyen. **Remarque :** La configuration par défaut est définie dans le widget de recherche à facettes.
Recherche Genius dans la base de connaissances et le catalogue	Voici les paramètres de taille de police des résultats de recherche Genius par défaut : • Petit pour l'identificateur • Grand pour l'en-tête • Moyen pour le résumé **Remarque :** • Ce paramètre pour les bases de connaissances est situé dans le script de modèle *em_qa_genius_results_template*. • Ce paramètre pour le catalogue est situé dans le script de modèle *em_catalog_genius_results_template*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

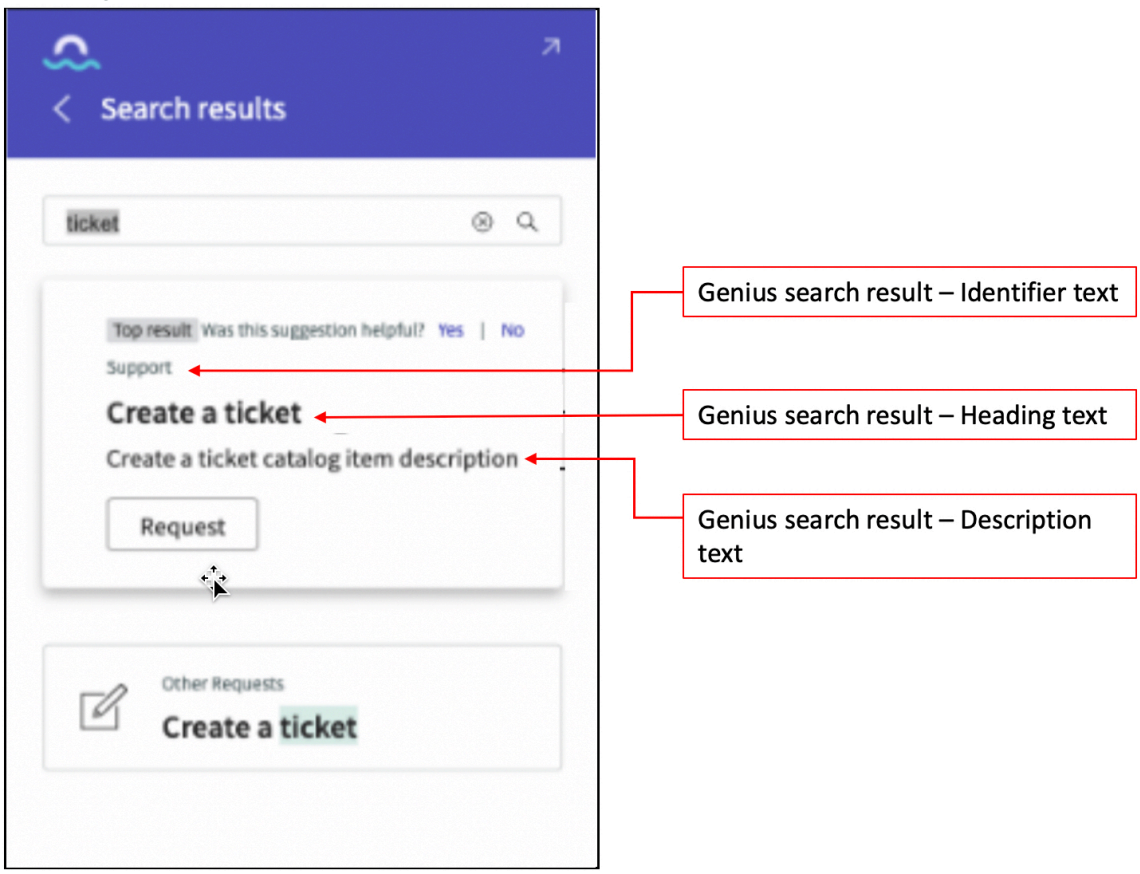
Apparence du texte des résultats de recherche normale dans Engagement Messenger



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Apparence du texte des résultats de recherche Genius dans Engagement Messenger



Changer le mode de messagerie instantanée par défaut pour la fonctionnalité de messagerie instantanée

Définissez la messagerie instantanée asynchrone via une fenêtre de messagerie instantanée ou le mode synchrone via la messagerie comme mode de messagerie instantanée par défaut de la fonctionnalité Chat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Sur la Engagement Messenger page Modules, dans la colonne **Modifier le module** , sélectionnez **Modifier**.
3. Sur la page Configurer Engagement Messenger le module, sélectionnez **Fonctionnalités**.
4. Activez la fonctionnalité Chat en l'activant dans le volet **Paramètres** de fonctionnalité.
5. Sur le formulaire Chat, dans la section **Paramètres globaux de la messagerie instantanée** , sélectionnez **Modifier le mode par défaut pour la messagerie instantanée**.
   La page Canal de messagerie s'ouvre dans un nouvel onglet.
6. Dans le champ Type, sélectionnez le mode de messagerie instantanée par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour activer le chat synchrone pour engager une conversation en temps réel via une fenêtre de chat, sélectionnez **Chat**.
- Pour activer la messagerie instantanée asynchrone pour engager des conversations de longue durée via la messagerie sans être en ligne simultanément, sélectionnez **Messagerie**.

  Pour plus d'informations, consultez Configure asynchronous chat for the web channel .

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les notifications par e-mail pour les messages de messagerie instantanée non lus

Envoyez des résumés d'e-mail avec tous les messages non lus lorsque l'utilisateur n'est pas actif pendant une conversation de messagerie instantanée pendant une durée spécifiée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez envoyer des résumés par e-mail à un ou plusieurs utilisateurs authentifiés qui sont vérifiés par un agent actif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Sur la Engagement Messenger page Modules, dans la colonne **Modifier le module** , sélectionnez **Modifier**.
3. Sur la page Configurer Engagement Messenger le module, sélectionnez **Fonctionnalités**.
4. Activez la fonctionnalité Chat en l'activant dans le volet **Paramètres** de fonctionnalité.
5. Sur le formulaire Chat, dans les **paramètres globaux du chat**, sélectionnez **Configurer les options de chat avancées**.
   La page E-mails d'activité manqués s'ouvre dans un nouvel onglet.
6. Activez l'envoi d'une notification par e-mail de messagerie instantanée en activant l'option **E-mail d'activité manqué.**
7. Dans la liste déroulante Seuil hors ligne, définissez la durée pendant laquelle l'utilisateur est inactif avant d'envoyer la notification par e-mail.
   - 15 minutes (par défaut)
   - 2 heures
   - 8 heures
   - Personnalisé
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Envoie automatiquement des notifications par e-mail des messages de messagerie instantanée manqués à l'intervalle de temps spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Engagement Messenger sur un site web lorsque les cookies d'applications tierces sont bloqués

Configurez une URL personnalisée pour l'instance afin d'empêcher les ServiceNow navigateurs Web de se bloquer Engagement Messenger lorsque les iframes interorigines et les cookies tiers sont bloqués.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension URL personnalisé (com.snc.customurl). Pour plus d'informations, consultez Activer les URL personnalisées .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les dernières versions des navigateurs, y compris Safari et Chrome, disposent de fonctionnalités de sécurité améliorées. Par défaut, les fonctions de sécurité du navigateur bloquent les cookies tiers qui permettent d'empêcher le chargement d'une application tierce sur un site Web. Si vous n'utilisez pas d'URL personnalisée, le navigateur traite la messagerie comme une application tierce lorsqu'elle est intégrée à un site Web parent. Pour empêcher Messenger d'être bloqué par le navigateur, vous devez définir une URL personnalisée pour l'instance ServiceNow afin qu'elle corresponde au domaine de messagerie avec le domaine du site Web. À l'aide d'une URL personnalisée, le navigateur traite la messagerie comme une application propriétaire plutôt que comme une application tierce. Les restrictions de sécurité du navigateur Web bloquent Messenger pour les raisons suivantes :

- Le navigateur Web bloque les iframes cross-origin lorsque le domaine de l'URL utilisé dans l'iframe ne correspond pas au domaine du site web lui-même.

  Remarque :
  Engagement Messenger utilise un iframe pour charger l'interface de la messagerie sur un site Web tiers.

- Le navigateur Web traite les cookies de la messagerie comme les cookies tiers et les bloque.

  Remarque :
  Engagement Messenger utilise des cookies pour activer des fonctionnalités telles que l'authentification, les recommandations, l'aide proactive, etc.

Remarque :
L'URL personnalisée est principalement configurée pour obtenir une URL personnalisée pour l'instance, les portails et le ServiceNow module EM qui correspond à l'URL de votre domaine.

Vous devez ajouter un enregistrement CNAME aux enregistrements DNS de votre domaine de site Web où Engagement Messenger il est incorporé et le définir comme URL de votre ServiceNow instance. Par exemple, dans le serveur de noms pour acme.com, créez une entrée

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

où acme.service-now.com est l'instance ServiceNow et acme.com est votre site Web sur lequel Engagement Messenger est intégré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **URL personnalisé** > **URL personnalisées**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire URL personnalisée, dans le champ **Nom de domaine** , saisissez l'enregistrement CNAME (votre URL personnalisée) que vous avez défini comme URL d'instance ServiceNow .
4. Sélectionnez **Créer**.

> **Remarque :**
> L'activation de la nouvelle URL personnalisée prend environ six heures.

5. Une fois l'URL personnalisée active, sur le formulaire URL personnalisée, cochez la case **Définir l'URL d'instance** pour activer l'URL personnalisée en tant qu'URL d'instance.
6. Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier HTML de la page Web sur votre site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
7. Dans le code, remplacez l'URL du site Web existante par une URL personnalisée.
8. Enregistrez le fichier.

Résultats
Engagement Messenger se charge sur un site Web tiers.

Example:
Le code suivant inclut un exemple d'URL qui contient support.acme.com en tant qu'URL personnalisée.

URL personnalisée dans le code

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: 'https://support.acme.com/#<module_id>,
    loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

Information associée

Définir une URL personnalisée comme URL d'instance

Association d'URL personnalisées à votre instance

Erreurs et correctifs d'URL personnalisé

Mettre à jour les URL de lancement Engagement Messenger vers la dernière version

Mettez à jour la version de Engagement Messenger dans le code utilisé pour intégrer Engagement Messenger à votre site Web ou pour lancer automatiquement des fonctionnalités avec Engagement Messenger.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de sites Web

Procédure

1. Ouvrez le fichier HTML de la page Web sur le site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
2. Modifiez le numéro de version existant en `v=3.1`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple :

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. Enregistrez le fichier.

Propriétés Engagement Messenger

Vous pouvez configurer les propriétés système pour votre module Engagement Messenger afin de pouvoir activer Agent virtuella messagerie instantanée, l'authentification unique multifournisseur (SSO) et pour définir une valeur de délai d'attente de la session de l'utilisateur.

Propriétés installées avec Engagement Messenger

Après avoir configuré un module Engagement Messenger, définissez les propriétés système suivantes en fonction de la configuration de votre module de messagerie.

Conseil :
Dans le filtre de navigation, entrez sys_properties.list pour afficher la liste de toutes les propriétés système et rechercher la propriété que vous voulez mettre à jour.

Propriétés et descriptions du module Engagement Messenger

Propriété	Description
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Après avoir activé le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), vous devez utiliser la *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* propriété système pour permettre la configuration de la stratégie frame-ancestors pour le site Web sur lequel vous souhaitez héberger Engagement Messenger. Définissez la valeur de la *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* propriété système 'self' <l'URL de votre site Web>. Par exemple, « self » https://www.example.com • Type : chaîne • Valeur : soi • Emplacement : propriétés système
glide.authenticate.multisso.enabled	Définissez la propriété système sur vrai pour activer l'authentification *glide.authenticate.multisso.enabled* unique (SSO) de plusieurs fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés et descriptions du module Engagement Messenger (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur : soi • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette configuration.
Délai d'attente de la session de l'utilisateur `glide.ui.session_timeout`	Définissez une valeur de délai d'attente de la session de l'utilisateur pour la propriété système `glide.ui.session_timeout` sur une valeur supérieure ou égale au délai d'attente de votre site web. • Type : nombre entier • Valeur : 30 • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette configuration.
`sn_customerservice.emails.customportal`	Définissez l'URL de votre portail d'assistance client tiers afin que les e-mails de notification que vos clients reçoivent contiennent des URL qui les redirigent vers l'enregistrement de demande exact qu'ils ont envoyé. Ces e-mails de notification sont envoyés dans des scénarios tels que la soumission d'un ticket, la demande d'un service, la demande d'un technicien sur site ou la réservation d'un rendez-vous de visite. • Type : chaîne • Valeur : Aucune • Emplacement : propriétés système Par exemple, si votre portail d'assistance client est https://www.example.com/support, définissez la valeur de la propriété sur https://www.example.com/support.
`sn_csm_ec.proactive_inactivity_time`	Définissez la période d'inactivité (en secondes) pour déclencher une aide proactive dans Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés et descriptions du module Engagement Messenger (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur : 2 • Emplacement : propriétés système
`glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url`	La propriété contient une liste séparée par des virgules des sys_ids d'enregistrements du portail de services. Pour tout enregistrement de portail spécifié dans cette propriété, le lien de l'article s'affichera avec le paramètre URL sysparm_number au lieu de sys_kb_id. • Type : chaîne • Valeur : Aucune • Emplacement : propriétés système

Personnaliser la configuration de fonctionnalité de Engagement Messenger

Personnalisez la configuration de la fonctionnalité de Engagement Messenger afin de pouvoir modifier les paramètres par défaut en fonction des besoins de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Effectuez cette tâche pour Configurer Engagement Messenger.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'apparence des fonctionnalités de Engagement Messenger, leurs dispositions d'affichage et leur comportement pour vos clients.

Utilisez la section Fonctionnalités de la configuration guidée pour personnaliser la configuration de la messagerie. Affichez un aperçu en direct de ce à quoi Engagement Messenger ressemblerait dans votre site Web tiers. Vous pouvez également regarder la vidéo de l'académie pour comprendre les fonctionnalités globales de Engagement Messenger.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans la colonne Modifier le module du module de messagerie que vous souhaitez configurer, cliquez sur **Modifier**.
   La vue de configuration guidée s'affiche.
3. Dans la section Fonctionnalités de la configuration guidée, activez ou désactivez une fonctionnalité à l'aide de la commutation ( ) sur la carte de fonctionnalité.
4. Ouvrez l'une des fonctionnalités suivantes et modifiez les valeurs :
   - Message d'accueil : voir Configuration de la fonctionnalité Message d'accueil.
   - Connaissances : voir Configuration de la fonctionnalité Connaissances.
   - Rechercher : voir Configuration de la fonctionnalité Rechercher.
   - Ticket : voir Configuration de la fonctionnalité Gestion des tickets.

Traduction automatique

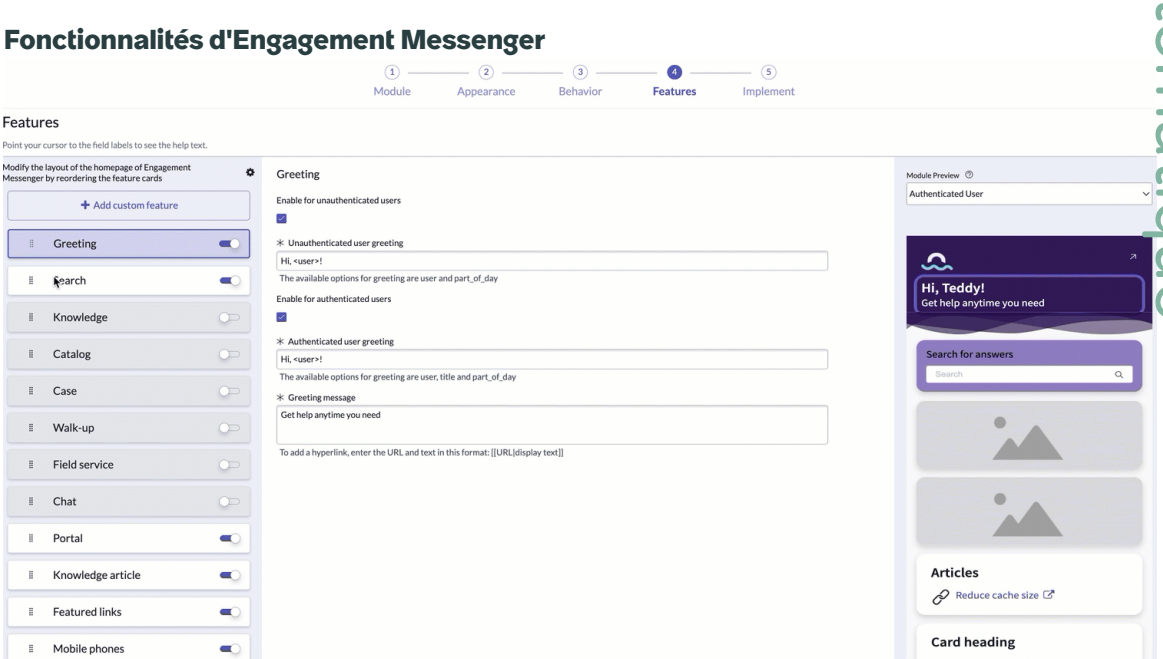
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Catalogue : voir Configuration de la fonctionnalité Catalogue.
- Service sur site : voir Configuration de la fonctionnalité Service sur site.
- Visite : voir Configurer la fonctionnalité Visite.
- Converser avec un agent : voir Champs du formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée.

> **Remarque :**
> À partir de la Washington DC mise en production, les liens d'article de la base de connaissances, d'élément de catalogue et de ticket envoyés par peuvent être ouverts dans Engagement Messenger. Vous pouvez configurer la façon dont les liens doivent s'ouvrir dans une messagerie. Pour plus d'informations, consultez Créer une préférence de lien intelligent .

- Cartes configurables : consultez Configurer la fonctionnalité Cartes configurables.
- Rappel : reportez-vous à la section Formulaire de configuration de la fonctionnalité de rappel.

5. **Facultatif :** Vous pouvez également ajouter une fonctionnalité à la section **Fonctionnalités** à l'aide de cartes configurables.
   a. Cliquez sur **Ajouter une fonctionnalité personnalisée**.
   b. Saisissez le nom de la fonctionnalité et sélectionnez le type de fonctionnalité.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer la fonctionnalité Cartes configurables.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. **Facultatif :** Modifiez l'ordre d'affichage des fonctionnalités en réorganisant les cartes de fonctionnalité. Vous pouvez voir la mise en page modifiée de la page d'accueil de votre Engagement Messenger dans l'aperçu en direct du module.



Que faire ensuite

Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer AI Search dans Engagement Messenger pour les utilisateurs non authentifiés

Activez l'expérience AI Search dans Engagement Messenger pour que les utilisateurs non authentifiés puissent consulter l'ensemble des résultats de recherche les plus pertinents.

Avant de commencer

Vous devez configurer AI Search pour Engagement Messenger avant de l'activer pour un utilisateur non authentifié. Pour plus d'informations, voir Configuration de la fonctionnalité Rechercher.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur, vous devez activer les widgets de recherche de la page d'accueil AI EC, de recherche de suggestion automatique et AI Search Assist dans Engagement Messenger pour activer l'option AI Search pour les utilisateurs non authentifiés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.
2. Recherchez et ouvrez le widget de **recherche de la page d'accueil AI EC**.
3. Cochez la case **Public**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Activez les widgets de recherche de suggestion automatique et AI Search Assist. (pour en savoir plus, consultez Activer AI Search dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour les utilisateurs non authentifiés) ;

Configurer le comportement par défaut de Engagement Messenger

Configurez le comportement par défaut de pour définir les paramètres par défaut pour Engagement Messenger Notification, Recommandations et Proactif.

Avant de commencer

Configurer Engagement Messenger.

Utiliser Engagement Messenger le code incorporé pour intégrer des recommandations proactives sur une page Web.

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Sélectionnez le module Engagement Messenger que vous souhaitez installer sur votre site Web.
3. Dans la colonne Modifier le module, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans le module de configuration d'Engagement Messenger, sélectionnez l'onglet **Comportement**.
5. Dans l'onglet **Comportement**, configurez les paramètres **Recommandations** et **Proactives** pour définir les fonctions Engagement Messenger.
   Pour plus d'informations, consultez Configuration de Recommandations proactives pour Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la personnalisation du comportement de notification, consultez Configurer Engagement Messenger.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configuration de Recommandations proactives pour Engagement Messenger

La fonctionnalité Recommandations proactives vous permet d'afficher des suggestions basées sur le contexte en temps réel et de configurer l'expérience de recommandations sur Engagement Messenger.

Remarque :
Pour intégrer Recommandations proactives sur une page Web, vous devez activer les recommandations dans le code intégré de Engagement Messenger.

Formulaire de configuration des paramètres de recommandations

Champ	Description
Activer les recommandations	Option permettant d'afficher ou de masquer les recommandations.
Texte de titre	Titre de l'écran de recommandation dans la messagerie.
Texte de sous-titre	Texte utile sur les recommandations qui s'affiche en haut de l'écran des recommandations.
Afficher la barre de recherche	Option permettant d'afficher la barre de recherche sur la page Recommandation, laquelle vous permet de rechercher dans le contenu en plus des recommandations fournies.
Nombre maximum de recommandations	Nombre maximal de recommandations à afficher sur l'écran des recommandations.
Texte de lien pour des recommandations supplémentaires	Texte du lien qui permet à l'utilisateur d'afficher des recommandations supplémentaires.
Texte du lien pour Engagement Messenger	Texte affiché dans le pied de page de la messagerie pour activer la navigation vers la page d'accueil de Engagement Messenger. Utilisez le format [[texte d'affichage]] pour ajouter un lien interactif à la messagerie.

- Si Recherche IA ne renvoie aucune recommandation, la page d'accueil de Engagement Messenger s'affiche.
- Vous devez activer Recherche IA pour mettre des recommandations à la disposition des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration des paramètres proactifs

Champ	Description
Type	Type d'affichage permettant de montrer les suggestions de manière proactive sur la messagerie après 30 secondes d'inactivité. Sélectionnez **Aucun** pour désactiver le comportement proactif.
Choisir un type d'animation	Type d'animation de l'icône de lanceur qui s'active lorsque l'utilisateur est inactif. • Onduler (comme une vague) • Rebondir
Afficher une info-bulle au-dessus de l'icône	Option permettant d'afficher le message d'info-bulle au-dessus de l'icône du lanceur.
Texte d'info-bulles	Message affiché dans l'info-bulle.
Proposer une recherche	
Texte de titre	Titre du widget qui s'affiche lorsque l'option **Recherche d'offre** est sélectionnée comme type d'aide proactif.
Texte de sous-titre	Description du widget qui apparaît sur le corps du widget et sous le texte du titre.
Texte d’espace réservé	Texte d'espace réservé qui apparaît dans la zone de recherche.
Proposer une messagerie instantanée	
Texte de titre	Titre du widget dans la messagerie.
Texte de sous-titre	Description du widget dans la messagerie.
Étiquette du bouton de la messagerie instantanée	Étiquette du bouton qui s'affiche pour que l'utilisateur démarre la conversation.
Proposer la recommandation que vous avez configurée	
Sélectionnez l'option **Proposer la recommandation que vous avez configurée** pour afficher de manière proactive les recommandations d'articles de la base de connaissances et d'éléments de catalogue selon la configuration dans la section Recommandations.	
Remarque : Recherche IA doit être activé pour la recherche d’offre et offrir la recommandation que vous avez configurée.	

Utiliser Engagement Messenger le code incorporé pour intégrer des recommandations proactives sur une page Web

Modifiez le code incorporé de Engagement Messenger pour activer les recommandations et transmettre la requête de recherche pour les recommandations basées sur Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.
- Activer un module Engagement Messenger.
- Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Sélectionnez le module Engagement Messenger que vous souhaitez installer sur votre site Web.
3. Dans la colonne Modifier le module, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans le module Configurer Engagement Messenger, sélectionnez l'onglet **Implémenter** .
5. Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier HTML de la page Web sur votre site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
6. Dans l'onglet **Implémenter** , copiez le code à partir de la section Code intégré.
7. Collez le code que vous avez copié dans le fichier texte avant la balise de corps de fermeture.
8. Activez les recommandations pour une page spécifique dans la messagerie en ajoutant le paramètre `enableRecommendations : true` dans le code intégré.

   Dans le site Web sur lequel vous vous intégrez Engagement Messenger, lorsque l'utilisateur saisit un terme de recherche dans la messagerie, par défaut, le slug d'URL du site Web (dernière partie de l'URL) sera considéré comme la requête de recherche. Les conditions de la slug d'URL pour la requête de recherche saisie dans la barre de recherche de la messagerie sont les suivantes :

   - Si une seule barre oblique figure à la fin de l'URL, aucun terme de recherche n'est sélectionné. Par exemple, `https://example.service-now.com/`.
   - Si un terme est entouré de barres obliques à la fin de l'URL, le texte inclus est considéré comme un terme de recherche. Par exemple, dans la `https://example.service-now.com/product-xyz/` d'URL, le produit xyz est considéré comme un terme de recherche.
   - Si une seule barre oblique est suivie d'un texte, ce texte est considéré comme un terme de recherche. Par exemple, dans l'URL, `https://example.service-now.com/search_string` chaîne de recherche est considérée comme un terme de recherche.

   La slug d'URL est utilisée pour déduire la requête de recherche comme suit :

   - Tous les caractères spéciaux sont remplacés par un espace. Par exemple, dans le `https://example.service-now.com/product-xyz` de l'URL, le terme de recherche est « produit xyz ».
   - Toute extension de fichier est ignorée. Par exemple, dans le `https://example.service-now/product.html` de l'URL, le terme de recherche est « produit ».
9. Activez les recommandations au niveau du module.
   a. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
   b. Sélectionnez votre Engagement Messenger module.
   c. Cliquez sur **Modifier**.
   d. Dans le module de configuration d'Engagement Messenger, sélectionnez l'onglet **Comportement**.
   e. Activez le commutateur **Activer les recommandations** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. **Facultatif :** Ajoutez une logique personnalisée pour transmettre un paramètre de requête de recherche à en Recherche IA transmettant un rappel de fonction comme valeur pour un paramètre `getAISRecommendationsContext`.
    L'exemple suivant montre le code modifié pour générer des recommandations proactives avec la logique personnalisée pour transmettre une requête de contexte de recherche.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true,
           getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
           //Insert your code here to fetch the search query string return product xyz
}

 };
 </script>
```

11. Enregistrez et publiez le fichier HTML.

Résultats

Engagement Messenger Affiche des recommandations basées sur le contexte fourni par le site Web tiers.

Example:

L'exemple suivant montre le code modifié pour générer des recommandations proactives par défaut pour le contexte par défaut.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true
          }

 };
 </script>
```

Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger

Créez un IdP pour votre Engagement Messenger afin que vous puissiez activer l'authentification du client. Vous pouvez créer un IdP pour le type d'authentification OIDC (OpenID Connect) ou SAML (Security Assertion Markup Language).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez précédemment configuré un IdP, vous pouvez ignorer cette tâche et réutiliser l'IdP existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez configuré plusieurs IdP sur votre instance et que vous souhaitez sélectionner un IdP spécifique pour votre Engagement Messenger module, procédez comme suit :

- Activer Engagement Messenger sur un site web lorsque les cookies d'applications tierces sont bloqués
- Custom URL with Identity Provider

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **Fournisseurs d'identité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **OpenID Connect** ou **SAML**.
   - Si vous sélectionnez **OpenID Connect**, suivez la procédure décrite dans Créer une configuration OpenID Connect (OIDC) pour Single Sign-On (SSO).
   - Si vous sélectionnez **SAML,** suivez la procédure décrite à l'étape 3 dans Créer et mettre à jour des fournisseurs d'identité .

Que faire ensuite

- Lorsque les clients se connectent à votre site Web dans lequel Engagement Messenger est déployé, ils doivent également s'authentifier au sein de la messagerie. L'authentification de l'utilisateur est effectuée à l'aide du même IdP utilisé pour authentifier la connexion du client à votre site Web.

  Assurez-vous que les clients de votre site Web sont également ajoutés à votre fournisseur d'authentification OIDC ou SAML pour l'instance ServiceNow.

- Activez les demandes entre les domaines entre Engagement Messenger et votre site Web. VoirConfigurer la règle CORS pour Engagement Messenger.

Information associée

Comment configurer le fournisseur OIDC sur l'instance ServiceNow

Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger

Configurez une règle de partage des ressources interorigines (CORS) pour permettre les demandes multidisciplinaires entre Engagement Messenger et votre site Web dans lequel vous souhaitez déployer la messagerie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Effectuez les tâches suivantes :

- Configurer Engagement Messenger.
- Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l'API Engagement Messenger et l'URL de votre site Web pour créer une règle CORS.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **Règles CORS**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle CORS

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle CORS.
Application	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement.
API REST	Engagement Messenger L'API REST à laquelle s'applique cette règle CORS. Définissez ce champ sur l'**API centre d'engagement [sn_csm_ec/engagement_center_api]**.
Domaine	Domaine qui envoie la demande à cette API REST. Définissez cette valeur de champ sur l'URL du site Web dans lequel vous souhaitez déployer la messagerie. Par exemple, **https://www.example.com**.
Durée maximale	Nombre de secondes pour mettre en cache la session client. Après une première demande CORS, les demandes ultérieures du même client dans ce délai ne nécessitent pas de message préliminaire. Si vous ne spécifiez pas de valeur, la valeur par défaut 0 indique que toutes les demandes requièrent un message préliminaire.
Méthodes HTTP	Méthodes HTTP autorisées. Activez les méthodes GET et POST.
En-têtes HTTP	Liste des en-têtes HTTP séparés par des virgules à envoyer dans la réponse. Vous pouvez laisser ce champ vide.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger.

Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger

Configurez une paire nom-valeur pour les en-têtes de réponse HTTP pour le module Engagement Messenger. La possibilité de configurer et de transmettre des en-têtes de réponse permet une gestion spécifique du contenu de la page par un client, ; il s'agit le plus souvent d'un navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Configurer Engagement Messenger.
- Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.
- Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'API Engagement Messenger et l'URL de votre site Web pour créer une règle CORS.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **En-têtes des réponses HTTP**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'en-tête de réponse HTTP

Champ	Description
Actif	Option pour indiquer que cette configuration d'en-tête de réponse HTTP est active.
Application	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement.
S'applique à	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Sélectionnez **Type spécifique** pour indiquer que cette configuration d'en-tête de réponse HTTP est destinée au type et à l'enregistrement spécifiques que vous sélectionnez dans les champs **Type** et **Enregistrement**.
Type	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Sélectionnez **Service Portal** pour indiquer que les enregistrements sont associés à Portail de services.
Enregistrement	Enregistrement de module Engagement Messenger auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Sélectionnez un enregistrement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	a. Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) pour accéder au formulaire contextuel Sélectionner le document. **b.** Dans le champ **Nom de table**, assurez-vous que la valeur est définie sur **Service Portal**. **c.** Dans le champ **Document**, cliquez sur l'icône Rechercher ( ). **d.** Dans la liste des enregistrements Service Portal, sélectionnez le module de messagerie que vous avez configuré. **e.** Cliquez sur **OK**.
Nom	Nom de la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP. Définissez cette valeur de champ sur **Content-Security-Policy**.
Valeur	Valeur de la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP. Définissez cette valeur de champ sur **frame-ancestors 'self' <entrer l'URL de votre site Web>**. Par exemple, **frame-ancestors 'self' https://www.example.com**.
Description	Description détaillée de l'en-tête de réponse HTTP.

Que faire ensuite

Activer un module Engagement Messenger

.

Information associée

En-têtes des réponses HTTP

Activer un module Engagement Messenger

Activez le module Engagement Messenger que vous avez configuré de sorte que vous puissiez l'incorporer à votre site Web.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Effectuez les tâches suivantes :

- Configurer Engagement Messenger.
- Créer un fournisseur d'identité (IdP) pour Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer la règle CORS pour Engagement Messenger.
- Créer des en-têtes de réponse HTTP pour Engagement Messenger.

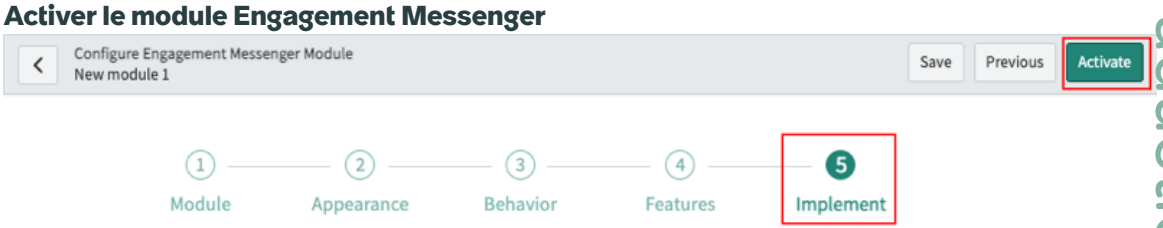
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À moins qu'un module de messagerie ne soit activé, il ne sera pas disponible pour utilisation par vos clients dans votre site Web tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans la colonne Modifier le module du module de messagerie que vous souhaitez activer, cliquez sur **Modifier**.
   La vue de configuration guidée s'affiche.
3. Sélectionnez l'étape **Implémenter**.
4. Sélectionnez **Activer**.

Activer le module Engagement Messenger



Que faire ensuite

Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.

Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web

Incorporez le code source du module de messagerie que vous avez configuré dans votre site Web afin de permettre à vos clients d'utiliser Engagement Messenger sur votre site Web.

Avant de commencer

- Activer un module Engagement Messenger.
- Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Copiez le code source du module de messagerie que vous avez activé et collez-le dans le fichier HTML du site Web dans lequel vous souhaitez déployer la messagerie.

Ensuite, selon le type d'authentification que vous avez sélectionné pour votre module de messagerie configuré, vous devrez peut-être écrire le code pour que les fonctions obtiennent le jeton d'ID et pour démarrer et arrêter la session pour un utilisateur connecté dans la messagerie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans la colonne Modifier le module du module de messagerie que vous souhaitez installer dans votre site Web, cliquez sur **Modifier**.
   La vue de configuration guidée s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Implémenter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous avez apporté des modifications à la section Paramètres de sécurité, cliquez sur **Enregistrer**.
   Le code du module Engagement Messenger est mis à jour.
5. Faites défiler la page jusqu'à la section Code incorporé puis cliquez sur **Copier le code**.
6. Ouvrez le fichier HTML de votre site Web et collez le code copié avant la balise de corps de fermeture.
7. Pour un module de messagerie avec une authentification basée sur OIDC ou SAML, effectuez la configuration suivante.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur la configuration de l'authentification OIDC et SAML, consultez l'article Configuration de la connexion et de la déconnexion automatiques pour Engagement Messenger [KB1560205] dans la Now Support base de connaissances.

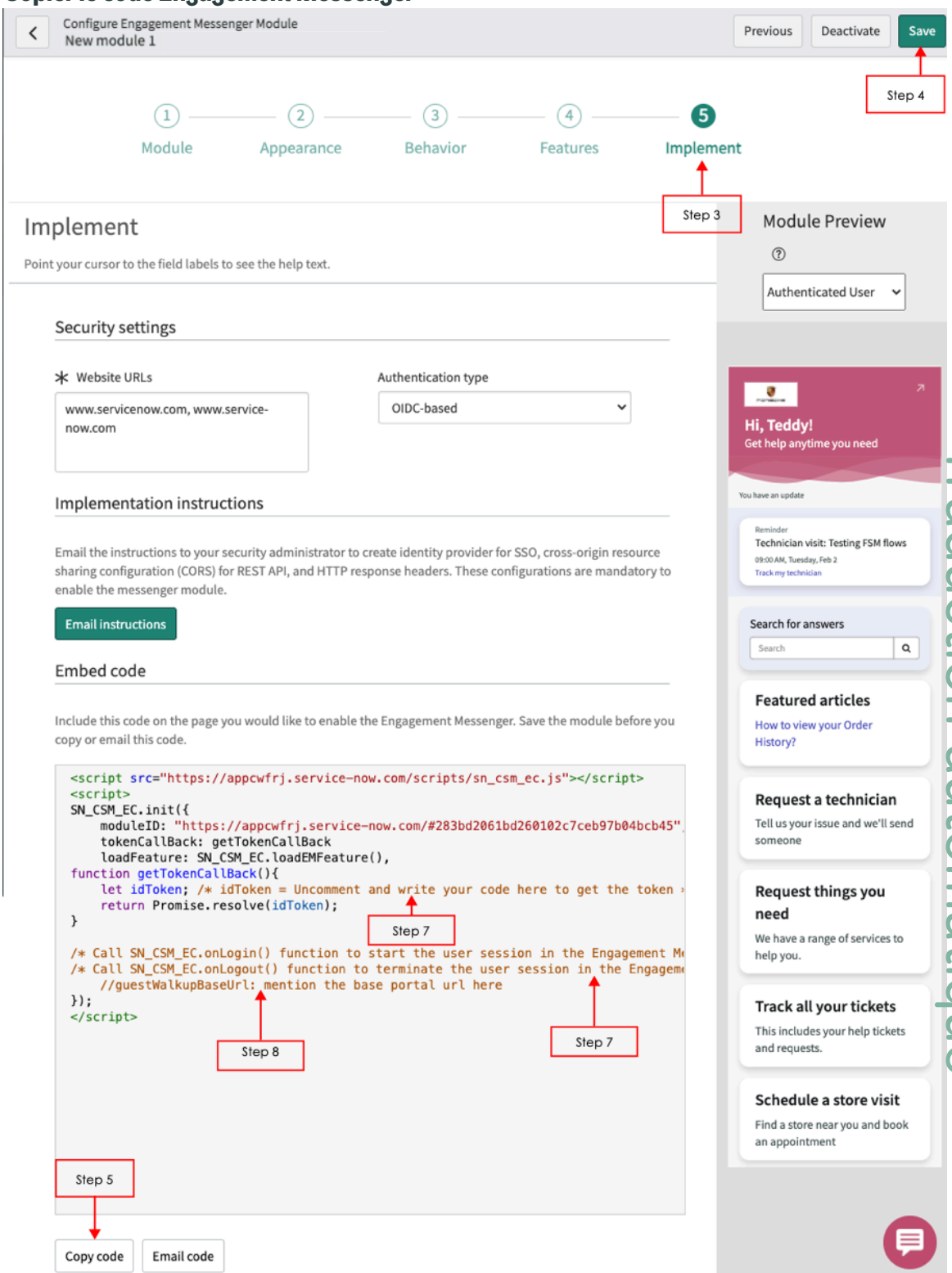
8. Si vous avez activé la fonctionnalité Visite pour les utilisateurs non authentifiés, annulez le commentaire de la ligne de code `//guestWalkupBaseUrl` et terminez la configuration en entrant l'URL de base de votre portail d'assistance client.

   Par exemple, si votre portail d'assistance client est **https://www.example.com/support**, mettez à jour le code pour **guestWalkupBaseUrl = https://www.example.com/support**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier le code Engagement Messenger



Traduction automatique

9. **Facultatif :** Pour modifier le code incorporé afin de définir la langue préférée dans laquelle Engagement Messenger s'affiche, effectuez l'une des actions suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. **Facultatif :** Ouvrez le site Web auquel vous avez ajouté le code Engagement Messenger pour vérifier que l'icône est disponible, et cliquez sur l'icône pour vérifier qu'il lance Engagement Messenger.
11. **Facultatif :** Modifiez le code incorporé de Engagement Messenger pour intégrer Recommandations proactives sur une page Web.
    Pour plus d'informations sur l'utilisation Engagement Messenger de Recommandations proactives sur une page Web, reportez-vous à la section Utiliser Engagement Messenger le code incorporé pour intégrer des recommandations proactives sur une page Web.

Que faire ensuite

Ouvrez le site Web auquel vous avez ajouté le code Engagement Messenger et vérifiez que l'icône de lanceur de la messagerie est disponible. Cliquez sur l'icône pour lancer Engagement Messenger.

Vous pouvez également les intégrer dans vos applications iOS et Android natives Engagement Messenger à l'aide du SDK Now Mobile :

- Intégrer Engagement Messenger dans une application iOS native à l'aide du Kit de développement logiciel (SDK) Now Mobile [KB1587276]
- Intégrer Engagement Messenger dans une application Android native à l'aide du Kit de développement logiciel (SDK) Now Mobile [KB1587611]

Fonctionnalité de liens profonds dans Engagement Messenger

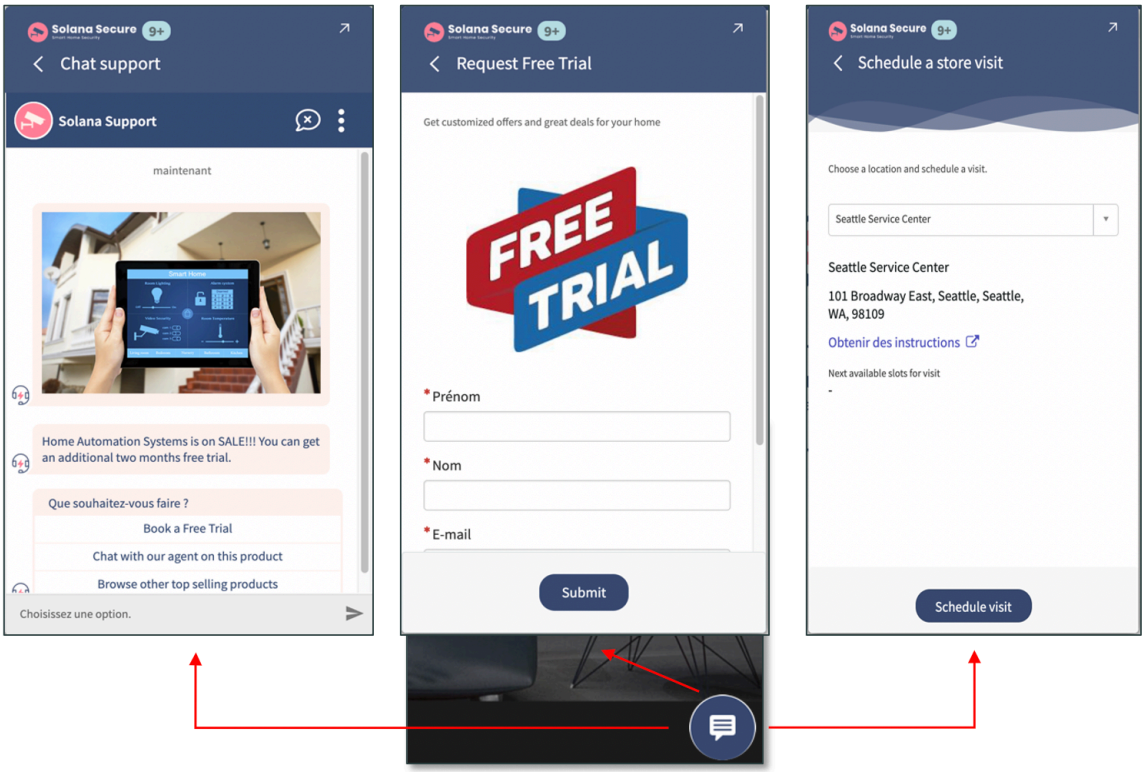
Définissez un workflow comme écran de lancement par défaut dans Engagement Messenger en utilisant du code personnalisé ou une URL paramétrée.

La fonctionnalité de lien profond vous permet de personnaliser la page d'accueil de Engagement Messenger afin de pouvoir lancer une fonctionnalité spécifiée chaque fois que la messagerie est accessible. La fonctionnalité est lancée via des variables dans une URL structurée ou dans un code personnalisé via des entrées de lancement contenant des variables de substitution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écrans de lancement de liens profonds



La fonctionnalité de lien profond prend en charge le lancement des fonctions Afficher l'article, Nouveau ticket, Liste de tickets, Rechercher, Recherche de ticket, Élément de catalogue, Nouveau rendez-vous, Nouvelle commande de travaux, Page d'accueil par défaut, Commande de travaux, Virtual Agent et chat d'agent en direct et leur affichage dans Engagement Messenger.

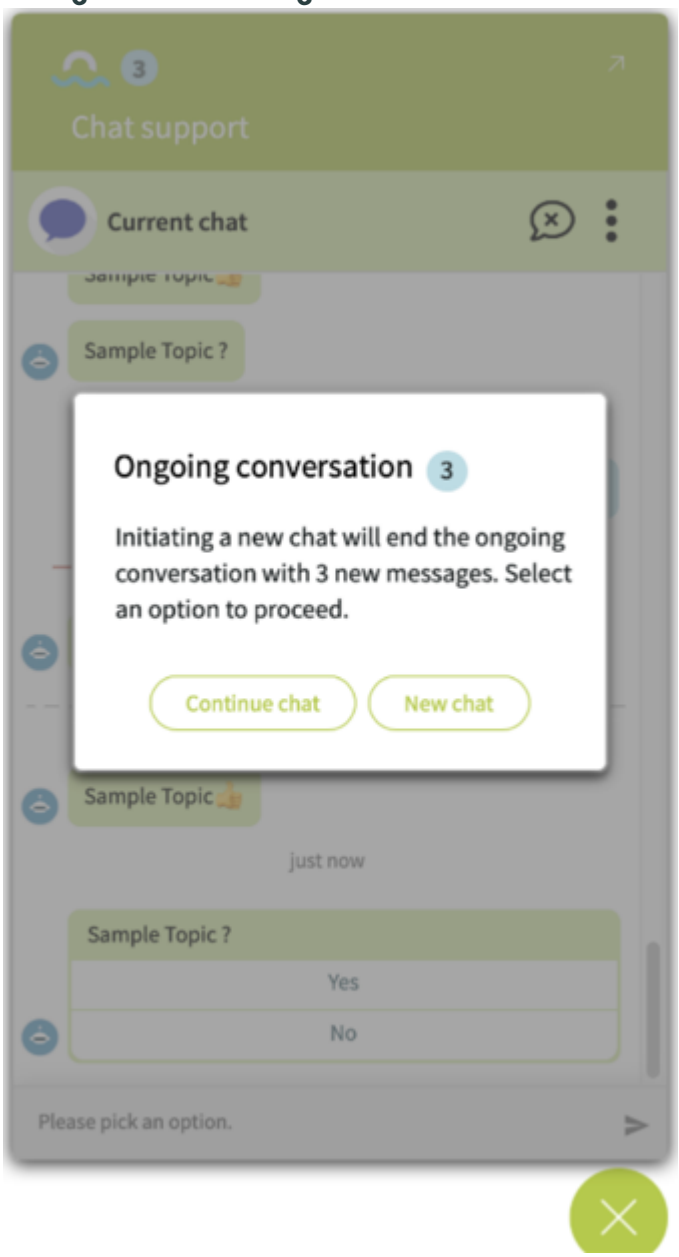
Remarque :
À partir de la version Washington DC, dans les messageries instantanées Agent virtuel et Agent actif, si un utilisateur participe à une conversation en cours et tente d'ouvrir contextuellement une rubrique, les options suivantes s'affichent :

- Continuer la messagerie instantanée
- Nouvelle messagerie instantanée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changement de messagerie instantanée



Lancer une fonctionnalité dans Engagement Messenger à l'aide de code personnalisé

Utilisez du code personnalisé pour activer les liens profonds et lancer une fonctionnalité dans Engagement Messenger intégrée à votre site Web.

Avant de commencer

Configurer Engagement Messenger.

Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.

Rôle requis : ec_admin et administrateur de sites Web

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Si vous utilisez le code existant, assurez-vous de mettre à jour le script pour afficher `v=3.1`. Par exemple :

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
    loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Procédure

1. Accédez à la **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans Configurer le module Engagement Messenger, ouvrez l'onglet Implémenter.
3. Copiez le code à partir de la section Code intégré.
4. Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier HTML de la page Web sur votre site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
5. Collez le code que vous avez copié avant la balise de fermeture du corps.
6. Définissez le contexte de la fonctionnalité et spécifiez ses variables.
   Utilisez le format suivant pour définir un contexte de fonctionnalité :

   ```
   {
    feature: "<feature_name>",
    openOnLoad: <true/false>,
    params: {
     "<param_name>": "<param_value>",
     "<param_name>": "<param_value>
    }
   }
   ```

   Dans ce format, spécifiez les variables de fonctionnalité.

   fonctionnalité

   Nom de la fonctionnalité. Pour en savoir plus, reportez-vous à Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger .

   openOnLoad

   Incluez cette option et définissez-la sur true uniquement si vous souhaitez que Engagement Messenger s'ouvre automatiquement. Par défaut, cette option est définie de façon à que Engagement Messenger ne s'ouvre pas automatiquement.

   <param_name>": "<param_value>

   Nom et valeur d'un paramètre associé à la fonctionnalité. Pour plus d'informations, voir Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger.

7. Créez une fonction de couche personnalisée pour transmettre le contexte de fonctionnalité à la fonction SN_CSM_EC.init du code intégré.
   Par exemple, le code suivant utilise la fonction de couche personnalisée `chatFeatureContext()` pour le contexte de fonctionnalité de messagerie instantanée.

   ```
   ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}
```

8. Remplacez la fonction `SN_CSM_EC.loadEMFeature()` par la fonction de couche personnalisée que vous avez créée à l'étape 7.
   Par exemple, dans le code suivant, la fonction `wrapper chatFeatureContext()` est transmise en tant que valeur de l'attribut `loadFeature` .

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. Enregistrez le fichier.
10. **Facultatif :** Vérifiez que la fonctionnalité désignée se lance.
    a. Ouvrez le site Web dans lequel vous avez intégré Engagement Messenger.
    b. Cliquez sur l'icône de lanceur.
    c. Vérifiez que Engagement Messenger lance la fonctionnalité que vous avez configurée dans le code intégré.

Résultats

La fonctionnalité que vous avez spécifiée dans le code intégré est lancée par défaut lors de l'ouverture de Engagement Messenger sur le site Web dans lequel il est incorporé.

Example:

Le code suivant lance la fonctionnalité de messagerie instantanée par défaut. Il montre également comment déclencher une rubrique Agent virtuel par défaut lorsque la messagerie instantanée est chargée en transmettant l'identificateur système (sys_id) de la rubrique. Vous pouvez également spécifier une langue pour lancer la messagerie instantanée dans cette langue.

```
<script src="https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}

SN_CSM_EC.init({
 moduleID: "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
});
</script>
```

function

chatFeatureContext() : la fonction de couche pour le contexte de messagerie instantanée.

fonctionnalité

CHAT : la fonctionnalité de messagerie instantanée permettant de lancer la messagerie instantanée Agent virtuel ou Agent actif.

openOnLoad

false : désactivez le lancement automatique de Engagement Messenger.

topic_id

8708db281bd5b81080df6247b04bcb79 : l'identificateur du système de module (sys_id).

langue

fr : définit la langue de messagerie instantanée par défaut sur Français.

Lancer une fonctionnalité dans Engagement Messenger à l'aide des paramètres d'URL

Utilisez les paramètres d'URL dans l'URL de votre site Web pour activer le lien profond et lancer une fonctionnalité intégrée à Engagement Messenger votre site Web.

Avant de commencer

Configurer Engagement Messenger.

Incorporer Engagement Messenger dans votre application Web.

Rôle requis : ec_admin et administrateur de sites Web

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser les paramètres d'URL pour afficher une fonctionnalité spécifique dans Engagement Messenger. Lorsque l'URL est activée, elle ouvre votre site Web et charge automatiquement la fonctionnalité spécifiée dans Engagement Messenger. Par exemple, vous pouvez intégrer l'URL à un e-mail afin de partager un article de la base de connaissances à partir de Engagement Messenger.

Remarque :

Si vous utilisez le code intégré existant, assurez-vous de mettre à jour le script pour inclure v=3.1. Par exemple :

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Procédure

1. Accédez à la **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Dans Configurer le module Engagement Messenger, ouvrez l'onglet Implémenter.
3. Copiez le code à partir de la section Code intégré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier HTML de la page Web sur votre site Web où vous intégrez Engagement Messenger.
5. Collez le code que vous avez copié avant la balise de fermeture du corps.
6. Enregistrez le fichier.
7. Modifiez l'URL du site Web pour inclure la fonctionnalité.

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_VALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

<FEATURE_NAME>

Nom de la fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger.

<param_name1>=<param_value1>

Nom et valeur d'un paramètre associé à la fonctionnalité. Pour définir plusieurs paramètres, utilisez le même format. Pour plus d'informations, voir Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger.

8. **Facultatif :** Vérifiez que l'URL lance automatiquement la fonctionnalité désignée.

Résultats

La fonctionnalité que vous avez incluse dans l'URL est définie comme écran de lancement par défaut dans Engagement Messenger.

Example:

L'exemple d'URL suivant comprend un identificateur système (sys_id) pour un article de la base de connaissances qui s'affiche automatiquement lors du lancement du site Web.

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

Configurer Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle

Configurez différents aspects de la fonctionnalité de Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle rappel pour l’activer en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

L’installation et la configuration Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle permettent à vos clients de demander un rappel à partir de différents canaux tels que Agent virtuel, le Service clientèle portail et Engagement Messenger.

Le processus de configuration comprend les tâches de configuration répertoriées dans le tableau suivant.

Tâches de configuration

Tâche	Description
Installer Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle	Installez l’application Omnichannel Callback (sn_callback).
Configurer le comportement de rappel pour Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle	Configurez les différents aspects du rappel, tels que le nombre maximal de tentatives et le délai d’expiration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration (suite)

Tâche	Description
Publier les rubriques Virtual Agent pour rappel	Publiez les rubriques de rappel Virtual Agent pour afficher l'option de rappel aux clients sur les clients Virtual Agent.
Formulaire de configuration de la fonctionnalité de rappel	Configurez la fonctionnalité de rappel dans Engagement Messenger.

Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle

Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle Permet de fournir une option de rappel aux clients lorsque le temps d'attente pour un agent actif est long.

Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle offre une option aux agents du service client pour rappeler les clients lorsque le temps d'attente des agents est long ou que les agents ne sont pas disponibles. Pour plus d'informations, consultez Omnichannel Callback .

Installer Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle (sn_callback).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Omnichannel Callback for Customer Service Management dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Tâches planifiées : envoyer un rappel pour les tâches de rappel planifiées

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle (sn_callback).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Publier les rubriques Virtual Agent pour rappel

Publiez les Agent virtuel rubriques pour rappel afin d'aider vos clients à demander un rappel des agents lorsqu'il y a un long délai d'attente pour joindre un agent actif ou que les agents ne sont pas disponibles.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'application de réservation de rendez-vous conversationnels est installée.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Déployez la rubrique inactive pour l'enregistrer et la mettre à la disposition des utilisateurs sur les clients Virtual Agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page Rubriques, publiez les rubriques suivantes.
   - Demander un rappel
   - Replanifier un rappel
   - Annuler un rappel
3. Dans la barre d'en-tête de la rubrique, sélectionnez **Publier**.

   Si vous utilisez la détection NLU, la boîte de dialogue Choisir les éléments à publier s'affiche. Sélectionnez les éléments disponibles à publier avec la rubrique, tels que le modèle NLU et les mappages de langue, puis cliquez sur **Publier**.

   Remarque :
   Si l'option **Publier le modèle** n'est pas disponible, le modèle peut avoir besoin d'un peu de travail. Par exemple, il se peut que le modèle n'ait pas assez d'intentions ou qu'il ait besoin de plus d'énoncés pour certaines intentions. Résolvez ces problèmes avant de continuer. En outre, si une langue de modèle n'est pas disponible, le modèle spécifique à la langue n'a jamais été publié. Publiez-la à partir de Console NLU. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les rubriques, l'état est Actif et l'état Publié passe à **Juste maintenant**.

4. Si vous avez publié une rubrique de conversation, vérifiez que vos mots clés ou énoncés NLU pour la rubrique fonctionnent comme prévu.

   a. Revenez à la page Rubriques puis cliquez sur **Tester les rubriques actives**.

   b. Dans la fenêtre de conversation, saisissez des mots clés ou des énoncés NLU qui correspondent à l'intention de la rubrique pour vérifier que la rubrique s'ouvre.
   Pour les rubriques prédéfinies Agent virtuel , le bot renvoie une liste de rubriques qui correspondent au mot clé ou à l'énoncé saisi.

Résultats

Les rubriques sont publiées et peuvent être utilisées dans les rubriques d'appel.

Configurer le comportement de rappel pour Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle

Configurez le comportement de rappel du rappel, par exemple le nombre maximal de nouvelles tentatives ou le délai d'expiration, dans Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans le champ de recherche **Nom** , entrez `sn_callback`.
3. Configurez l'une des propriétés répertoriées dans la table suivante.

Description du champ des propriétés du rappel

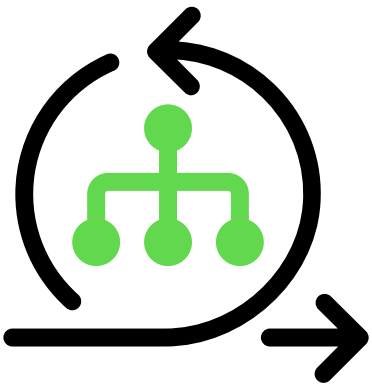
Propriété	Valeur par défaut	Description
sn_callback.callback_expire_time	60	Délai d'expiration du rappel en minutes, après lequel la tâche de rappel est fermée.
sn_callback.callback_max_retry_attempts	5	Nombre maximal de nouvelles tentatives avant la fermeture de la tâche de rappel.
sn_callback.enable_scheduled_callback	VRAI	Option permettant d'activer les rappels planifiés en permettant aux clients de sélectionner un créneau horaire pour le rappel.

Implémenter Intelligence

Utilisez des solutions intelligentes pour automatiser les tâches et permettre aux agents de se concentrer sur la résolution des tickets complexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées	Apprentissage machine	Now Assist pour Customer Service Management (CSM)
		
Configurez des actions recommandées et des recommandations de champs pour aider les agents à résoudre les tickets de manière efficace et efficiente.	Utilisez des solutions d'apprentissage machine pour analyser et classer les tickets, ainsi qu'automatiser les tâches.	Utilisez Now Assist pour CSM afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à des conversations et des expériences proactives à l'aide de l'IA générative.

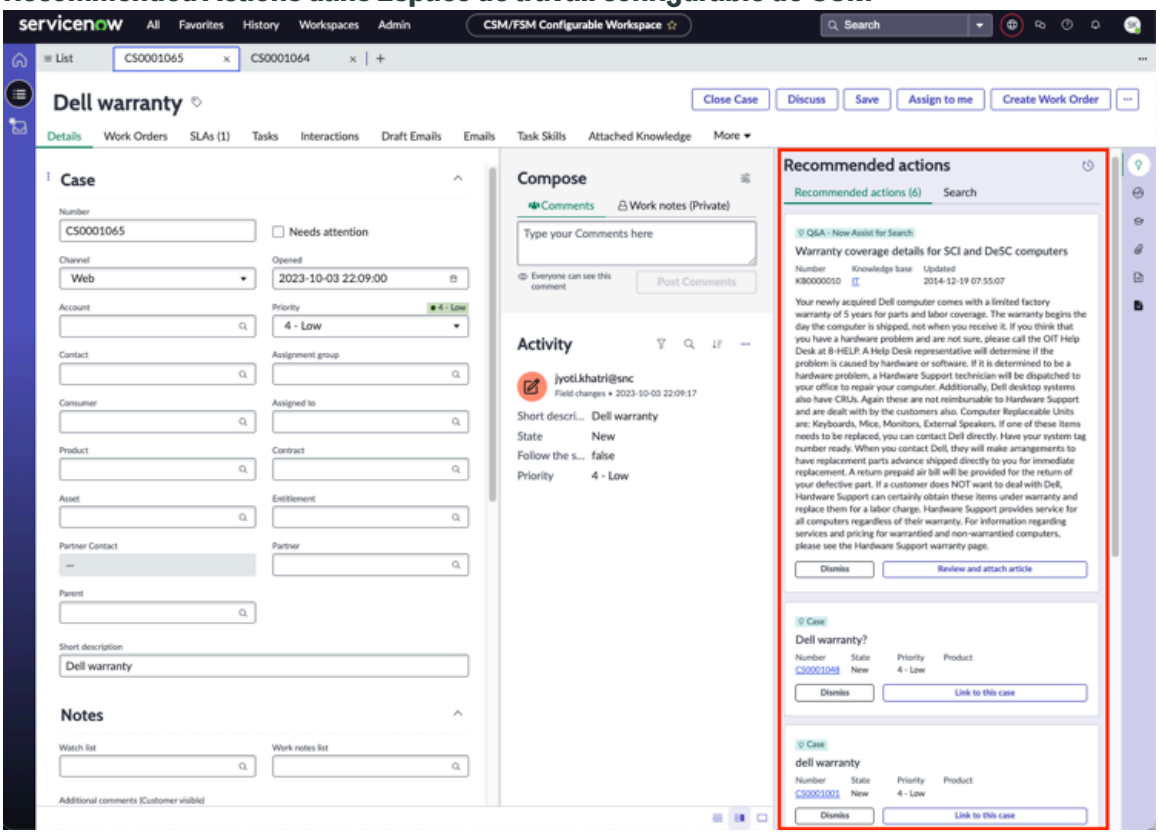
Configurer Recommended Actions

Utilisez l'application pour afficher les Recommended Actions actions pertinentes aux agents en fonction du contexte d'un enregistrement ou pour permettre aux agents d'effectuer une recherche IA pour trouver des ressources pertinentes. Les agents peuvent prendre ces mesures rapidement et facilement pour aider les clients et résoudre leurs problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommended Actions dans Espace de travail configurable de CSM



Avec Recommended Actions :

- Fournissez aux agents une action optimale dans le contexte d'un enregistrement.
- Permettez aux agents de concentrer leur attention sur l'appel à l'action critique.
- Autorisez les agents à effectuer une action dans un panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.
- Permettez aux agents de travailler sur un processus de dépannage et de fournir une résolution aux clients.
- Classez les actions que les agents peuvent effectuer en fonction d'une logique configurable.
- Recommandez une valeur pour un champ dans un formulaire.
- Permettez aux agents d'utiliser AI Search pour trouver les ressources les plus pertinentes.

Exemples de scénarios d'implémentation des actions recommandées

Utilisez l'application Recommended Actions pour fournir les recommandations suivantes :

- Appliquer la résolution à partir d'un ticket résolu : recommandez aux agents d'appliquer la résolution à partir d'un ticket similaire résolu, puis fermez le ticket.
- Réaffecter le ticket : recommandez une valeur de champ pour le champ Groupe d'affectation afin que le ticket soit affecté à la bonne équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Examiner et joindre un article : recommandez un article de la base de connaissances pertinent pour le problème client afin que les agents puissent examiner et joindre l'article au ticket actuel.
- Examinez une demande de remboursement. Recommandez une arborescence de décision que les agents doivent parcourir pour déterminer si le client est éligible à un remboursement.

Pour obtenir la configuration de bout en bout des actions recommandées pour des scénarios spécifiques, reportez-vous à la section Exemples de configurations d'actions recommandées.

Types d'actions pour les recommandations

Avec l'application Recommended Actions , vous pouvez créer les types d'actions suivants que les agents doivent effectuer. Pour plus d'informations, consultez Recommended Actions.

Type d'action	Description
Conseil	Une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'il peut partager. Par exemple, un conseil peut recommander à un agent de joindre un article de la base de connaissances à un ticket ou de créer une commande de travaux.
Arborescence des décisions guidées	Un flux guidé à suivre. Une arborescence de décision est un processus à plusieurs étapes qui comprend une série de questions et de réponses et donne lieu à des conseils.
Recommandation de champ	Valeur recommandée à utiliser pour un champ. Par exemple, ce type d'action peut recommander le groupe d'affectation en fonction du texte figurant dans la brève description du ticket.

Recherche IA

Les agents peuvent saisir leurs requêtes dans la barre de recherche pour accéder aux résultats de recherche optimisés par l'IA. Les réponses les plus pertinentes pour la requête de recherche s'affichent sous la forme de cartes de résultats Genius. Les agents peuvent effectuer des actions directement à partir des cartes de recherche pour résoudre un problème. Pour plus d'informations, consultez AI Search dans Recommended Actions.

Avantages de l'intégration d'AI Search à Recommended Actions

- Recherche et recommandations unifiées : cette intégration combine des options de recherche pilotées par IA avec des recommandations proactives, fournissant ainsi un ensemble d'outils unifié aux agents.
- Intelligence contextuelle : le système exploite les données contextuelles pour fournir des résultats de recherche très pertinents et des recommandations adaptées à chaque cas.
- Recommandations proactives : les agents reçoivent des suggestions exploitables pour accélérer la résolution des tickets, en fonction du contexte du ticket en temps réel.
- Flux de travail transparent : l'intégration rationalise le flux de travail des utilisateurs en fournissant un accès à la recherche et aux recommandations au sein d'une interface unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser les actions recommandées

Les agents peuvent accéder aux actions recommandées dans un espace de travail, par exemple Espace de travail configurable de CSM en sélectionnant l'icône Actions recommandées ( ) dans le panneau latéral contextuel. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de l'application Recommended Actions.

Configurer les actions recommandées

Configurez l'application Recommended Actions de sorte que vous puissiez créer des actions de type conseil ou recommandation de champ. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent effectuer les tâches de configuration suivantes.

Étapes de configuration de l'application Recommended Actions

Tâche de configuration	Description
Installer l'application Recommended Actions	Installez l'application Recommended Actions à partir du ServiceNow® Store.
Affecter des rôles aux utilisateurs de Recommended Actions	Affectez des rôles à vos utilisateurs pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux informations de Recommended Actions.
Configurer l'application Recommended Actions	Configurez les actions recommandées pour créer un contexte, une règle et des recommandations avec des types d'actions tels que conseils et recommandation de champ. **Remarque :** L'application Guided Decisions (sn_gd_core) est requise pour créer des arborescences de décision guidée.

Intégrer les arborescences de décision dans les actions recommandées

Vous pouvez également configurer l'application Guided Decisions Experience de sorte que vous puissiez créer des arborescences de décision, puis les intégrer dans des actions recommandées. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent effectuer les tâches de configuration suivantes.

Étapes pour intégrer les arborescences de décision dans les actions recommandées

Tâche de configuration	Description
Installer l'application Guided Decisions Experience	Installez l'application Guided Decisions Experience à partir du ServiceNow® Store. Cette application vous permet de configurer des arborescences de décision que vous pouvez utiliser comme recommandations.
Configurer les arborescences de décision	Configurez les arborescences de décision que les agents peuvent utiliser pour trouver des solutions de dépannage pour les problèmes des clients.
Ajouter Guided Decisions à Recommended Actions	Ajoutez des arborescences de décision aux actions recommandées, afin que les agents puissent prendre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes pour intégrer les arborescences de décision dans les actions recommandées (suite)

Tâche de configuration	Description
	les mesures appropriées dans un processus de dépannage basé sur un contexte d'enregistrement.

Demander des applications à partir de ServiceNow Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Recommended Actions

Utilisez cette option Recommended Actions pour afficher les actions pertinentes aux agents en fonction du contexte d'un enregistrement ou recommander une valeur pour un champ.

Types d'actions dans Recommended Actions

Type d'action	Description	Cas d'utilisation
Conseil	Un conseil est une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'un agent peut partager. • Les conseils s'affichent sous la forme de cartes dans le panneau latéral contextuel d'un espace de travail. • Les agents peuvent accéder à ces cartes en sélectionnant l'icône Actions recommandées dans le panneau latéral. • Les agents peuvent effectuer l'action en cliquant sur le bouton sur la carte.	• Mary a créé un ticket pour signaler un problème avec un routeur. Il est recommandé à l'agent affecté à ce ticket d'appliquer une résolution à partir d'un ticket résolu afin de résoudre le problème du client. Les notes de résolution et un code de résolution du ticket résolu sont copiés dans la section Informations sur la fermeture du ticket actuel. • Paul, qui a un compte auprès de la banque StellarVest, a créé un dossier pour signaler une perte de carte de crédit. Il est recommandé à l'agent affecté à ce ticket de créer une commande de travaux afin d'envoyer une nouvelle carte de crédit à Paul.
Recommandation de champ	Une recommandation de champ est une valeur recommandée pour un champ. Selon la configuration, les valeurs de champ recommandées sont renseignées automatiquement ou affichées sous forme de messages sous les champs pour les nouveaux enregistrements. Les valeurs de champ recommandées sont affichées	• Un agent souhaite réaffecter le ticket à une autre équipe mieux équipée pour résoudre le problème d'un client. Une recommandation de champ peut recommander le groupe d'affectation en fonction du texte figurant dans la brève description du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

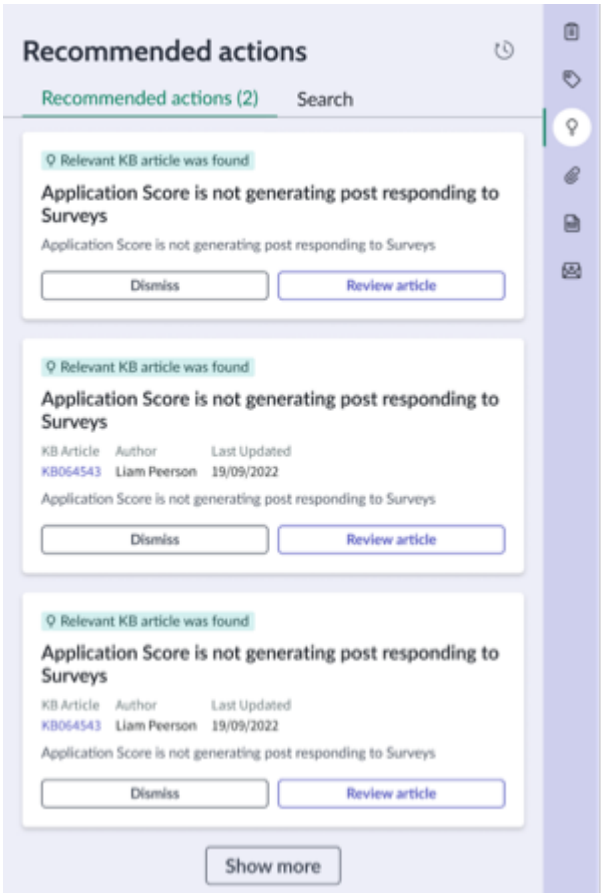
Type d'action	Description	Cas d'utilisation
	sous forme de messages uniquement sous les champs des enregistrements existants. • Vous pouvez configurer les champs avec le texte et les valeurs qui apparaissent dans les messages. • Vous pouvez également configurer un seuil de confiance pour remplir automatiquement une valeur recommandée. • Vous pouvez configurer une préférence pour remplir automatiquement une valeur recommandée.	• Lors d'une interaction avec un client, un agent crée un ticket pour le compte du client. En fonction de la brève description saisie par l'agent dans le formulaire de ticket, les valeurs des champs **Produit**, **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont recommandées à l'agent.
Arbre de décision	Une arborescence de décision est un flux guidé que les agents doivent suivre. Une arborescence de décision est un processus en plusieurs étapes qui pose une série de questions. En fonction des réponses saisies par un agent, un conseil est fourni. **Remarque :** L'application Guided Decisions (sn_gd_core) est requise pour créer des arborescences de décision.	Rina a créé un ticket pour signaler que son téléphone ne se charge pas. Il est recommandé à l'agent affecté au ticket d'utiliser une arborescence de décision qui pose une série de questions pour résoudre le problème avec le téléphone et fournit un conseil à la fin.

Les actions de type **Conseil** et **arborescence de décision guidée** sont affichées sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées : carte de conseil

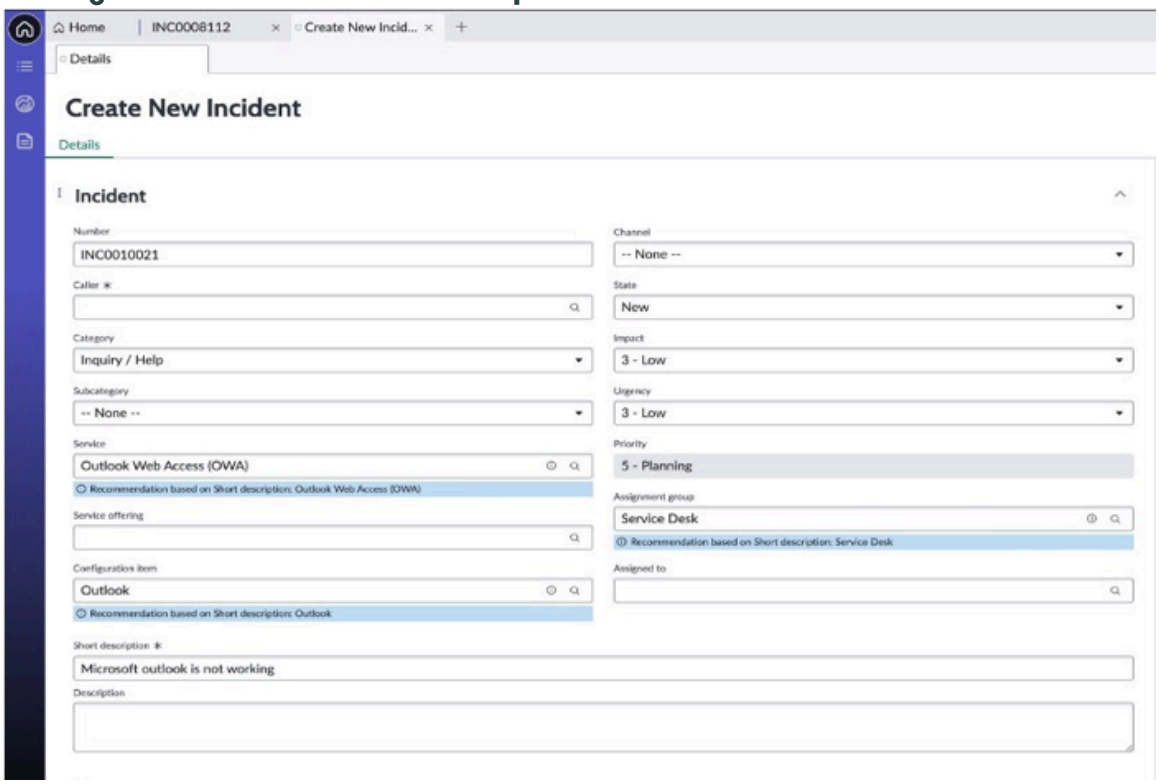


Les actions du type **Recommandation de champ** sont remplies automatiquement dans les champs ou apparaissent sous forme de messages sous les champs d'un formulaire d'enregistrement. Les agents peuvent suivre les recommandations et sélectionner ces valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages de recommandation de champ dans le formulaire Incident



Pour plus d'informations, consultez Créer des conseils et des recommandations de champs dans Recommended Actions.

Éléments pour configurer des actions recommandées

La configuration d'une action recommandée est un processus en plusieurs étapes qui implique de :

Contexte

Un contexte permet aux agents d'afficher les actions recommandées pour un enregistrement de cette table lorsque certaines règles sont remplies. Pour plus d'informations, consultez Contextes dans Recommended Actions.

Règle

Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte et détermine quand une action recommandée apparaît pour les enregistrements dans la table de contexte. Pour plus d'informations, consultez Règles dans Recommended Actions.

Recommandation

Une recommandation est un moyen de suggérer une action à un agent. Vous pouvez créer des recommandations avec des types d'actions de conseil et de recommandation de champ. Pour plus d'informations, consultez Recommandations dans Recommended Actions.

Générateurs de ressources

Les générateurs de ressources fournissent des informations utiles pour obtenir des conseils et des recommandations de champs. Les générateurs de ressources utilisent des tables de décision, des flux, des scripts, le cadre de travail Predictive Intelligence ou des options d'AI Search pour générer des ressources. Par exemple, un générateur de ressources peut fournir un lien d'article de la base de connaissances qui peut ensuite être utilisé comme action recommandée pour un ticket. Pour plus d'informations, consultez Générateurs de ressources dans Recommended Actions.

Paramètres d'arbitrage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les paramètres d'arbitrage déterminent la fréquence des problèmes ou l'ordre de priorité des actions recommandées afin que les agents obtiennent les conseils dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes des clients.

Contextes dans Recommended Actions

Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations pour les enregistrements d'une table lorsque certaines règles sont remplies. Ces recommandations peuvent aider les agents en suggérant des actions à effectuer en fonction du contexte de l'enregistrement.

Des contextes sont créés pour les tables, telles que la table Ticket [sn_customerservice_case] ou la table Incident [incident]. La création d'un contexte comprend les étapes suivantes :

- Sélection d'une table.
- Création de règles pour le contexte. Une règle affiche des recommandations aux agents ayant certains rôles pour les enregistrements répondant à certaines conditions.
- Création de recommandations pour les règles. Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent.

L'application Recommended Actions inclut un enregistrement de contexte, Contexte de ticket, que vous pouvez utiliser pour créer des recommandations pour les tickets.

Formulaire Contexte

Vous pouvez accéder aux enregistrements de contexte en accédant à **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**. La liste Contextes affiche une brève description de chaque contexte et de la table à laquelle le contexte s'applique.

Le formulaire Contexte inclut le nom et la description du contexte, la table sélectionnée et une configuration d'application de recherche pour AI Search. Lorsque vous créez un contexte, fournissez ces informations et sauvegardez l'enregistrement. Après l'enregistrement, le formulaire Contexte affiche les listes connexes suivantes.

- **Règles** : affiche les règles qui ont été créées pour le contexte, y compris les rôles d'utilisateur sélectionnés. Vous pouvez créer une règle uniquement à partir de la liste connexe Règles du formulaire Contexte.
- **Recommandations** : affiche les recommandations associées aux règles de contexte, y compris le type d'action et l'action. Vous pouvez créer une recommandation uniquement à partir de la liste connexe Recommandation du formulaire Règle.
- **Mappage des résultats de recherche** : affiche les mappages entre les sorties et Recommended Actions les entrées d'AI Search.

Champ Intervalle d'actualisation

Le champ **Intervalle d'actualisation** du formulaire Contexte détermine la fréquence d'actualisation des recommandations pour le contexte. La valeur par défaut de ce champ est de 12 heures et la valeur minimale est de 10 minutes.

Remarque :
Vous devez configurer la vue de formulaire pour afficher le champ **Intervalle d'actualisation** .

Règles dans Recommended Actions

Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte. Une règle affiche des recommandations aux agents ayant certains rôles pour les enregistrements répondant à certaines conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création d'une règle comprend les étapes suivantes :

- Sélection des rôles d'utilisateur qui peuvent voir les recommandations associées à la règle.
- Définition des conditions qui s’appliquent aux enregistrements de contexte.
- Création de recommandations pour la règle. Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent. Une règle peut compter plusieurs recommandations.

L’application Recommended Actions comprend un enregistrement de contexte, Contexte de ticket, que vous pouvez utiliser pour créer des recommandations pour les tickets. Ce contexte comprend les règles suivantes :

- Recommandations au niveau du champ Ticket : cette règle inclut une recommandation permettant de prédire une valeur pour le champ **Groupe d'affectation** du formulaire Ticket.
- Recommandations du panneau latéral Ticket : cette règle inclut une recommandation consistant à examiner et à joindre un article à un ticket.

Formulaire Règle

Le formulaire Règle fournit des informations sur la règle, y compris une description, les rôles d’utilisateur sélectionnés et les conditions qui s’appliquent à la table dans le contexte associé.

Lorsque vous créez une règle, fournissez ces informations et sauvegardez l'enregistrement. Après l'enregistrement, vous pouvez voir la liste connexe Recommandations.

Vous pouvez accéder aux enregistrements de règle en accédant à **Tous** > **Actions recommandées** > **Règles**. Il n'est possible de créer des nouvelles règles qu'à partir d'un contexte. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle.

Champs du formulaire Règle

Champ	Description
Nom	Nom de la règle.
Contexte	Contexte auquel cette règle est associée. Ce champ est renseigné automatiquement à partir du formulaire Contexte.
Rôles	Rôles d’utilisateur qui peuvent voir les recommandations pour cette règle.
Description	Brève description de la règle.
Condition	Conditions qui s'appliquent aux enregistrements à partir de la table de contexte.
Champs affectant cette règle	Champs de la table de contexte qui doivent être surveillés. Les modifications apportées à ces champs génèrent des actions recommandées du type Recommandation de champ pour les enregistrements non sauvegardés.
Actif	Lorsque cette option est sélectionnée, la règle est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Règle (suite)

Champ	Description
Appliquer aux tables développées à partir de la table de contexte	Lorsque cette option est sélectionnée, la règle s'applique aux tables développées à partir de la table de contexte.
Ordre	Détermine l'ordre dans lequel la règle est appliquée.

Recommandations dans Recommended Actions

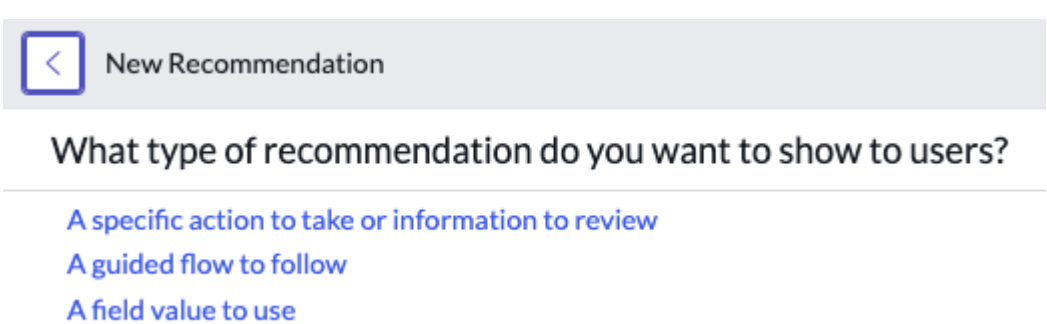
Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent. Une recommandation inclut l'action et toutes les ressources et entrées pertinentes.

Trois types de recommandations sont fournis aux agents :

- **Conseil** : action qu'un agent peut effectuer ou informations qu'il peut partager.
- **Arborescence de décision** : flux guidé pour résoudre un problème et fournir une solution.
- **Recommandation de champ** : valeur recommandée à utiliser pour un champ.

Créer une recommandation

Lorsque vous créez une recommandation, vous pouvez sélectionner le type à partir de l'écran Nouvelle recommandation. Cet écran répertorie les types disponibles.



La sélection d'un type sur l'écran Nouvelle recommandation vous oriente vers le formulaire Recommandation. Le type sélectionné est ajouté au champ **Type d'action** du formulaire Recommandation.

Formulaire Recommandation

Le formulaire Recommandation fournit des informations sur une recommandation, y compris l'action sélectionnée et toutes les entrées et tous les générateurs de ressources dont l'action a besoin.

Lorsque vous créez une recommandation, vous sélectionnez un type d'action et une action. Les étapes suivantes dépendent du type d'action que vous sélectionnez. Par exemple, les conseils et les recommandations de champs nécessitent des entrées d'action là où ce n'est pas le cas pour les arborescences de décision.

Lorsque vous créez une recommandation, fournissez ces informations et sauvegardez l'enregistrement. Après l'enregistrement, vous pouvez voir la section Entrées d'action du formulaire. Les entrées sont des paramètres appliqués à une action et permettent aux agents d'accomplir cette action. Vous pouvez sélectionner manuellement des entrées pertinentes, à partir de l'enregistrement de contexte ou du générateur de ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez accéder aux enregistrements de recommandation en accédant à **Tous** > **Actions recommandées** > **Recommandations**. Il n'est possible de créer de nouvelles recommandations qu'à l'intérieur des règles. Pour plus d'informations, consultez Créer une recommandation.

Champs du formulaire Recommandation

Champ	Description
Règle	Nom de la règle pour le contexte. Ce champ est en lecture seule.
Contexte	Nom du contexte auquel appartient la **Règle**. Ce champ est en lecture seule.
Nom	Nom de la recommandation.
Type d'action	Type de recommandation : • Conseil • Arbre de décision • Recommandation de champ Ce champ est automatiquement renseigné avec la sélection à partir de l'écran Nouvelle recommandation.
Action	Action à sélectionner pour la recommandation. Les actions disponibles sont déterminées par la sélection dans le champ **Type d'action**. Vous pouvez également créer une action pour le type d'action sélectionné de conseil, d'arborescence de décision ou de recommandation de champ.
Générateur de ressources	Générateur de ressources à sélectionner dans la liste Générateurs de ressources. Vous pouvez également créer un générateur de ressources. Les conseils et les recommandations de champs peuvent utiliser des générateurs de ressources pour trouver des ressources pertinentes pour les entrées d'action. Si vous modifiez la valeur dans le champ **Générateur de ressources** , vous devez enregistrer la recommandation pour utiliser le générateur de ressources.
Conseil recommandé	Texte qui indique à l'agent pourquoi une recommandation est suggérée. Les astuces s'appliquent aux types d'actions de conseil et d'arborescence de décision. L'astuce apparaît en haut des cartes d'action dans le panneau latéral Actions recommandées.
Commande	Ordre des recommandations dans la règle.
Actif	Lorsque cette option est activée, la recommandation est active.
Entrées d'actions	Les types d'actions et les actions nécessitent des entrées. Ces entrées sont les paramètres qui permettent aux agents d'accomplir une action. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Recommandation (suite)

Champ	Description
	pouvez choisir des valeurs statiques pour les entrées d'action ou utiliser un générateur de ressources pour fournir des valeurs.
Groupe	Groupe créé par une stratégie de regroupement définie qui affiche ensemble les recommandations pertinentes. **Remarque :** Vous devrez peut-être configurer le formulaire Recommandation pour afficher le champ **Groupe** . Ce champ est disponible par défaut pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM les utilisateurs.

Remarque : Les champs **Type d'action**, **Action** et **Conseil de recommandation** ne sont pas affichés pour le générateur de ressources AI Search. Vous pouvez configurer les champs **Type d'action** et **Action** , ainsi que le mappage entre les sorties AI Search et les entrées d'actions de conseil dans la liste connexe Mappage des résultats de recherche.

Générateurs de ressources dans Recommended Actions

Les générateurs de ressources dans Recommended Actions fournissent des ressources que vous pouvez utiliser comme entrées dans des actions telles que des conseils et des recommandations de champs.

Les générateurs de ressources fournissent des ressources telles qu'un article de la base de connaissances, un ensemble de tickets ou une valeur de champ que vous pouvez utiliser dans les recommandations. Les agents peuvent utiliser ces recommandations dans le panneau Actions recommandées d'un espace de travail tel que Espace de travail configurable de CSM.

Un générateur de ressources peut également être vu comme une fonction avec des entrées et des sorties. Par exemple, vous pouvez créer un générateur de ressources qui prédit un article de la base de connaissances, puis utiliser cet article de la base de connaissances comme action recommandée pour un ticket.

Vous pouvez sélectionner un générateur de ressources dans la liste ou créer un générateur de ressources. Pour obtenir la liste complète des générateurs de ressources inclus dans l'application, reportez-vous à Composants installés avec Recommended Actions.Recommended Actions

Types de générateurs de ressources

L'application Recommended Actions fournit trois types de générateurs de ressources :

- Table de décision
- Flux
- Scripting
- Recherche IA

L'application Recommended Actions - Advanced fournit quatre types de générateurs de ressources supplémentaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Classification
- Similarité
- Similarité avec la tendance
- Intelligence des tâches Classification

Ces trois types de générateurs de ressources sont basés sur le Intelligence prédictive cadre de travail que vous pouvez utiliser pour créer des solutions d'apprentissage machine.

Type de générateur de ressources	Définition
Table de décision	Renvoie les résultats de la table de décision sélectionnée. Utilisez des tables de décision pour vous aider à résoudre une décision complexe qui dépend de plusieurs entrées et sorties prédéterminées. Par exemple, une table de décision peut nécessiter des entrées telles que l'âge, le lieu et les antécédents médicaux pour fournir des suggestions pour différents aspects de l'assurance maladie. Vous pouvez utiliser ces suggestions, qui sont les sorties de la table de décision, comme entrées d'action pour une recommandation. Pour plus d'informations, consultez Decision Tables .
Flux	Renvoie les recommandations générées par l'exécution du flux secondaire sélectionné. Utilisez des flux secondaires pour définir une logique et automatiser les sorties pour les générateurs de ressources. Par exemple, vous pouvez trouver des articles de la base de connaissances pertinents à l'aide d'entrées telles que le nom du produit, l'état d'activation et l'état de publication. Vous pouvez ensuite proposer de joindre ces articles de la base de connaissances en tant qu'action recommandée. Pour plus d'informations, consultez Flow Designer .
Scripting	Renvoie les recommandations générées par l'exécution du script include sélectionné. Vous devez créer une implémentation du modèle ScriptingGeneratorFactory pour utiliser un script include dans le type de générateur de ressources Scripting. Pour plus d'informations, consultez Script includes .
Recherche IA	Renvoie les résultats AI Search et les résultats Genius basés sur des données et des aperçus en temps réel, quelle que soit la source de recherche. Ces résultats sont pertinents pour le contexte d'un enregistrement. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes : • **Champ de recherche** : champ sur lequel AI Search est effectuée. • **N meilleurs résultats** : nombre d'enregistrements à renvoyer à partir d'AI Search. Par exemple, vous pouvez configurer AI Search pour recommander un article de la base de connaissances ou un ticket similaire en fonction de la pertinence et du contexte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de générateur de ressources	Définition
	de la brève description. Pour plus d'informations, consultez AI Search .
Classification	Utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour recommander des valeurs de champ lors de la création d'enregistrements. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes : • **Définition de classification** : Intelligence prédictive modèle de classification permettant de renvoyer les valeurs prédites ou les références d'enregistrement pour un champ dans une table. • **N meilleurs résultats** : nombre de valeurs ou d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements pertinents prévus par la définition de classification. Par exemple, vous pouvez configurer la solution de classification pour recommander une valeur pour la catégorie ou le groupe d'affectation en fonction de la brève description. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .
Similarité	Identifie les enregistrements existants avec des valeurs similaires à un enregistrement de contexte. Vous devez créer un corpus de mots qui sert de vocabulaire pour que le système d'apprentissage machine compare les enregistrements formés. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes : • **Définition de similarité** : définition de la solution de similarité permettant de renvoyer les enregistrements pertinents pour l'enregistrement de contexte. • **N meilleurs résultats** : nombre d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements pertinents prévus par la définition de similarité. Par exemple, vous pouvez trouver des tickets similaires résolus pour proposer une résolution en tant qu'action recommandée. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .
Similarité avec la tendance	Utilise une définition de tendance pour trouver des points communs dans les enregistrements renvoyés par la solution de similarité. Vous pouvez configurer la définition de tendance à l'aide d'une condition, d'un champ commun ou d'une référence commune, ainsi que d'une valeur de seuil pour le nombre minimal d'enregistrements devant suivre une tendance. Ce type de générateur de ressources nécessite les entrées suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de générateur de ressources	Définition
	• **Définition de similarité** : définition de la solution de similarité permettant de renvoyer les enregistrements pertinents pour l'enregistrement de contexte. • **Définition de tendance** : définition de tendance pour filtrer les enregistrements pertinents qui suivent une tendance. Par exemple, vous pouvez trouver des incidents majeurs similaires avec une tendance. Ensuite, vous pouvez proposer de lier l'enregistrement de contexte actuel à cet incident majeur.
Intelligence des tâches Classification	utilise des modèles d'apprentissage machine créés dans Intelligence des tâches Admin Console pour recommander des valeurs de champ. Les modèles offrent des options flexibles permettant soit de remplir automatiquement les valeurs sur le formulaire d'enregistrement, soit de fournir des recommandations en fonction de la sensibilité de ces champs. **Remarque :** Les valeurs de champ ne sont pas recommandées pour les champs lorsque le modèle TI est en mode arrière-plan. Ce type de générateur de ressources nécessite l'entrée suivante : • **Solution** : la solution contient la configuration des champs d'entrée recommandés et des champs de sortie recommandés pour la prédiction. La solution contient également une préférence, que les champs soient renseignés automatiquement ou qu'un message de recommandation s'affiche. Le Intelligence des tâches modèle de classification prédit plusieurs valeurs ou références d'enregistrement pour les champs d'une table. • **N meilleurs résultats** : nombre de valeurs ou d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements pertinents prévus par la définition de solution. Par exemple, vous pouvez configurer la solution de Intelligence des tâches classification pour recommander une valeur pour la catégorie ou le groupe d'affectation en fonction de la brève description. Pour plus d'informations, consultez Task Intelligence . **Remarque :** Le Intelligence des tâches module d'extension Admin Console (com.sn_ti_admin) doit être installé pour sélectionner le type de générateur de Intelligence des tâches ressources de classification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et Recommended Actions

Recommended Actions prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Les tables et les données de l’application sont séparées par domaine. Les auteurs de recommandations ne peuvent voir que le contexte qui s’applique à eux en fonction du domaine. Lors de l’exécution, les recommandations sont évaluées dans le contexte de l’utilisateur et les données sont créées dans le domaine correspondant applicable à l’utilisateur.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Recommended Actions

Pour utiliser Domain Separation dans l’application Recommended Actions , vous pouvez créer des enregistrements de contexte distincts pour chaque domaine. Le contexte sert de point de départ dans Recommended Actions. Toutes les autres configurations telles que la règle, la recommandation et le générateur de ressources peuvent ensuite être associées au domaine de l’enregistrement de contexte correspondant.

L’évaluation de l’exécution et la génération de recommandations sont spécifiques à l’utilisateur. Le domaine applicable à l’utilisateur est sélectionné et les règles correspondantes applicables au domaine de l’utilisateur sont évaluées pour fournir un ensemble final de recommandations à l’utilisateur final. Les enregistrements d’exécution créés utilisent le même domaine du contexte qui s’appliquait à l’utilisateur donné.

Tables séparées par domaine

Lorsque vous créez des entités connexes pour un contexte, le domaine des entités connexes est défini sur le domaine du contexte. Les tables suivantes de l’application sont séparées par domaine :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contexte
- Règle d'action recommandée
- Recommandation
- Générateur de ressources
- Groupe de recommandations
- Mappage des actions recommandées des résultats de recherche
- Contexte de l'action recommandée
- Exécution de l'action recommandée
- Ordre des actions recommandées
- Recommandation de champ
- Entrée de recommandation de champ
- Définition de recommandation de champ
- Type de générateur de ressources
- Entrée du type de générateur de ressources
- Stratégie de groupe de recommandations
- Définition du type d'action
- Définition de tendance

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

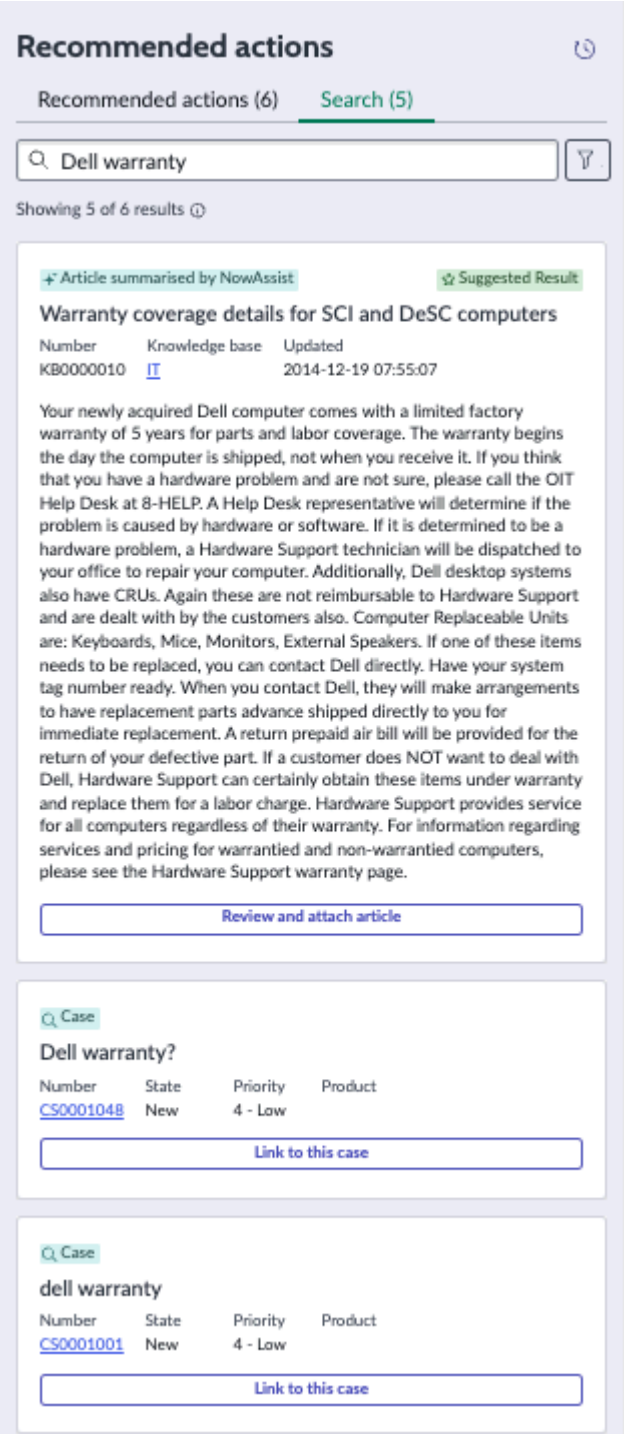
AI Search dans Recommended Actions

Permettez aux agents d’utiliser AI Search pour Recommended Actions trouver des ressources ou des résolutions pertinentes pour les problèmes des clients.

Les résultats AI Search et les résultats Genius s’affichent dans l’onglet Rechercher du Recommended Actions composant dans le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent initier des actions directement à partir des cartes de recherche pour résoudre un problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Les résultats de recherche provenant des sources de recherche configurées sont affichés sous forme de cartes. Ces cartes sont des aperçus des enregistrements de recherche. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les détails de l'enregistrement ou effectuer des actions directement via les cartes. Les réponses les plus pertinentes sont affichées sous la forme de meilleurs résultats sous la forme de cartes de résultats Genius.

AI Search exploite des algorithmes avancés d'apprentissage automatique et des capacités de traitement du langage naturel pour comprendre les requêtes des utilisateurs et fournit les résultats de recherche les plus pertinents qui peuvent être utilisés pour résoudre efficacement les problèmes. Pour en savoir plus sur AI Search et ses fonctionnalités, reportez-vous à AI Search .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités AI Search

- Met en évidence les termes de requête de recherche qui apparaissent dans les résultats de recherche.
- Affiche en premier les résultats les plus pertinents avec une pertinence d'apprentissage machine. L'apprentissage machine ajuste et améliore automatiquement le score de pertinence des résultats de recherche pour chaque profil de recherche en fonction des réponses sélectionnées par les agents.
- Affiche les meilleures réponses sous forme de cartes de résultats Genius.

Avantages d'AI Search

- Maximise l'efficacité : utilisez l'intégration AI Search pour réduire le délai de résolution des tâches et améliorer la productivité des agents.
- Tire parti de l'intelligence contextuelle : tirez le meilleur parti de la recherche contextuelle pour fournir des réponses précises et opportunes.
- Fournit un résumé : configurez les résultats Genius pour obtenir un résumé des connaissances volumineux basé sur un modèle de langage afin qu'il soit en adéquation avec vos besoins en matière de contenu et d'informations.

Configurer AI Search dans Recommended Actions

Les étapes de configuration d'AI Search incluent Recommended Actions l'activation de l'onglet AI Search, le mappage des résultats AI Search avec des entrées de conseil et la personnalisation du Recommended Actions composant. Les options de personnalisation avancées incluent l'ajustement du nombre de résultats à afficher sur une page, l'identification des résultats Genius à ajouter au profil de recherche et la configuration des sources de recherche. Pour plus d'informations, consultez Configurer AI Search dans Recommended Actions.

Utiliser AI Search dans Recommended Actions

Permettez aux agents du service client d'utiliser AI Search pour accéder plus rapidement aux informations pertinentes et de prendre les mesures appropriées pour résoudre les problèmes des clients. Pour plus d'informations, consultez Utiliser AI Search pour Recommended Actions résoudre les tickets.

- Accéder à AI Search : les agents peuvent accéder à l'onglet AI Search dans le panneau latéral contextuel de l'espace de travail.
- Recherche de résultats contextuels : les agents peuvent saisir leurs requêtes de recherche dans la barre de recherche. AI Search utilise le traitement du langage naturel pour comprendre les requêtes des utilisateurs et prend en compte le contexte de la tâche pour produire des résultats pertinents.
- Affichage des résultats AI Search : examinez les résultats AI Search et effectuez des actions directement à partir des cartes de recherche.
- Affichage des résultats Genius : les agents peuvent afficher les résultats les plus pertinents en haut en fonction des critères définis dans la configuration des résultats Genius, attirant ainsi leur attention sur les informations les plus pertinentes en premier.
- Affinement des résultats de recherche : les agents peuvent sélectionner une source de recherche dans le champ de **filtre de recherche** pour afficher uniquement les résultats provenant de cette source de recherche, puis revenir à l'affichage de tous les enregistrements correspondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichage du nombre de résultats : l'onglet de recherche affiche le nombre total de résultats de recherche correspondants. Les filtres de recherche affichent le nombre de résultats correspondants pour chaque source de recherche.

Remarque :
Les résultats de recherche affichés et le nombre total de recherches peuvent varier en raison des autorisations de sécurité ou si le résultat de recherche a déjà été exécuté. Les conseils exécutés sont ajoutés au flux d'activité et déplacés vers l'historique des actions. Les conseils exécutés seront inclus dans le nombre total de recherches, mais ne s'afficheront pas dans les résultats de recherche.

[store-future: BEGIN review]

Exemples de configurations d'actions recommandées

Cet exemple de documentation montre des configurations de bout en bout de recommandations avec des actions de type conseil, arborescence de décision ou recommandation de champ pour vous aider à démarrer avec Recommended Actions.

Exemples d'actions recommandées

Scénario	Description
Résoudre les problèmes liés à l'échec d'une transaction par carte de crédit	Une arborescence de décision qui aide les agents à résoudre les problèmes liés à une transaction par carte de crédit ayant échoué. Cet arbre de décision pose une série de questions et, en fonction des réponses saisies, fournit une résolution, par exemple suivre la transaction ayant échoué, envoyer une nouvelle carte de crédit ou fournir une assistance supplémentaire.
Recommander un groupe d'affectation pour un problème de routeur	Recommandation de champ qui recommande une valeur pour le champ Groupe d'affectation afin que l'agent puisse affecter le ticket à la bonne équipe pour résoudre le problème client plus rapidement.
Lier le ticket actuel au ticket principal similaire	Un conseil qui recommande de lier le ticket actuel au ticket principal similaire recommandé afin que le propriétaire d'entreprise puisse identifier la tendance et prendre des mesures correctives.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Exemple : résoudre le problème d'une transaction par carte de crédit qui a échoué

Découvrez comment les analystes de processus ou les propriétaires d'entreprise configurent une action recommandée qui utilise une arborescence de décision pour résoudre les problèmes liés à une transaction par carte de crédit ayant échoué.

Scénario de problème

Paul essayait d'acheter une montre intelligente à l'aide de sa carte de crédit bancaire StellarVest. Mais la transaction a échoué au moment du paiement. Paul a créé un ticket dans le portail d'assistance à la clientèle de la banque StellarVest pour demander de l'aide.

Dans ce scénario, il est recommandé à l'agent affecté au ticket de Paul d'utiliser une arborescence de décision pour résoudre le problème de transaction par carte de crédit ayant échoué. L'arborescence de décision collecte les détails de l'utilisateur, de la carte de crédit et de la transaction. Si de l'argent a été débité, le suivi des transactions est lancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutefois, si aucune somme n’a été débitée, l’agent fournit un code d’échec, qui détermine les conseils fournis. Voici quelques exemples de conseils possibles : réaffectation du ticket, création d’une commande de travaux ou affectation du ticket à un technicien informatique.

Configuration d’une action recommandée pour le dépannage d’une transaction par carte de crédit ayant échoué

Aidez les analystes de processus à configurer une action recommandée de type arborescence de décision qui permet aux agents de résoudre le problème d’une transaction par carte de crédit ayant échoué signalée par les clients.

Tâche	Description
Création d’une arborescence de décision	Créez une arborescence de décision qui permet aux agents de poser une série de questions aux clients. En fonction des réponses fournies, les agents peuvent résoudre les problèmes des clients. Pour plus d’informations sur la configuration d’une arborescence de décision dans , consultez Résoudre un problème d’arborescence de décision de transaction parGénérateur d'arbre de décision carte de crédit ayant échoué.
Créer une règle à partir de l’enregistrement de contexte du ticket	Créez une règle pour afficher des recommandations pour les tickets actifs qui remplissent la condition spécifiée dans cette règle.
Créer une recommandation avec l’arborescence de décision comme type d’action	Créez une recommandation qui utilise l’arborescence de décision pour résoudre les problèmes liés à une transaction par carte de crédit ayant échoué.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer une recommandation avec l’arborescence de décision comme type d’action

Créez une recommandation pour sélectionner l’arborescence de décision Dépanner les échecs de transactions par carte de crédit en tant que type d’action.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il n’est possible de créer de nouvelles recommandations qu’à l’intérieur des règles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez le contexte du ticket.
3. Sélectionnez Règle active dans la liste connexe Règles.
4. Dans la liste connexe Recommandations, sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans l’écran Nouvelle recommandation, sélectionnez **Un flux guidé à suivre** pour créer une recommandation de type arborescence de décision.
   Un nouveau formulaire Recommandation s'affiche avec les champs **Règle**, **Contexte** et **Type d'action** renseignés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ **Nom** , entrez Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit.
7. Dans le champ **Action** , sélectionnez l'action.
   Les actions disponibles sont déterminées par la sélection dans le champ **Type d'action**.

   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l'icône de recherche.
   Dans la fenêtre contextuelle qui en résulte, le champ **Nom** de table est automatiquement renseigné avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d'action sélectionné.

   b. Dans le champ **Document** , sélectionnez l'arborescence de décision Dépanner les échecs de transactions par carte de crédit en cliquant sur l'icône de recherche.
   Pour plus d'informations sur la création de cette arborescence de décision, consultez Créer un arbre de décision de dépannage des échecs de transactions par carte de crédit.

   c. Sélectionnez **OK**.

8. Dans le champ **Conseil** recommandé, entrez Résoudre l'échec de la transaction par carte de crédit.
   L'astuce explique aux agents pourquoi une recommandation est suggérée.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Exemple : recommander un groupe d'affectation pour un problème de routeur

Découvrez comment les analystes de processus ou les propriétaires d'entreprise configurent une action recommandée de type recommandation de champ pour recommander un groupe d'affectation pour un problème de routeur. Cette recommandation de champ utilise un générateur de ressources de type Table de décision qui utilise le modèle de routeur et le problème de routeur comme entrées et fournit un groupe d'affectation en conséquence.

Scénario de problème

QuantumLink Technologies, un nouveau venu sur le marché des équipements réseau, met l'accent sur la satisfaction des clients et la résolution rapide des problèmes des clients. Les propriétaires d'entreprise s'engagent à fournir un excellent service à la clientèle afin que leur entreprise puisse prospérer.

Alisha, l'un des propriétaires d'entreprise chez QuantumLink Technologies, configure une action recommandée qui recommande une valeur pour le champ Groupe d'affectation en fonction du modèle de produit et du problème spécifiés par les clients.

Rohit, un client qui a récemment acheté un routeur QuantumLink, est confronté à des problèmes de connectivité intermittents avec son routeur. Il crée un ticket sur le portail d'assistance à la clientèle de QuantumLink Technologies. John est frustré par les perturbations de son service Internet et cherche une solution rapide pour assurer une connectivité ininterrompue pour ses besoins à la maison et au travail.

John Jason, l'agent affecté à ce ticket, se voit recommander une valeur de champ pour un groupe d'affectation afin que ce ticket puisse être affecté à la bonne équipe et que le problème puisse être résolu rapidement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'une action recommandée pour recommander un groupe d'affectation pour un problème de routeur

Aidez Alisha à configurer une action recommandée de type recommandation de champ qui recommande un groupe d'affectation pour un problème de routeur.

Tâche	Description
Créer une table de décision pour recommander des groupes d'affectation	Configurez une table de décision qui utilise le produit et le problème comme entrées pour fournir le groupe d'affectation comme sortie. Vous pouvez utiliser cette table de décision dans un générateur de ressources.
Configurer un générateur de ressources pour fournir un groupe d'affectation en tant que résultat	Configurez un générateur de ressources que vous pouvez utiliser lors de la configuration d'une recommandation de champ afin de fournir le groupe d'affectation approprié pour le problème de routeur.
Créer une recommandation de champ pour recommander la valeur du champ Groupe d'affectation	Créez une action de type Recommandation de champ pour recommander une valeur de champ pour le groupe d'affectation.
Créer une règle à partir de l'enregistrement de contexte du ticket	Créez une règle pour afficher des recommandations pour les tickets actifs qui remplissent la condition spécifiée dans cette règle.
Créer une recommandation avec la recommandation de champ comme type d'action	Créez une recommandation pour faire apparaître la recommandation pour la valeur de champ Groupe d'affectation sur un enregistrement de ticket.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer une table de décision pour recommander des groupes d'affectation

Créez une table de décision avec **le nom Groupe d'affectation pour un problème de routeur** qui fournit un groupe d'affectation en tant que résultat pour une combinaison de produit et de problème donnée.

Cette table de décision nécessite deux entrées :

Entrée	Type
Produit	Chaîne
Problème	Chaîne

Pour le résultat, créez la colonne Groupe d'affectation avec Type de résultat sélectionné comme Référence et la table Résultats sélectionnée comme Groupe [sys_user_group].

Configurez les conditions, les résultats et les valeurs de la table de décision tels qu'affichés dans la table suivante. Pour plus d'informations, consultez Decision Tables .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de table de décision : groupe d'affectation pour un problème de routeur

Colonnes de condition		Colonne de rés
Produit	**Problème**	**Groupe d'affect**
Routeur série M	Problème de connectivité Internet	Routeur-M-Équi
Routeur série M	Le routeur chauffe	Routeur-M-Équi
Routeur série M	Panne réseau	Routeur-M-Tean
Routeur série M	Problèmes de sécurité	Routeur-M-Tean
Routeur série N	Problème de connectivité Internet	Routeur-N-Tean
Routeur série N	Le routeur chauffe	Routeur-N-Tean
Routeur série N	Panne réseau	Routeur-N-Tean
Routeur série N	Problèmes de sécurité	Routeur-N-Tean

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer un générateur de ressources pour fournir un groupe d'affectation en tant que résultat

Configurez un générateur de ressources de type table de décision qui fournit un groupe d'affectation pour un modèle de routeur donné et le problème associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

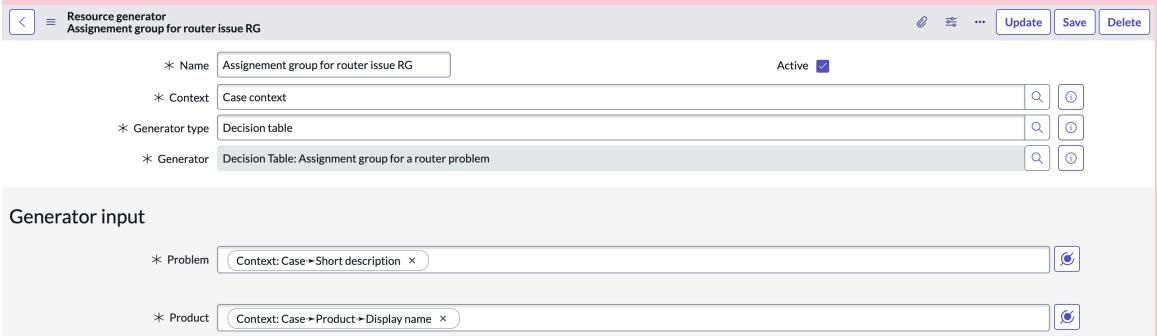
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Générateurs de ressources**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Générateurs de ressources.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le groupe d'affectation pour le problème de routeur RG.
4. Dans le champ Contexte, sélectionnez **Contexte** du ticket.
5. Dans le champ **Type de générateur** , sélectionnez Table de décision.
6. Dans le champ **Générateur** , sélectionnez le groupe d'affectation d'une table de décision sur les problèmes de routeur.
7. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher les entrées du générateur.
8. Renseignez les champs du formulaire Entrée du générateur.
   a. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ.
   b. Dans le champ **Produit** , sélectionnez **Contexte : ticket** > **Produit** > **Nom d'affichage**.
   c. Dans le champ **Problème** , sélectionnez **Contexte : ticket** > **Description courte**.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats



Que faire ensuite

Créez une recommandation de champ que vous pouvez utiliser lors de la création d'une action recommandée pour recommander la valeur du champ Groupe d'affectation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer une recommandation de champ pour recommander la valeur du champ Groupe d'affectation

Créez une recommandation de champ que vous pouvez sélectionner lors de la configuration d'une action recommandée. Cette recommandation de champ suggère une valeur de champ de groupe d'affectation sur un enregistrement de ticket pour un problème de routeur.

Avant de commencer

Utilisez la page d'enregistrement par défaut CSM ou la page d'enregistrement d'interaction CSM pour afficher les recommandations de champs dans l'espace de travail configurable CSM. Pour définir la page d'enregistrement par défaut CSM ou la page d'enregistrement d'interaction CSM comme page par défaut, reportez-vous à la section Définir l'ordre de la page d'enregistrement.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une recommandation de champ implique deux étapes principales :

- Création d'entrées pour la recommandation de champ.
- Créer des instructions sur la façon de recommander des valeurs en configurant une définition pour chaque champ.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Recommandations de champs**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste Recommandations de champs.
3. Dans le champ **Nom** , entrez Recommandation de champ pour le groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Table** , sélectionnez Ticket [sn_customerservice_case] afin de pouvoir renseigner la recommandation de champ pour le champ **Groupe d'affectation** sur un enregistrement de ticket.
5. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher les listes connexes.
6. Dans la liste connexe Entrées de recommandation de champ, sélectionnez **Nouveau** pour créer une entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Type** , sélectionnez Référence.

b. Dans le champ **Étiquette** , entrez Groupe d'affectation.
Le champ **Nom de colonne** est renseigné automatiquement.

c. Dans la liste connexe Spécification de référence, configurez les champs suivants.

Champ	Action
Référence	Sélectionnez la table Groupe [sys_user_group].
Condition de qualificatif de référence	Sélectionnez la condition Active | is | true .

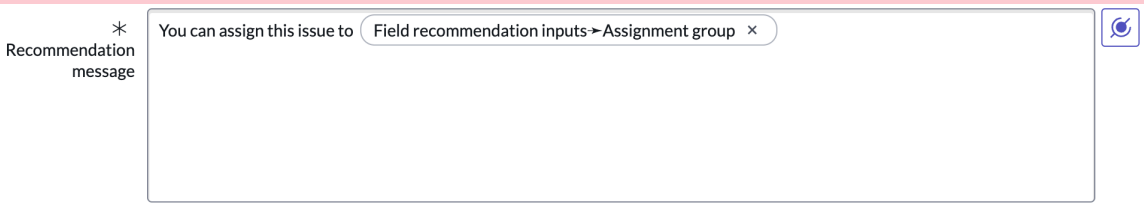
d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

7. Dans la liste connexe Définitions de recommandation de champ, sélectionnez **Nouveau** pour créer une définition.

a. Dans le champ **Nom** , entrez le groupe d'affectation pour la définition de problème de routeur.

b. Dans **Champ**, sélectionnez le champ Groupe d'affectation.

c. Dans le champ **Message de recommandation** , entrez Vous pouvez affecter ce problème à et utiliser le sélecteur de pastilles pour ajouter la valeur recommandée **Entrées de recommandations de champs** > **Groupe d'affectation** dans le cadre du message.



Remarque :
Si le générateur de ressources renvoie une valeur de champ vide, le message de recommandation n'est pas affiché.

d. Dans la liste **Méthode de recommandation** , sélectionnez Recommander uniquement.

e. Sélectionnez **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer une recommandation avec la recommandation de champ comme type d'action

Créez une recommandation pour sélectionner la recommandation de champ comme type d'action pour recommander une valeur pour le champ Groupe d'affectation sur un enregistrement de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez le contexte du ticket.
3. Dans la liste connexe Règles, sélectionnez Règle active.
4. Dans la liste connexe Recommandations, sélectionnez **Nouveau**.
5. À partir de l'écran Nouvelle recommandation, sélectionnez **une valeur de champ à utiliser**.
   Un nouveau formulaire Recommandation s'affiche avec les champs **Règle**, **Contexte** et **Type d'action** renseignés automatiquement.
6. Dans le champ **Nom** , entrez Recommander un groupe d'affectation pour le problème de routeur.
7. Dans le champ **Action** , sélectionnez une action.
   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l'icône de recherche.
      Dans la fenêtre contextuelle qui en résulte, le champ **Nom** de table est automatiquement renseigné avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d'action sélectionné.
   b. Dans le champ **Document** , sélectionnez la recommandation de champ pour la recommandation de champ de groupe d'affectation.
   c. Sélectionnez **OK**.
8. Dans le champ **Générateur de ressources** , sélectionnez le groupe d'affectation pour le générateur de ressources RG de problème de routeur.
9. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher la section de formulaire Entrées d'action.
10. Définissez les entrées d'action.
    a. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ.
    b. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez **Générateur de ressources** > **Groupe d'affectation : Groupe**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Exemple : lier le ticket principal similaire au ticket actuel

Découvrez comment les analystes de processus ou les propriétaires d'entreprise configurent une action recommandée de type conseil pour proposer un ticket principal qui peut être lié au ticket actuel. Ce conseil utilise un générateur de ressources de type similarité avec tendance pour recommander le ticket similaire ayant une tendance commune.

Scénario de problème

Isabella possède une entreprise de commerce électronique florissante qui se spécialise dans la vente de produits artisanaux faits à la main. Au fur et à mesure que l'entreprise se développe, Isabella reconnaît l'importance croissante d'offrir un service à la clientèle exceptionnel pour maintenir la satisfaction et la fidélité de la clientèle. Elle comprend que la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

résolution efficace et rapide des problèmes des clients est cruciale pour le succès de son entreprise.

Daniel, analyste des processus au sein de l'équipe d'Isabella, identifie les problèmes les plus courants et les plus critiques signalés par les clients et crée des tickets importants pour eux. Ainsi, chaque fois qu'un client crée un ticket, il peut être lié au ticket principal similaire. Ce processus les aide à comprendre le modèle, à identifier la cause première, à prendre des mesures correctives et à appliquer des solutions similaires.

Daniel identifie les principaux enjeux suivants :

- Éléments manquants dans la commande
- Mauvais éléments reçus
- Produits endommagés ou défectueux
- Demandes de remboursement
- Écarts ou erreurs de facturation
- Difficulté à appliquer les codes de réduction
- Difficulté à joindre le support client

Daniel configure maintenant un conseil qui recommande un ticket principal similaire à l'agent qui travaille sur un nouveau ticket créé par un client. Les conseils fournissent une action à l'agent pour lier le ticket principal recommandé au ticket actuel.

Configurer une action recommandée pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel

Aidez Daniel à configurer une action recommandée de type conseil qui utilise Similarité avec le générateur de ressources de tendance pour lier le ticket principal au ticket actuel.

Tâche	Description
Configuration d'un flux secondaire pour l'automatisation de l'action de conseil	Configurez un flux secondaire que vous pouvez utiliser dans un conseil pour lier automatiquement le ticket principal proposé au ticket actuel en cliquant sur un bouton d'action.
Configurer un générateur de ressources pour fournir un ticket principal similaire au ticket actuel	Configurez un générateur de ressources de type similaire avec tendance qui fournit un ticket principal similaire au ticket actuel.
Créer des conseils pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel	Créez des conseils pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel en configurant les entrées de conseil, l'expérience d'aperçu et l'action de conseil.
Créer une règle à partir de l'enregistrement de contexte du ticket	Créez une règle pour afficher des recommandations pour les tickets actifs qui remplissent la condition spécifiée dans cette règle.
Créer une recommandation avec des conseils comme type d'action	Créez une recommandation pour sélectionner les conseils comme type d'action pour lier un ticket principal à l'enregistrement de ticket actuel.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

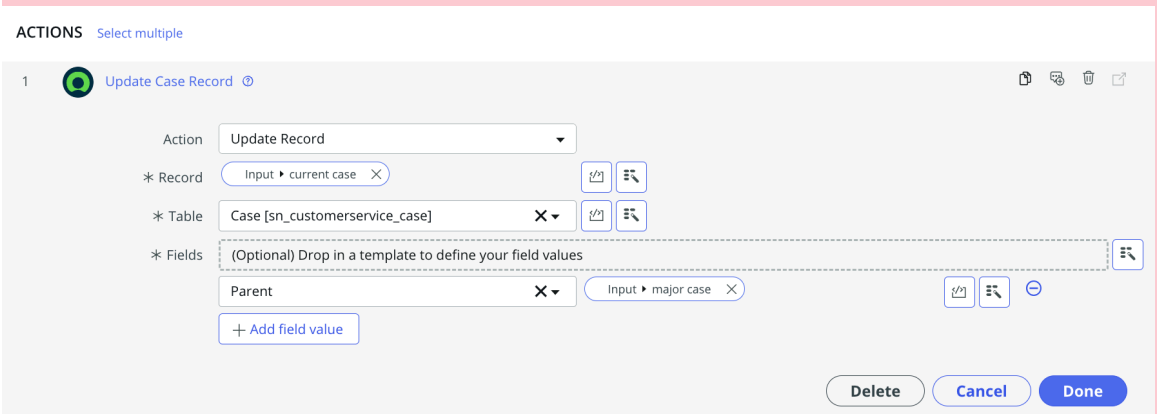
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'un flux secondaire pour l'automatisation de l'action de conseil

Configurez un flux secondaire que vous pouvez utiliser dans un conseil pour lier automatiquement le ticket principal proposé au ticket actuel en cliquant sur un bouton d'action.

Configurez et publiez un flux secondaire avec les entrées et actions suivantes. Pour plus d'informations, consultez Create a subflow in Flow Designer .

Champ	Valeur	Description
Nom	Lier le ticket principal	-
Entrées et sorties de flux secondaire > **Entrées**	• Cas en cours • Ticket principal	Type d'entrée :
Actions	Mettre à jour l'enregistrement	Action : Mettre à ajouter le ticket ticket actuel.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer un générateur de ressources pour fournir un ticket principal similaire au ticket actuel

Configurez un générateur de ressources de type similaire avec tendance qui fournit un ticket principal similaire au ticket actuel.

Avant de commencer

- Ensure Intelligence prédictive est actif et configuré sur votre instance. Consultez Install Predictive Intelligence .
- Assurez-vous d'avoir un Intelligence prédictive abonnement.
- Former la solution de similarité du détecteur de problèmes majeurs avec les tickets clients existants. Pour plus d'informations, consultez Create and train a similarity solution .
- Créez une définition de tendance avec le nom Tendances des problèmes majeurs pour définir le nombre d'enregistrements qui ont quelque chose en commun qui constituent une tendance, par exemple, six enregistrements ou plus avec des valeurs de champ communes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Générateurs de ressources**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Générateurs de ressources.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez Ticket principal similaire.
4. Dans le champ Contexte, sélectionnez **Contexte** du ticket.
5. Dans le champ **Type de générateur** , sélectionnez Similarité avec la tendance.
6. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher les entrées du générateur.
7. Renseignez les champs du formulaire Entrée du générateur.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des conseils pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel

Créez des conseils pour lier le ticket principal similaire au ticket actuel en configurant les entrées de conseil, l'expérience d'aperçu et l'action de conseil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Conseils.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez Lier un ticket principal similaire.
4. Dans le champ **Description** , saisissez Ce conseil recommande de lier le ticket principal similaire identifié au ticket actuel.
5. Créez les entrées suivantes pour le conseil.
   Les entrées sont les variables ou les informations dont le système a besoin pour appliquer le conseil. Vous pouvez utiliser des entrées à plusieurs endroits, telles que l'expérience d'aperçu du conseil et les actions de conseil.
   a. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Étiquette** , saisissez Ticket actuel.
   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez Référence.
   d. Dans la liste connexe Spécification de référence, dans le champ **Référence** , sélectionnez la table Ticket.
   e. Sélectionnez **Envoyer**.
   f. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **à nouveau Nouveau** .
   g. Dans le champ **Étiquette** , saisissez Ticket principal.
   h. Dans le champ **Type** , sélectionnez Référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans la liste connexe Spécification de référence, dans le champ **Référence** , sélectionnez la table Ticket.

j. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Configurez l'expérience d'aperçu.

a. Dans le champ **Aperçu du titre** , entrez Lien vers ce ticket principal.

b. Dans les **champs à afficher**, sélectionnez l'entrée du ticket parent.

c. Dans le champ **Message** , saisissez Il s'agit du ticket principal similaire prédit que vous pouvez lier au ticket actuel.

7. Enregistrez l'enregistrement de conseil pour afficher la liste connexe Actions de conseil.

8. Configurez une action de conseil.

a. Dans la section du formulaire Actions de conseil, sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans le champ **Étiquette de l'action** , saisissez Lier le ticket principal.

c. Dans le champ **Étiquette d'appel à l'action** , saisissez Lier le ticket principal.

d. Dans le champ **Comportement de l'action** , sélectionnez Clic unique.

e. Dans le champ **Automatisation de l'action de conseil** , sélectionnez le flux secondaire Lier le ticket principal.

f. Dans le champ **Message d'achèvement** , saisissez Le ticket principal suggéré est lié !

g. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher les entrées de flux.

h. Dans la liste connexe **Entrées de flux d'automatisation** , renseignez les champs.

Entrée	Action
Ticket en cours	i. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. ii. Sélectionner **Entrées de guidage** > **Cas en cours**.
Ticket principal	i. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. ii. Sélectionner **Entrées de guidage** > **Ticket principal**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer une règle à partir de l'enregistrement de contexte du ticket

Créez une règle pour afficher des recommandations pour les tickets actifs qui remplissent la condition spécifiée dans cette règle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les nouvelles règles ne peuvent être créées qu'à partir d'enregistrements de contexte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez le contexte du ticket.
   Le contexte du ticket est disponible par défaut.
3. Dans la liste connexe Règles, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Nom** , entrez Règle active.
5. Dans le champ **Rôles** , sélectionnez l'icône Modifier les rôles d'utilisateur , puis sélectionnez Agent du service client [sn_customerservice_agent] et Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent].
   Les rôles d'utilisateur sélectionnés peuvent voir les recommandations pour cette règle.
6. Sélectionnez **Terminé** dans la fenêtre contextuelle Rôles.
7. Dans le champ **Condition** , utilisez le créateur de condition pour ajouter la condition « Active | est | vrai ».
   Les agents peuvent voir les recommandations pour les enregistrements de la table de contexte qui répondent à ces critères.
8. Dans le **champ Champ affectant cette règle** , sélectionnez Description brève dans la zone de sélection.
9. Sélectionnez **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer une recommandation avec des conseils comme type d'action

Créez une recommandation pour sélectionner les conseils comme type d'action pour lier un ticket principal à l'enregistrement de ticket actuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez le contexte du ticket.
3. Dans la liste connexe Règles, sélectionnez Règle active.
4. Dans la liste connexe Recommandations, sélectionnez **Nouveau**.
5. À partir de l'écran Nouvelle recommandation, sélectionnez **une action spécifique à prendre ou des informations à examiner**.
   Un nouveau formulaire Recommandation s'affiche avec les champs **Règle**, **Contexte** et **Type d'action** renseignés automatiquement.
6. Dans le champ **Nom** , entrez Lier le ticket principal au ticket actuel.
7. Dans le champ **Action** , sélectionnez une action.

   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l'icône de recherche.
      Dans la fenêtre contextuelle qui en résulte, le champ **Nom** de table est automatiquement renseigné avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d'action sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans le champ **Document** , sélectionnez Lier des conseils similaires pour les tickets principaux.

c. Sélectionnez **OK**.

8. Dans le champ **Générateur de ressources** , sélectionnez le générateur de ressources de ticket principal similaire.
9. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher la section de formulaire Entrées d'action.
10. Définissez les entrées d'action.
    a. Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ.
    b. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez **Générateur de ressources** > **Groupe d'affectation : Groupe**.
11. Renseignez les champs de la liste connexe **Entrées d'action** .

Entrée	Action
Cas en cours	**a.** Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. **b.** Sélectionnez **Contexte : ticket**.
Ticket principal	**a.** Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. **b.** Sélectionner **Générateur de ressources** > **Enregistrement de confiance le plus élevé : ticket**.

12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

[End]

Installer l'application Recommended Actions

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Recommended Actions (sn_cs_nb_action).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Recommended Actions dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Recommended Actions :

- Applications du store :Recommended Actions
- Rôles
- Tables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Recommended Actions.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Recommended Actions (sn_nb_action).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Recommended Actions

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application, notamment des Recommended Actions tables, rôles, conseils, générateurs de ressources et tâches planifiées.

Tables

L'application Recommended Actions ajoute les tables de métadonnées décrites dans la table suivante.

Tables installées avec Recommended Actions

Table	Description
Contexte [sn_nb_action_rule_context]	Stocke les contextes des tables telles que ticket, incident et problème pour lesquelles des recommandations sont générées.
Recommandation [sn_nb_action_recommended_action]	Stocke les recommandations, qui incluent le type d'action, l'action et les informations sur le générateur de ressources.
Définition du type d'action	Stocke les définitions de type d'action telles que les conseils, les arborescences de décision guidée et les recommandations de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Recommended Actions (suite)

Table	Description
[sn_nb_action_type_definition]	
Recommandation de champ [sn_nb_action_field_recommendation]	Stocke les recommandations de champ.
Définition de recommandation de champ [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	Stocke les définitions de recommandations de champs.
Entrée de recommandation de champ [sn_nb_action_field_recommendation_input]	Stocke les entrées pour les recommandations de champs.
Générateur de ressources [sn_nb_action_resource_generator]	Stocke les générateurs de ressources.
Type de générateur de ressources [sn_nb_action_resource_generator_type]	Stocke les types de générateurs de ressources tels que le flux, la table de décision, le scripting, la similarité, la tendance et la classification.
Entrée de type de générateur de ressources [sn_nb_action_generator_type_input]	Stocke les entrées pour les types de générateurs de ressources.
Définition de tendance [sn_nb_action_trend_definition]	Stocke les définitions de tendances.
Règle [sn_nb_action_condition_based_rule]	Stocke les règles, qui incluent une condition et des rôles pour le contexte.
Règle d'action recommandée [sn_nb_action_rule_base]	Stocke les enregistrements de règles d’action recommandées.
Règle conditionnelle [sn_nb_action_conditional_rule]	Stocke les règles conditionnelles. Cette table n’est plus prise en charge.
Règle de table de décision [sn_nb_action_decision_table_rule]	Stocke les règles de table de décision. Cette table n’est plus prise en charge.
Générateur d'entrée pour l'action recommandée [sn_nb_action_input_generator]	Stocke les enregistrements de générateur d’entrée. Cette table n’est plus prise en charge.
Mappage des actions recommandées des résultats de recherche [sn_nb_action_search_result_ra_mapping]	Stocke le mappage entre les sorties de résultats de recherche et les entrées d’action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

L'application Recommended Actions inclut les rôles décrits dans le tableau suivant.

Rôles installés avec Recommended Actions

Rôle	Description	Contient les rôles
Administrateur Recommended Actions [sn_nb_action.next_best_action_admin]	Accorde un accès administrateur à l'application Recommended Actions .	sn_nb_action.next_best_action_author
Auteur Recommended Actions [sn_nb_action.next_best_action_author]	Peut créer des actions recommandées.	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager • sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
Utilisateur Recommended Actions [sn_nb_action.next_best_action_user]	Peut utiliser des actions recommandées.	sn_gd_core.decision_tree_author
Auteur de Générateur de ressources [sn_nb_action.resource_generator_author]	Accorde un accès à la configuration des générateurs de ressources.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author
Auteur de Définition de tendance [sn_nb_action.trend_definition_author]	Accorde un accès pour configurer des définitions de tendances.	Aucun

Conseils

L'application Recommended Actions inclut les conseils décrits dans la table suivante.

Conseils installés avec Recommended Actions

Conseil	Description
Appliquer la résolution à partir d'un ticket résolu	Permet aux agents d'appliquer une résolution à partir d'un ticket résolu recommandé en cliquant sur un bouton **Résoudre le ticket** sur une carte, ce qui copie les notes de résolution et un code de résolution du ticket résolu dans la section Informations sur la fermeture du ticket actuel. L'état du ticket actuel passe à Résolu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils installés avec Recommended Actions (suite)

Conseil	Description
Communiquer la solution de contournement	Permet aux agents de communiquer une solution de contournement à partir d'un enregistrement de problème recommandé en cliquant sur un bouton **Communiquer la solution de contournement** sur une carte, ce qui ouvre les conseils dans le panneau latéral. Les conseils montrent la solution de contournement à partir de l'enregistrement de problème et fournissent un champ de note permettant à l'agent d'ajouter des notes supplémentaires. La solution de contournement et les notes sont ajoutées aux notes de travail et l'enregistrement du problème est lié au ticket actuel.
Créer une tâche de ticket	Permet aux agents de créer une tâche de ticket pour le ticket actuel en cliquant sur le bouton **Créer** sur une carte, ce qui ouvre les conseils dans le panneau latéral dans lequel l'agent peut saisir un objet pour une nouvelle tâche de ticket et le soumettre.
Créer une commande de travaux	Permet aux agents de créer une commande de travaux pour un ticket en cliquant sur un bouton **Créer** sur une carte. Crée une tâche de commande de travaux et ouvre la tâche dans un sous-onglet.
Lien vers le défaut existant	Permet aux agents de lier un défaut existant au ticket actuel en cliquant sur un bouton **Lien vers le défaut** sur une carte, ce qui relie le défaut au ticket et met à jour les notes de travail.
Lien vers un ticket ouvert existant	Permet aux agents de lier le ticket actuel à un ticket ouvert existant en cliquant sur un bouton **Lien vers ce ticket** sur une carte, ce qui définit le ticket ouvert comme parent du ticket actuel.
Recommandation d'offre	Permet aux agents de recommander la mise à niveau d'un produit vers le modèle de produit fourni.
Proposer une résolution	Permet aux agents de saisir des notes de résolution et un code de résolution pour un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils installés avec Recommended Actions (suite)

Conseil	Description
	ticket en cliquant sur un bouton **Proposer une solution** sur une carte.
Lire un message au client	Permet à un agent d'indiquer qu'un message a été lu à un client au cours d'un appel en cliquant sur le bouton **Marquer comme lu** sur une carte et en ajoutant le message aux notes de travail.
Réaffecter le ticket	Permet aux agents de réaffecter le ticket actuel à un groupe d'affectation recommandé en cliquant sur un bouton **Réaffecter** sur une carte, ce qui ouvre les conseils dans un panneau latéral dans lequel l'agent peut saisir des notes. Le ticket actuel est réaffecté à un autre groupe d'affectation et les notes de travail sont mises à jour.
Examiner et joindre l'article	Permet aux agents de réviser un article de la base de connaissances recommandé dans le panneau latéral contextuel en cliquant sur le bouton **Examiner et joindre un article** sur une carte, ce qui ouvre l'article dans le panneau latéral. Dans le panneau latéral, les agents peuvent effectuer les actions suivantes : • Examiner l'article. • Joindre l'article au ticket. • Marquer l'article comme utile. • Ouvrez l'article dans un sous-onglet.

Traduction automatique

Générateurs de ressources

L'application Recommended Actions inclut les générateurs de ressources décrits dans le tableau suivant.

Générateurs de ressources installés avec Recommended Actions

Générateur de ressources	Description
Rechercher l'article de la base de connaissances le plus lu pour le produit	Trouve l'article de la base de connaissances le plus lu pour le produit sélectionné. Vous pouvez utiliser cet article de la base de connaissances pour le joindre à un ticket en tant qu'action recommandée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générateurs de ressources installés avec Recommended Actions (suite)

Générateur de ressources	Description
Trouver un PRB correspondant avec solution de contournement	Trouve un enregistrement de problème correspondant qui a une solution de contournement. Vous pouvez proposer de partager la solution de contournement de ce ticket en tant qu'action recommandée.
Rechercher un PRB correspondant sans solution de contournement	Trouve un enregistrement de problème correspondant sans solution de contournement. Vous pouvez proposer un lien vers cet enregistrement de problème en tant qu'action recommandée.

Travaux planifiés

Tâches planifiées installées avec Recommended Actions

Tâche planifiée	Description
sn_nb_action_detail	Cette tâche planifiée empêche la table Recommandation de croître de façon exponentielle à l'aide du nettoyeur de tables. La tâche de nettoyeur de table s'exécute toutes les heures pour supprimer les enregistrements plus anciens, expirés ou indésirables des tables.

Configurer l'application Recommended Actions

En tant qu'administrateur, configurez l'application Recommended Actions pour afficher les actions pertinentes à vos agents en fonction d'un contexte d'enregistrement.

Actions recommandées

Vous pouvez configurer les actions recommandées en suivant ces étapes.

Étapes de configuration des actions recommandées

Étape	Description
Créer un contexte	Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations pour les enregistrements d'une table spécifique, telle que la table Ticket.
Créer une règle pour un contexte	Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte et détermine quand une action recommandée s'affiche. Lorsque vous créez une règle : • Sélectionnez des conditions qui s'appliquent à la table de contexte. • Sélectionnez les rôles qui ont accès aux actions recommandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration des actions recommandées (suite)

Étape	Description
	Remarque : Il n'est possible de créer des nouvelles règles qu'à partir d'un contexte.
Créer une recommandation pour une règle	Une recommandation est un moyen de suggérer une action à un agent. Créez une recommandation en sélectionnant l'un des types de recommandations disponibles sur l'écran Nouvelle recommandation : • Conseil • Arborescence de décision guidée • Recommandation de champ **Remarque :** Il n'est possible de créer des nouvelles recommandations qu'à partir d'une règle.

Types d'actions

Avec l'application Recommended Actions , vous pouvez créer les types d'actions suivants que les agents doivent effectuer.

Types d'actions dans l'application Recommended Actions

Type d'action	Description
Conseil	Une action qu'un agent peut effectuer ou des informations qu'il peut partager. Par exemple, un conseil peut recommander à un agent de joindre un article de la base de connaissances à un ticket ou de créer une commande de travaux.
Arborescence des décisions guidées	Un flux guidé à suivre. Une arborescence de décision est un processus à plusieurs étapes qui comprend une série de questions et de réponses et donne lieu à des conseils.
Recommandation de champ	Valeur recommandée à utiliser pour un champ. Par exemple, ce type d'action peut recommander le groupe d'affectation en fonction du texte figurant dans la brève description du ticket.

Pour plus d'informations, consultez Créer des conseils et des recommandations de champs dans Recommended Actions.

Générateurs de ressources

Configurez les générateurs de ressources pour fournir des informations que vous pouvez utiliser comme entrées dans des actions telles que des conseils et des recommandations de champs. La configuration des arborescences de décision ne nécessite pas de générateurs de ressources. Pour plus d'informations, consultez Créer un générateur de ressources dans Recommended Actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'arbitrage

Configurez les paramètres d'arbitrage pour déterminer la fréquence des problèmes ou l'ordre de priorité des actions recommandées afin que les agents obtiennent les conseils dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes des clients. Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres d'arbitrage dans Recommended Actions.

Créer un contexte dans Recommended Actions

Créez un contexte pour une table individuelle, telle que la table Ticket. Les contextes stockent des informations, y compris les actions recommandées que les agents peuvent utiliser et les règles qui déterminent quand ces actions sont disponibles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations pour un type d'enregistrement spécifique lorsque certaines règles sont remplies. Ces recommandations peuvent aider les agents en suggérant des actions à effectuer en fonction du contexte de l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Contextes.
3. Saisissez un nom et une description pour le contexte.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table à laquelle ce contexte s'applique.

   Remarque :
   Vous pouvez créer un enregistrement de contexte par table. Vous devez sélectionner la même table dans le champ **Table de référence** du nœud de départ dans une arborescence de décision.

5. **Facultatif :** Dans le champ **Configuration de l'application de recherche** , sélectionnez une configuration d'application de recherche qui spécifie Recherche IA comme moteur de recherche et les paramètres à utiliser pour la recherche.
   Vous pouvez configurer les paramètres d'affichage et d'affinement des résultats de recherche dans la configuration de l'application de recherche. Pour plus d'informations, consultez Search application configurations .

   La configuration de l'application **de recherche de configuration de l'espace de travail configurable [CSM AIS]** est fournie avec l'application de stockage de l'espace de travail configurable CSM. Pour accéder à cette configuration, accédez à **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.

6. **Facultatif :** Sélectionnez une stratégie de regroupement des recommandations dans le champ **Stratégie de regroupement** .

   (Optional) Par exemple, vous pouvez définir une stratégie de regroupement pour regrouper des recommandations qui ont des critères similaires.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire Contexte pour qu'il affiche le champ **Stratégie de regroupement** . Ce champ est disponible par défaut pour les utilisateurs d'ITSM Workforce Optimization.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** Mettez à jour la valeur dans le champ **Intervalle d'actualisation**.
   Cette valeur détermine la fréquence à laquelle les recommandations sont actualisées pour le contexte. La valeur par défaut de ce champ est de 12 heures et la valeur minimale est de 10 minutes.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire Contexte pour qu'il affiche le champ **Intervalle d'actualisation** .

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Après avoir sauvegardé l'enregistrement de contexte, le système affiche les listes connexes Règles et Recommandations.
   - Utilisez la liste connexe Règles pour afficher ou créer des règles pour ce contexte.
   - Utilisez la liste connexe Recommandations pour afficher les recommandations relatives aux règles de contexte. Vous pouvez uniquement créer une recommandation à partir de la règle.
   - Utilisez la liste connexe Mappage des résultats de recherche pour afficher ou créer des mappages entre les sorties AI Search et les entrées de conseil.

Créer une règle dans Recommended Actions

Créez une règle pour un contexte qui détermine quand les actions recommandées sont mises à la disposition des agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les nouvelles règles ne peuvent être créées qu'à partir d'enregistrements de contexte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez un contexte.
3. Dans la liste connexe Règles, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez un nom et une description pour la règle.
5. Dans le champ **Rôles** , sélectionnez les rôles d'utilisateur qui peuvent voir les recommandations pour cette règle.
6. Cliquez sur **Terminé** dans la fenêtre contextuelle Rôles.
7. Dans le champ **Condition**, utilisez le créateur de condition pour ajouter une ou plusieurs conditions qui s'appliquent aux enregistrements pour ce contexte.
   Les agents peuvent voir les recommandations pour les enregistrements de la table de contexte qui répondent à ces critères.
8. Dans le champ **Champs affectant cette règle** , ajoutez à partir de la table de contexte des champs dont les changements doivent être surveillés.
   Les modifications apportées à ces champs génèrent des actions recommandées du type Recommandation de champ pour les enregistrements non sauvegardés.
9. Renseignez les champs restants du formulaire comme il convient.
   Pour en savoir plus sur ces champs, consultez Formulaire Règle.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une recommandation dans Recommended Actions

Créez une recommandation avec un type d’action conseil, recommandation de champ ou arborescence de décision guidée pour suggérer des actions utiles aux agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous sélectionnez un type d'action et une action dans le cadre de la création d'une recommandation. Les étapes suivantes dépendent du type d'action que vous sélectionnez. Par exemple, les conseils et les recommandations de champs nécessitent des entrées d'action à l'étape suivante, là où ce n'est pas le cas des arborescences de décision guidée.

Pour le générateur de ressources AI Search, vous pouvez sélectionner des conseils uniquement en tant que types d’actions dans la liste connexe mappage des résultats de recherche. Vous devez mapper les champs de la table source de recherche avec des entrées d’action de conseil pour AI Search ou des champs de la configuration de résultat Genius avec des entrées d’action de conseil pour les résultats Genius.

Ensuite, vous définissez les entrées d’action, qui sont les paramètres qui permettent aux agents d’accomplir une action. Vous pouvez sélectionner des valeurs statiques pour les entrées ou utiliser un générateur de ressources pour fournir des valeurs.

Remarque :
Il n’est possible de créer de nouvelles recommandations qu’à l’intérieur des règles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez un contexte.
3. Sélectionnez une règle dans la liste connexe Règles.
4. Dans la liste connexe Recommandations, sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez le type de recommandation à créer à partir de l'écran Nouvelle recommandation.
   - Action spécifique à prendre ou information à examiner (conseil)
   - Un flux guidé à suivre (arborescence de décision guidée)
   - Valeur de champ à utiliser (recommandation de valeur de champ)

   Un nouveau formulaire Recommandation s'affiche avec les champs **Règle**, **Contexte** et **Type d'action** renseignés automatiquement.
6. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la recommandation.
7. Dans le champ **Action** , sélectionnez une action.
   Les actions disponibles sont déterminées par la sélection dans le champ **Type d'action**.

   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l’icône de recherche.
   Dans la fenêtre contextuelle qui en résulte, le champ **Nom** de table est automatiquement renseigné avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d’action sélectionné.

   b. Dans le champ **Document** , sélectionnez l’action souhaitée en cliquant sur l’icône de recherche.
   Vous pouvez également créer une action de type conseil, recommandation de champ ou arborescence de décision guidée. Pour plus d'informations, consultez Créer des conseils et des recommandations de champs dans Recommended Actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **OK**.

d. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher la section de formulaire Entrées d'action.
Après avoir sélectionné le type d'action et l'action, la sauvegarde de l'enregistrement affiche les entrées d'action requises.

8. **Facultatif :** Dans le champ **Générateur de ressources** , sélectionnez ou créez un générateur de ressources, puis sauvegardez l'enregistrement.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Créer un générateur de ressources dans Recommended Actions. Les conseils et les recommandations de valeurs de champ peuvent utiliser des générateurs de ressources pour trouver des ressources pertinentes pour les entrées d'action.

   Les champs **Type d'action**, **Action** et **Conseil de recommandation** ne sont pas disponibles pour le générateur de ressources AI Search. Vous pouvez sélectionner le type d'action en tant que conseil et action lorsque vous configurez le mappage des résultats de recherche pour AI Search. Pour plus d'informations, consultez Mapper les résultats AI Search avec des entrées de conseil dans Recommended Actions.

9. Pour les conseils et les arborescences de décision guidée : saisissez un texte de conseil dans le champ **Conseil de recommandation** .
   L'astuce explique aux agents pourquoi une recommandation est suggérée.

10. **Facultatif :** Sélectionnez un groupe dans le champ **Groupe** pour afficher ensemble les recommandations pertinentes.

    Remarque :
    Vous devrez peut-être configurer le formulaire Recommandation pour afficher le champ **Groupe** . Ce champ est disponible par défaut pour les utilisateurs d'ITSM Workforce Optimization.

11. Définissez les entrées d'action.
    Les types d'actions et les actions nécessitent des entrées. Ces paramètres permettent aux agents d'accomplir une action. Vous pouvez choisir des valeurs statiques pour les entrées d'action ou utiliser un générateur de ressources pour fournir des valeurs.

Option	Description
Utiliser une valeur statique	Saisissez la valeur du champ dans le champ d'entrée ou utilisez l'icône de recherche pour sélectionner une valeur dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Utiliser un sélecteur de pastilles	**a.** Sélectionnez le sélecteur de pastilles en regard du champ. ▪ Le contexte est disponible dans le sélecteur de pastilles. ▪ Si vous avez sélectionné un **générateur de ressources**, les sorties du générateur sont disponibles dans le sélecteur de pastilles. **b.** Sélectionnez les sorties du sélecteur de pastilles.

12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des conseils et des recommandations de champs dans Recommended Actions

Créez des conseils et des recommandations de champ que vous pouvez utiliser pour configurer des actions recommandées.

Configurer les conseils

Lorsque vous créez un conseil, vous configurez plusieurs aspects différents de ce conseil :

Étapes de configuration des conseils

Fonctionnalité	Description
Configurez les entrées et les sorties d'un conseil.	• Entrées : variables ou informations dont le système a besoin pour appliquer le conseil. • Sorties : résultat du conseil.
Configurer une expérience d'aperçu d'un conseil.	Un aperçu de la carte qui s'affiche pour l'agent peut inclure : • Une astuce qui explique brièvement à l'agent sur quoi porte le conseil • Un message d'aperçu qui décrit le conseil plus en détail • Action que l'agent peut effectuer
Configurer une expérience détaillée pour un conseil.	Message détaillé qui s'affiche pour les conseils qui s'ouvrent dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.
Configurer un appel primaire à l'action d'un conseil.	Un conseil peut compter plusieurs actions, l'une étant identifiée comme l'action primaire et les actions secondaires facultatives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration des conseils (suite)

Fonctionnalité	Description
Configurer le comportement d'un conseil.	Détermine comment le système exécute une action primaire après que l'agent a cliqué sur le bouton d'action de la carte. • **Clic unique** : initie et termine l'action et déplace la carte vers l'onglet Historique du panneau Actions recommandées. Ce comportement est utile pour les actions simples telles que l'escalade d'un ticket. • **Ouvrir dans le panneau latéral contextuel** : développe l'action et affiche des informations sur cette action dans le panneau Actions recommandées. Ce comportement est utile pour les actions telles que la révision du contenu d'un article avant de le joindre à un ticket. • **Ouvrir dans un sous-onglet** : ouvre l'action dans un sous-onglet sous l'onglet Ticket. Ce comportement est utile pour les conseils qui nécessitent que l'agent sélectionne et soumette des informations supplémentaires, par exemple renseigner les champs d'un formulaire.
Personnaliser l'expérience d'aperçu et l'expérience de détail d'un conseil	Options permettant de personnaliser les éléments suivants dans le Générateur d'IU: • **Aperçu de l'expérience** : l'aperçu de la carte de recommandation comprend une astuce, une icône, un message et un bouton d'action. L'aperçu de la carte s'affiche dans le panneau latéral contextuel. • **Expérience détaillée** : l'expérience détaillée du conseil comprend les actions d'exploration vers le bas. Il s'ouvre dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.

Configurer les recommandations de champs

Les recommandations de champs suggèrent une valeur pour un champ dans le formulaire d'enregistrement. La création d'une recommandation de champ implique deux étapes principales :

- Sélection des entrées pour la recommandation.
- Création des instructions sur l'utilisation de ces entrées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une recommandation de champ dans Recommended Actions

Créez une recommandation de champ que vous pouvez sélectionner lors de la configuration d'une action recommandée. Les recommandations de champs remplissent automatiquement une valeur ou suggèrent une valeur pour un champ. Par exemple, ce type d'action peut recommander le groupe d'affectation en fonction du texte figurant dans la brève description du ticket.

Avant de commencer

Utilisez la page d'enregistrement par défaut CSM ou la page d'enregistrement d'interaction CSM pour afficher les recommandations de champs dans l'espace de travail configurable CSM. Pour définir la page d'enregistrement par défaut CSM ou la page d'enregistrement d'interaction CSM comme page par défaut, reportez-vous à la section Définir l'ordre de la page d'enregistrement.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une recommandation de champ implique deux étapes principales :

- Création d'entrées pour la recommandation de champ.
- Créer des instructions sur la façon de recommander des valeurs en configurant une définition pour chaque champ.

Selon la configuration, les valeurs de champ recommandées sont renseignées automatiquement ou affichées sous forme de messages sous les champs pour les nouveaux enregistrements. Les valeurs de champ recommandées sont affichées sous forme de messages uniquement sous les champs des enregistrements existants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Recommandations de champs**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste Recommandations de champs.
3. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour la recommandation de champ.
4. Dans le champ **Table** , sélectionnez une table.
   Cette table inclut le champ pour lequel vous configurez une valeur recommandée.
5. Sauvegardez l'enregistrement pour afficher les listes connexes.
6. Dans la liste connexe Entrées de recommandation de champ, sélectionnez **Nouveau** pour créer une entrée.
   a. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ pour l'entrée.
   b. Dans le champ **Étiquette** , entrez une étiquette pour l'entrée.
   c. Dans le champ **Nom de colonne** , entrez un nom de colonne.
   Ce nom devrait utiliser des lettres minuscules et des tirets bas. Par exemple, `score_de_confiance`.
   d. Configurez les paramètres de l'entrée dans les listes connexes.
   Ces paramètres et listes connexes sont déterminés par la sélection dans le champ **Type**. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type d'entrée, vous devez configurer les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La table et toutes les conditions pour le champ de référence.
- Le type de liste à utiliser.
- Une valeur par défaut.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Dans la liste connexe Définitions de recommandation de champ, sélectionnez **Nouveau** pour créer une définition.

a. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la définition.

b. Sélectionnez le **champ** à recommander et sauvegardez l'enregistrement pour afficher des détails supplémentaires.

c. Dans le champ **Message de recommandation** , ajoutez le message recommandé sous le champ du formulaire.
Vous pouvez inclure la valeur recommandée dans le cadre du message à l'aide du sélecteur de pastilles.

Remarque :
Si le générateur de ressources renvoie une valeur de champ vide, le message de recommandation n'est pas affiché.

d. Dans le champ **Valeur recommandée** , utilisez le sélecteur de pastilles pour sélectionner une valeur.

e. Dans la liste **Méthode de recommandation** , sélectionnez l'une des options qui remplit automatiquement la valeur ou recommande la valeur en tant que message.

Champs et descriptions de la liste des méthodes de recommandation

Champ	Description
Recommander uniquement	Affiche un message de recommandation pour le champ.
Remplissage automatique selon le seuil de confiance	▪ **Score de confiance** : champ qui fournit le score de confiance. Saisissez une valeur statique ou utilisez le sélecteur de pastilles pour sélectionner une entrée que vous avez configurée dans la liste connexe Entrées de recommandation de champ. ▪ **Seuil de confiance pour l'affectation directe** : seuil de confiance pour la recommandation. Si le score de confiance est supérieur à la valeur de seuil, la valeur recommandée est renseignée automatiquement. Sinon, un message s'affiche.
Remplissage automatique selon la préférence du générateur de ressources	**Préférence de recommandation** : champ dont la préférence est « Vrai » ou « Faux ». Si cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	valeur est définie sur true, la valeur recommandée pour le champ est renseignée automatiquement. Sinon, un message s'affiche. Saisissez une valeur statique ou utilisez le sélecteur de pastilles pour sélectionner une entrée que vous avez configurée dans la liste connexe Entrées de recommandation de champ.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un conseil dans Recommended Actions

Créez un conseil que vous pouvez sélectionner lors de la création d'une recommandation dans Recommended Actions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Créez un conseil.
   a. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Conseils.
   b. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour le conseil.
   c. Dans le champ **Description** , saisissez une brève description du conseil.
   d. **Facultatif :** Mettez les conseils à la disposition de plusieurs agents travaillant sur le ticket en cochant la case **Action disponible pour plusieurs utilisateurs** .
   Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, un seul agent peut travailler sur n'importe quel conseil. Lorsque le premier agent travaille sur le conseil et que l'état est En cours, Terminé ou Erreur, les autres agents ne peuvent pas voir ce conseil.
   e. **Facultatif :** Sélectionnez **Autoriser les utilisateurs à réexécuter le conseil** pour permettre aux agents de revenir au nœud précédent ou de modifier les nœuds précédents dans l'expérience d'exécution d'une arborescence de décision.
   Ce champ n'est affiché que lorsque le module d'extension Guided Decisions Experience (sn_ga_exp) est installé.
3. Créez une ou plusieurs entrées pour le conseil.
   Les entrées sont les variables ou les informations dont le système a besoin pour appliquer le conseil. Vous pouvez utiliser des entrées à plusieurs endroits, telles que l'expérience d'aperçu du conseil et les actions de conseil.
   a. Dans l'onglet Entrée de conseil, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Étiquette** , saisissez un nom pour l'entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ de l'entrée.
Selon le type de champ que vous sélectionnez, vous devrez peut-être configurer des paramètres supplémentaires. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type de champ, vous devez sélectionner une table de référence.

d. Si l'entrée de conseil nécessite une action de la part de l'agent, comme l'ajout d'informations à un champ, cochez la case **Est un champ de formulaire** .

e. **Facultatif :** Entrez une **valeur par défaut**.

f. Sélectionnez **Envoyer**.

4. **Facultatif :** Créez une ou plusieurs sorties pour le conseil.
Les sorties sont le résultat souhaité de l'action de conseil. Par exemple, si une action de conseil crée une tâche de ticket, la sortie de cette action peut renvoyer une référence à la tâche de ticket qui a été créée.

a. Dans l'onglet Sortie de conseil, sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans le champ **Étiquette** , entrez un nom pour la sortie.

c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de champ de la sortie.
Selon le type de champ que vous sélectionnez, vous devrez peut-être configurer des paramètres supplémentaires. Par exemple, si vous sélectionnez Référence comme type de champ, vous devez sélectionner une table de référence.

d. **Facultatif :** Entrez une **valeur par défaut**.

e. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Configurez l'expérience détaillée pour le conseil dans l'onglet Expérience détaillée.
L'expérience détaillée est un message qui s'affiche pour obtenir des conseils, qui s'ouvre dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.

a. Dans le champ **Titre** , ajoutez un titre pour le conseil dans la vue détaillée.

b. Dans le champ **Message de conseil** , fournissez un message pour la vue détaillée.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les actions de conseil dans Recommended Actions

Configurez les actions qu'un agent peut effectuer pour un Recommended Actions conseil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Dans la section du formulaire Actions de conseil, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Action de conseil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms de champs sur le formulaire Action de conseil

Champ	Description
Conseil	Conseil auquel cette action est associée. Ce champ est en lecture seule.
Étiquette de l’action	Nom de cette action de conseil.
Étiquette Appel à l'action	Étiquette du bouton d'action qui apparaît sur la carte de recommandation dans le panneau latéral contextuel. Par exemple, **Examiner et joindre un article** ou **Proposer une solution**.
Comportement de l'action	Comportement sélectionné pour l'action de conseil : ○ **Simple clic** : l’action est initiée et terminée en un clic et la carte se déplace vers l’onglet **Historique** dans le panneau latéral. Utile pour les actions simples telles que l'escalade d'un ticket. ○ **Ouvrir dans le panneau latéral contextuel** : l’action s’ouvre dans une vue détaillée dans le panneau latéral. L’agent peut examiner les détails dans le panneau latéral, par exemple examiner le contenu d’un article de la base de connaissances. ○ **Ouvrir dans un sous-onglet** : l’action s’ouvre dans un onglet distinct. **Remarque :** Les actions qui s’ouvrent dans le panneau latéral contextuel ou dans le sous-onglet ne passent pas à l’état En cours. L’action passe à l’état en cours ou terminé uniquement lorsque l’agent clique sur le bouton d’action dans la vue détaillée.
Primaire	Désigne l’action de conseil comme une action primaire. Ce champ est activé par défaut. Une action primaire met en surbrillance l’action que l’agent doit effectuer et rend cette action disponible sous forme de bouton sur la carte de recommandation. **Remarque :** Un conseil ne peut avoir qu'une seule action de conseil primaire. Si ce champ n’est pas sélectionné, l’action de conseil est une action secondaire disponible via le menu Actions supplémentaires de la carte de recommandation.
Application	Application à laquelle cette action de conseil est associée. Ce champ est en lecture seule.
Automatisation de l'action de conseil	Flux associé à cette action de conseil.
Commande	Ordre de l'action.
Message d'achèvement	Message qui s'affiche en haut de la carte de recommandation lorsque l'action de conseil est terminée. Par exemple, **Article de la base de connaissances partagé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Selon le flux sélectionné dans le champ **Automatisation de l'action de conseil**, vous pouvez configurer les entrées de flux et les sorties de conseil.
   - Configurez les entrées de flux dans l'onglet **Entrées de flux d'automatisation** .
   - Configurez les sorties dans l'onglet **Sorties de conseil** .

     Ces champs peuvent contenir du texte statique, du contenu dynamique (valeurs de champ provenant des entrées de conseil) ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour utiliser du contenu dynamique, sélectionnez l'icône du sélecteur de pastilles en regard du champ et sélectionnez une entrée de conseil dans la liste.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une expérience d'aperçu de conseil

Configurez une expérience d'aperçu transmettant à l'agent les informations pertinentes sur l'action de conseil avant le déclenchement d'une recommandation. Ces informations s'affichent sur la carte Actions recommandées dans le panneau latéral contextuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un aperçu de conseil inclut les éléments suivants :

- Un titre
- Champs à afficher
- Un message composé de contenu texte et HTML, y compris des images, des vidéos et des liens

Vous devez configurer au moins un de ces éléments pour enregistrer l'aperçu de conseil. Cette action empêche le conseil d'apparaître vide dans le panneau latéral contextuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste **Conseils** .
3. Sélectionnez l'onglet **Expérience d'aperçu** .
4. Dans le champ **Titre de l'aperçu** , ajoutez un titre pour l'aperçu de conseil.

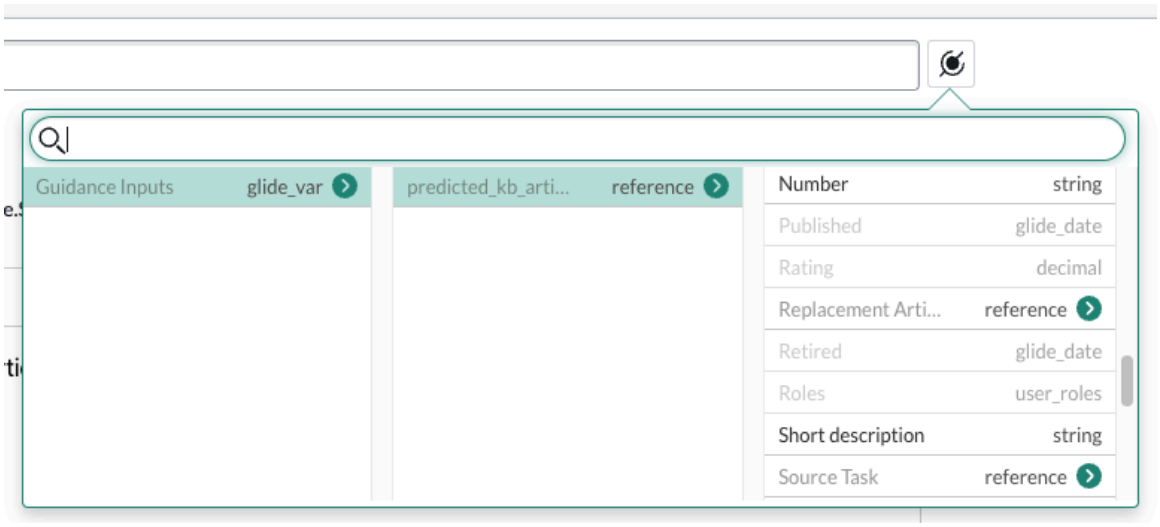
   Ce champ peut contenir du texte statique, du contenu dynamique (valeurs de champ provenant des entrées de conseil) ou une combinaison de texte statique et de contenu dynamique. Pour sélectionner du contenu dynamique comme valeur de champ :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'icône de sélecteur de pastilles en regard du champ **Aperçu du titre**.

b. Sélectionnez une entrée de conseil dans la liste. Vous pouvez explorer plus en profondeur pour trouver l'entrée que vous souhaitez.



5. Sélectionnez les champs à afficher dans l'aperçu de conseil.

a. Dans le champ **Champs à afficher** , cliquez sur l'icône de verrou pour déverrouiller le champ.

b. Déplacez les champs requis de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** .
Vous pouvez sélectionner jusqu'à quatre champs.

c. Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour organiser les champs sélectionnés.

d. Cliquez à nouveau sur l'icône de verrou pour verrouiller le champ.

6. Dans le champ **Message** , créez un message pour l'aperçu de conseil.
Vous pouvez utiliser les outils disponibles dans l'éditeur de texte enrichi pour créer et formater le message. Ce champ peut inclure du texte et du contenu HTML tels que des images, des vidéos et des liens.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser une expérience d'aperçu de conseil dans Générateur d'IU

Personnalisez l'aperçu d'une carte Recommended Actions qui s'affiche dans le panneau latéral contextuel à l'aide Générateur d'IUde . L'expérience d'aperçu comprend une astuce, une icône, un message et un bouton d'action.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author et ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous commencez par créer une variante de page d'interface utilisateur d'une expérience d'aperçu de conseil. Lorsque vous créez une variante de page d'interface utilisateur à partir d'un modèle de page, vous commencez avec une structure de base que vous pouvez personnaliser. En utilisant les propriétés du composant, vous pouvez modifier l'apparence de l'aperçu de votre carte de recommandation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Cliquez sur **Créer un aperçu de l'interface utilisateur** pour créer une variante de page d'interface utilisateur d'une expérience d'aperçu de conseil.

Cette page comprend un conteneur vide avec les propriétés répertoriées dans la table suivante. Le cadre de travail Recommended Actions transmet l'objet customExpProps en tant que propriété à l'expérience personnalisée.

Propriétés de l'expérience d'aperçu

Propriété	Description
sysId	ID de la recommandation.
nom	Titre de l'expérience d'aperçu.
description	Message pour l'expérience d'aperçu.
Conseil de recommandation	Texte qui indique à l'agent pourquoi une recommandation est suggérée.
callToActions (Appel à l'action)	Paramètres de l'action de conseil.
actionTypeLabel	Étiquette pour le type d'action recommandé.
icône	Icône de la carte de recommandation.
Étiquette d'état d'action	Nom externe de l'état de l'action.
actionStateValue	Nom interne de l'état de l'action.
Champs d'aperçu	Champs à afficher dans l'expérience d'aperçu de conseil.
errorMessage	Message d'erreur à afficher lorsque la recommandation ne s'affiche pas.

L'exemple suivant montre les propriétés et les exemples de valeurs pour l'expérience d'aperçu.

```
"customExpProps": {
    "sysId": "05831457cc3f1110f877c24a7dd07eb0",
    "name": "Eclipse configuration for Android development\n\t\t",
    "description": "<p>Please review this article and attach</p>",
    "recommendationHint": "This item may help you!",
    "callToActions": [
        {
        "label": "Review and attach article",
        "name": "review_and_attach_article",
        "id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
        "actionBehavior": "contextual_side_panel",
        "primary": "true",
        "order": "100",
        "completionMessage": "KB Article was shared."
        }
    ],
    "actionTypeLabel": "Guidance",
    "icon": "lightbulb-outline",
    "actionStateLabel": "New",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "actionStateValue": "new",
    "previewFields": [
        {
        "label": "Number",
        "name": "knowledge.number",
        "value": {
        "type": "string",
        "value": "KB0000033"
         }
       },
    ],
    "errorMessage": "This action couldn't be completed."
}
```

4. Cliquez sur **Modifier l'aperçu dans UI Builder**.
   La variante de page d'interface utilisateur s'ouvre dans Générateur d'IU, où vous pouvez ajouter et configurer des composants pour personnaliser l'apparence de l'expérience d'aperçu. Pour plus d'informations, consultez Travailler avec des composants dans UI Builder .
5. Liez les propriétés de l'expérience d'aperçu à votre interface utilisateur d'aperçu.
   Les liaisons de données se trouvent dans l'onglet **Configuration** du panneau de configuration dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez Ressources de données dans UI Builder .
6. Ajoutez et liez des scripts aux composants dans votre interface utilisateur d'aperçu pour répartir des événements à l'aide d'un gestionnaire d'événements pour exécuter ou ignorer une recommandation avec une charge utile correspondante.

Prévisualiser les événements d'expérience

Événements traités	Description
ON_SINGLE_CLICK_ACTION	Initie et termine l'action lorsqu'un agent clique sur le bouton d'action. Cet événement transmet les paramètres suivants dans la charge utile : `api.emit( 'ON_SINGLE_CLICK_ACTION', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] } )`
ON_DRILL_DOWN_ACTION	Développe l'action et affiche plus d'actions ou d'informations après qu'un agent a cliqué sur le bouton d'action primaire. Cet événement transmet les paramètres suivants dans la charge utile : `api.emit( 'ON_DRILL_DOWN_ACTION', {`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements traités	Description
	sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] })
DISMISS_ACTION_CLICK	Annule l'action. api.emit('DISMISS_ACTION_CLICK', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId })

Pour plus d'informations, consultez Définir et lier des scripts clients à des composants .

Personnaliser une expérience détaillée de conseil dans Générateur d'IU

Personnalisez l'apparence de votre expérience de détail dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet de la carte Actions recommandées à l'aide Générateur d'IUde . L'expérience détaillée peut inclure des éléments tels que des entrées utilisateur et des actions d'exploration vers le bas.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author et ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous commencez par créer une variante de page d'interface utilisateur d'une expérience de détails de conseil. Lorsque vous créez une variante de page d'interface utilisateur à partir d'un modèle de page, vous commencez avec une structure de base que vous pouvez personnaliser. En configurant les composants et en utilisant leurs propriétés, vous pouvez changer l'apparence de votre expérience détaillée dans le panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Types d'actions** > **Conseils**.
2. Sélectionnez un conseil dans la liste Conseils.
3. Cliquez sur **Créer une interface utilisateur détaillée** pour créer une variante de page d'interface utilisateur d'une expérience détaillée de conseil.
   Cette page comprend un conteneur vide avec les propriétés répertoriées dans la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'expérience détaillée

Propriété	Description
guidanceInputs	Entrées requises pour exécuter le conseil.
guidanceOutputs	Sorties du conseil.
statut	L'état du conseil.
guidanceMessage	Le message pour l'expérience détaillée.
guidanceActions	Les actions de conseil dans la vue détaillée.
messages d'erreur	Message d'erreur à afficher lorsque la recommandation ne s'affiche pas.

L'exemple suivant montre les propriétés et leurs exemples de valeurs pour l'expérience détaillée.


```
{
 "guidanceInputs": {
  "task": {
   "name": "task",
   "value": "a473d057cc3f1110f877c24a7dd07ec6"
  },
  "knowledge": {
   "name": "knowledge",
   "value": "e97ee81eff6002009b20ffffffffffe0"
  },
  "guidance_input_form_fields": {
   "additional_comments": {
    "label": "Additional Comments",
    "maxLength": "255",
    "hint": "This item may help you!",
    "name": "additional_comments",
    "recordValue": {
     "displayValue": "test",
     "value": "test"
    },
    "dictionary": {
     "type": "string",
     "dependentField": null,
     "dependentTable": null,
     "name": "additional_comments",
     "label": "Additional Comments",
     "canWrite": true,
     "canRead": true,
     "internalType": "string",
     "isMandatory": false,
     "isReadonly": false,
     "attributes": {
      "name": "edge_encryption_enabled",
      "value": true
     }
    }
   }
  }
 },
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 "guidanceOutputs": {
  "attached_article": "kb_knowledge",
  "meta": [
   {
    "varName": "attached_article",
    "varType": "reference",
    "varTableName": "kb_knowledge",
    "varlabel": "Attached Article",
    "varDefaultValue": "",
    "varOrder": "100",
    "varActive": "true",
    "varDisplayValue": ""
   }
  ]
 },
 "status": "completed",
 "guidanceMessage": "You can attach this article to the case.",
 "guidanceActions": [
  {
   "label": "Dismiss",
   "actionId": "skip",
   "variant": "secondary"
  },
  {
   "label": "Attach Article",
   "action_sys_id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
   "variant": "primary",
   "isExecuted": true,
   "completionMessage": "KB Article was shared",
   "action_behaviour": "contextual_side_panel",
   "primary": true
  }
 ],
 "errorMessage": "This action couldn't be completed."
}
```

4. Cliquez sur **Modifier les détails dans UI Builder**.
   La variante de page d'interface utilisateur s'ouvre dans Générateur d'IU, où vous pouvez ajouter et configurer des composants pour personnaliser l'aspect et la convivialité de l'expérience détaillée. Pour plus d'informations, consultez Travailler avec des composants dans UI Builder .
5. Liez les propriétés de l'expérience d'aperçu à votre interface utilisateur de détail personnalisée.
   Les liaisons de données se trouvent dans l'onglet **Configuration** du panneau de configuration dans Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez Ressources de données dans UI Builder .
6. Ajoutez et liez des scripts aux composants dans votre interface utilisateur détaillée personnalisée pour répartir des événements à l'aide d'un gestionnaire d'événements pour exécuter, ignorer ou marquer comme terminé une recommandation avec une charge utile correspondante.

Détailler les événements d'expérience

Événements traités	Description
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	L'action sur laquelle l'utilisateur a cliqué. Cet événement transmet l'action sur laquelle vous avez cliqué à la charge utile. `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements traités	Description

	model: {
	fields: [{'name': 'input',
	'value': '100'}]
	},
	action: api.context.props.guidanceActions[n]
	}
	);
	
	Remarque : Dans la propriété guidanceActions[n] de la réponse, indiquez le numéro d'index de l'action que vous souhaitez appliquer.

SKIP_GUIDANCE	Ignore les conseils. api.emit('SKIP_GUIDANCE');

GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED	Transmet les données à une application en amont.
	api.emit(
	
	'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED',
	{
	name:'decision-tree-payload'
	jsonPayload: jsonObject
	}
	);

GUIDANCE_MARK_COMPLETE	Marque un conseil personnalisé comme terminé. api.emit('GUIDANCE_MARK_COMPLETE');
GO_BACK_GUIDANCE	Revient au nœud précédent dans une arborescence de décision. api.emit('GO_BACK_GUIDANCE');

Pour plus d'informations, consultez Définir et lier des scripts clients à des composants .

Créer un générateur de ressources dans Recommended Actions

Créez des générateurs de ressources que vous pouvez utiliser pour fournir des ressources pour les recommandations issues de Recommended Actions.

Avant de commencer

Le Intelligence des tâches module d'extension Admin Console (com.sn_ti_admin) doit être installé pour sélectionner le type de générateur de Intelligence des tâches ressources de classification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Générateurs de ressources**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Générateurs de ressources.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour le générateur de ressources.
4. Dans le champ **Contexte** , sélectionnez un contexte.
5. Dans le champ **Type de générateur** , sélectionnez un type de générateur.
   Différents types de générateurs sont mis à votre disposition pour utilisation. Certains types de générateurs nécessitent une sélection supplémentaire dans le champ **Générateur**.

   Par exemple, si vous choisissez le flux comme type de générateur, vous devez également sélectionner le flux spécifique à utiliser. La sélection de l'icône de recherche ouvre une fenêtre contextuelle que vous pouvez utiliser pour sélectionner le flux requis.

   Pour plus d'informations, consultez Types de générateurs de ressources.
6. Le cas échéant, dans le champ **Générateur** , sélectionnez un générateur.
7. Enregistrez l'enregistrement.
8. Renseignez les champs du formulaire Entrée du générateur.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Entrées du générateur de ressources.

   Les champs qui apparaissent dans cette section de formulaire sont déterminés par les sélections dans les champs **Type de générateur** et **Générateur**.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Formulaire Entrées du générateur de ressources

Le formulaire fournit des informations sur le type et les entrées du générateur.

Champs du formulaire Générateurs de ressources

Le Intelligence des tâches module d'extension Admin Console (com.sn_ti_admin) doit être installé pour sélectionner le type de générateur de Intelligence des tâches ressources de classification.

Remarque :

Vous pouvez saisir des valeurs statiques pour les champs d'entrée de générateur. Si le **Type de générateur** est Flux ou Table de décision, vous pouvez utiliser le sélecteur de pastilles pour sélectionner des valeurs dynamiques. L'enregistrement de contexte est disponible à la sélection dans le sélecteur de pastilles.

Formulaire Entrée du générateur

Type de générateur	Entrées des générateurs	Description
Flux	Générateur	Flux secondaire du générateur de ressources.
	Entrées pour le flux	Entrées pour le flux secondaire sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Entrée du générateur (suite)

Type de générateur	Entrées des générateurs	Description
Table de décision	Générateur	La table de décision pour le générateur de ressources.
	Entrées pour la table de décision	Entrées pour la table de décision sélectionnée.
Similarité	Définitions de similarité	Définition de la solution de similarité pour trouver des enregistrements pertinents pour l'enregistrement de contexte.
	N meilleurs résultats	Nombre d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements les plus pertinents trouvés par la définition de solution de similarité.
Scripting	Script include	L'enregistrement de script include, qui est une implémentation du modèle ScriptingGeneratorFactory.
Recherche IA	Champ de recherche	Champ de contexte sur lequel AI Search est effectuée.
	N meilleurs résultats	Nombre d'enregistrements à renvoyer à partir d'AI Search.
Similarité avec la tendance	Définitions de similarité	Définition de la solution de similarité pour trouver des enregistrements pertinents pour l'enregistrement de contexte.
	Définitions des tendances	Définition de tendance que vous souhaitez associer à cette définition de solution.
Classification	Définition de la classification	Définition de classification avec une solution de classification pour renvoyer les valeurs prédites ou les références d'enregistrement pour un champ dans une table.
	N meilleurs résultats	Nombre de valeurs ou d'enregistrements à renvoyer à partir des valeurs ou enregistrements prévus par la définition de classification.
Intelligence des tâches Classification	Solution	L'enregistrement de solution qui contient la configuration des champs d'entrée recommandés et des champs de sortie recommandés pour la prédiction. La solution contient également des préférences, que les champs soient renseignés automatiquement ou que les messages de recommandation soient affichés.
	N meilleurs résultats	Nombre de valeurs ou d'enregistrements à renvoyer à partir des enregistrements appropriés prévus par la définition de solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mapper les résultats AI Search avec des entrées de conseil dans Recommended Actions

Créez des mappages entre les résultats AI Search et les entrées de conseil pour recommander des actions pertinentes aux agents qui utilisent AI Search ou permettez aux agents d'utiliser AI Search pour rechercher les ressources pertinentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Contextes**.
2. Sélectionnez un contexte pour AI Search.
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
3. Dans le champ **Configuration de l'application de recherche** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste icône de la liste et sélectionnez la configuration de recherche de l'espace de travail configurable CSM du système de base ou une configuration personnalisée qui spécifie AI Search comme moteur de recherche et contient les paramètres de recherche souhaités.
   Vous pouvez configurer les paramètres d'affichage et d'affinement des résultats de recherche dans la configuration de l'application de recherche. Pour plus d'informations, consultez Search application configurations .

   La configuration de l'application **de recherche de configuration de l'espace de travail configurable [CSM AIS]** est fournie avec l'application de stockage de l'espace de travail configurable CSM. Pour accéder à cette configuration, accédez à **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
4. Dans la liste connexe au mappage des résultats de la recherche, sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Type d'action** , sélectionnez Conseil comme type d'action.
6. Dans le champ **Action** , sélectionnez une action à associer au conseil.
   Les actions disponibles sont déterminées par la sélection dans le champ **Type d'action**.

   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ).
   Dans la fenêtre contextuelle qui en résulte, le champ **Nom** de table est automatiquement renseigné avec la table qui stocke les actions disponibles pour le type d'action sélectionné.

   b. Dans le champ **Document** , sélectionnez l'icône Rechercher des documents à l'aide de la liste ( ), puis sélectionnez l'action.

   c. Sélectionnez **OK**.

   d. Enregistrez l'enregistrement.
   La sauvegarde de l'enregistrement affiche les entrées d'action requises.
7. Configurez le type de résultat AI Search.
8. Enregistrez l'enregistrement.
   Les paramètres AI Search s'affichent dans le sélecteur de pastilles.
9. Mappez les entrées d'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les types d’actions et les actions nécessitent des entrées. Ces paramètres permettent aux agents d’accomplir une action. Vous pouvez choisir des valeurs statiques pour les entrées d’action ou utiliser le sélecteur de pastilles pour fournir des valeurs dynamiques.

10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les paramètres d’arbitrage dans Recommended Actions

Configurez les actions recommandées par fréquence des problèmes ou par ordre de priorité afin que vos agents obtiennent les conseils dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes des clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une formule mathématique détermine la priorité des actions recommandées qui s'affichent pour les agents. Dans la plupart des cas, vous devriez utiliser les valeurs par défaut pour garantir que les actions recommandées pertinentes sont disponibles dans un contexte donné. Si vous souhaitez modifier les fréquences, vous pouvez en modifier les valeurs.

Les actions recommandées avec l'état Nouveau s'affichent par classement. Par exemple, le score de ces actions est calculé selon l'ordre de fréquence et l'ordre de priorité de la règle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions recommandées** > **Configuration de l'arbitrage**.
2. Mettez à jour les valeurs de la page Propriétés de Recommended Actions.

Formulaire Propriétés de Recommended Actions

Champ	Description
Poids de l'ordre de la règle (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Décisions guidées qui affichent des conseils basés sur des règles dont la valeur d'ordre est inférieure. La valeur par défaut est 0,9.
Poids de l'ordre recommandé (sn_nb_action.arbitration_intra_rule_step)	Décisions guidées qui affichent des conseils dont la valeur d'ordre est inférieure et en provenance de règles dont la valeur d'ordre est inférieure. La valeur par défaut est 0,9.
Poids de la fréquence (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	Nombre de fois où les conseils sont affichés à l'agent en fonction des règles déclenchées. La valeur par défaut est 1,5.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer AI Search dans Recommended Actions

En tant qu’administrateur, configurez AI Search dans pour permettre aux agents d’effectuer AI Search pour Recommended Actions trouver des ressources pertinentes.

Vous pouvez configurer AI Search en Recommended Actions effectuant ces procédures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration d'AI Search

Étape	Action
Activer l'onglet Recherche IA dans le générateur d'IU	Désélectionnez le bouton **Masquer la recherche** pour Générateur d'IU afficher l'onglet AI Search dans le panneau latéral contextuel de votre espace de travail.
Créer un contexte et sélectionner une configuration d'application de recherche	• Créez un contexte afin que les agents puissent voir les recommandations pour les enregistrements d'une table spécifique, telle que la table Ticket. • Sélectionnez une configuration d'application de recherche pour spécifier AI Search comme moteur de recherche. Cette configuration inclut les sources de recherche et les configurations de résultats Genius.
Mapper les résultats AI Search avec des entrées de conseil dans Recommended Actions	Mappez les résultats AI Search avec des entrées de conseil pour permettre aux résultats AI Search d'être affichés avec les actions appropriées.

Configurer des résultats Genius

Dans le profil de recherche de la configuration d'application de recherche sélectionnée, liez les configurations de résultats Genius suivantes pour afficher les meilleurs résultats exploitables. Pour plus d'informations, consultez Link a Genius Result configuration to a search profile .

Configuration de résultat Genius	Description
Élément de catalogue	Affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item]. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement de CI.
Personnes	Affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user]. Chaque carte de réponse affiche un enregistrement utilisateur unique.
Questions-réponses	Affiche les principaux résultats de recherche extraits des champs HTML des enregistrements de la table Connaissances [kb_knowledge] et des tables qui l'étendent. Chaque carte de réponse affiche un extrait de rubrique et un extrait de réponse extraits d'un seul article de la base de connaissances.
Now Assist questions-réponses	Affiche les principaux résultats de recherche extraits des champs HTML des enregistrements de la table Connaissances [kb_knowledge] et des tables qui l'étendent. Chaque carte de réponse affiche un extrait de réponse extrait par Now LLM d'un article de la base de connaissances. À titre de référence, la carte de réponse comprend également un lien que l'utilisateur peut sélectionner pour afficher l'article de la base de connaissances source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de résultat Genius	Description
	Remarque : Now Assist dans l'application Recherche IA (com.ais_assist) est requis pour lier la configuration des résultats Genius de questions-réponses Now Assist à votre profil de recherche. Pour plus d'informations, consultez Now Assist in AI Search .

Personnaliser le Recommended Actions composant UIB pour AI Search

- Personnalisez le Recommended Actions composant UIB pour qu'il soit en adéquation avec les besoins de votre organisation :
  - Modifiez les titres de l'en-tête principal, Recommended Actions de l'onglet et de l'onglet Rechercher.
  - Modifiez l'ordre des onglets **Recommended Actions** et **Rechercher** .
  - Masquer ou afficher Recommended Actions et Rechercher des onglets.

  Pour plus d'informations, consultez Configuration UIB Recommended Actions .
- Explorez des options de personnalisation avancées, telles que l'ajustement du nombre de résultats à afficher sur une page, l'identification des résultats Genius à ajouter au profil de recherche et la configuration des sources de recherche. Pour plus d'informations, consultez Configuring AI Search .

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion du service clientèle

L'apprentissage machine dans Gestion du service clientèle facilite la création, l'affectation et la résolution des tickets.

Task Intelligence pour le service clientèle	Utilisez les options d'IA suivantes pour automatiser plusieurs tâches de routine tout au long du cycle de vie du ticket et permettre aux agents de se concentrer sur la résolution des tickets complexes. • Catégorisation des enregistrements • Analyse des sentiments • Détection de langue • Document Intelligence
Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM	Utilisez les définitions de solutions d'intelligence prédictive pour aider les agents dans un large éventail de tâches. Les définitions de solutions prédisent un ou plusieurs champs de sortie en fonction d'un champ d'entrée configuré.
Rubriques de tendance de tickets	Identifiez les grappes de tickets présentant des problèmes similaires et identifiez les facteurs qui

Traduction automatique

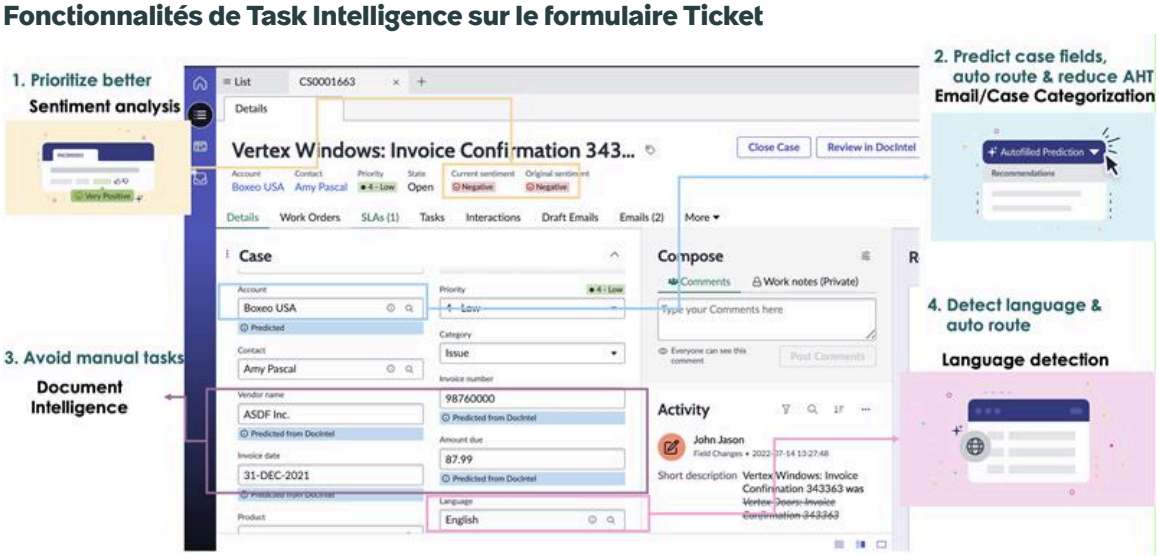
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	entraînent une augmentation du volume de tickets. Chaque grappe de tickets représente une rubrique de tendance de tickets.
Recommandations de tickets similaires	Permettez aux agents du service client de trouver facilement des tickets similaires pouvant fournir des informations utiles sur les tickets sur lesquels ils travaillent actuellement.
Délai de résolution d'un ticket estimé	Prédisez le délai de résolution d'un ticket estimé en fonction d'attributs tels que la brève description, la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation du ticket.
Intelligence prédictive pour la gestion des tickets	Prédisez les valeurs d'un ticket, telles que la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation, en fonction des informations saisies dans la brève description.
Notifications de réponse automatique	Utilisez les notifications de réponse automatique pour partager du contenu pertinent dans des notifications par e-mail qui peuvent aider à dévier des tickets.

Task Intelligence pour le service clientèle

Task Intelligence for Customer Service offre plusieurs options d'IA telles que la détection de la langue, la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments et Document Intelligence. Ces fonctionnalités automatisent plusieurs tâches de routine sur le cycle de vie du ticket et permettent aux agents de se concentrer sur la résolution des tickets complexes.

Fonctionnalités de Task Intelligence sur le formulaire Ticket



Fonctionnalités de Task Intelligence for Customer Service

Fonctionnalité	Description
Catégorisation des enregistrements	Task Intelligence for Customer Service fournit les types de catégorisations suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Task Intelligence for Customer Service (suite)

Fonctionnalité	Description
	• **Catégorisation multilingue des enregistrements** : utilisez un modèle d'apprentissage machine qui comprend l'anglais, le français, l'allemand et l'espagnol pour évaluer le texte dans les e-mails et les enregistrements créés dans différentes langues et pour prédire et renseigner automatiquement les champs sur les enregistrements de la table Ticket, des tables qui étendent la table Ticket et de la table Interaction. Cette fonctionnalité prend en charge plusieurs langues à l'aide d'un seul modèle d'apprentissage machine. Vous n'avez donc plus besoin d'un modèle par langue. Le modèle peut également prendre en charge des langues supplémentaires sur demande. • **Catégorisation des enregistrements basée sur les pièces jointes** : utilisez un modèle d'apprentissage machine pour analyser le texte et les pièces jointes des e-mails ou des enregistrements et renseigner automatiquement les champs sur les enregistrements de ticket et d'interaction en fonction des signaux contenus dans le texte. Cette fonctionnalité évalue le texte dans l'objet et le corps de l'e-mail, la brève description et la description de l'enregistrement, ainsi que dans les pièces jointes, et utilise toutes ces informations pour prédire les valeurs de champ. Par conséquent, vous pouvez intégrer des prédictions à n'importe quel moteur de routage et acheminer automatiquement les enregistrements vers le centre de services approprié en fonction de ces valeurs.
Analyse des sentiments	Détectez et affichez le sentiment initial et continu des tickets de service client en évaluant le texte suivant : • Objet et corps de l'e-mail • Brève description et description du ticket Aidez les agents à évaluer les émotions des clients et à mieux classer leur travail par ordre de priorité tout en leur permettant d'offrir des expériences client plus empathiques et compatissantes. L'analyse des sentiments est actuellement disponible en anglais.
Détection des langues	Identifiez la langue utilisée pour créer un ticket du service client et ajoutez la langue au champ **Langue** de l'enregistrement de ticket. Cette fonctionnalité peut identifier jusqu'à 20 langues différentes. Ajoutez la langue identifiée au ticket en tant que compétence, qui est stockée dans la table Compétences de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de Task Intelligence for Customer Service (suite)

Fonctionnalité	Description
	la tâche. Cette table peut être configurée en tant que liste connexe sur le formulaire de ticket. Utilisez la langue identifiée pour acheminer les tickets vers des groupes d'affectation et des agents ayant les compétences linguistiques nécessaires.
Document Intelligence	Document Intelligence réduit le temps nécessaire pour résoudre le ticket en automatisant certaines des tâches courantes relatives aux tickets, ce qui permet aux agents de se concentrer sur la résolution des tickets plus complexes. Extrayez les informations pertinentes de fichiers PDF et images, tels que des numéros de carte de crédit, noms de fournisseurs ou adresses de clients, et ajoutez ces informations aux champs du ticket.
Task Intelligence Admin Console	La console d'administration fournit une interface conviviale pour les entreprises, permettant de créer, former et déployer des modèles d'apprentissage machine afin de prédire les valeurs de champ pour les enregistrements, extraire les sentiments et détecter la langue. Les modèles offrent des options flexibles permettant soit de remplir automatiquement les valeurs sur les enregistrements, soit de fournir uniquement des recommandations, selon la sensibilité de ces champs. Une autre option permettant d'exécuter le modèle en arrière-plan à des fins de surveillance uniquement est également disponible.
Expérience administrateur IntelDoc	L'application Document Intelligence inclut l'expérience administrateur IntelDoc, qui fournit une interface facile à utiliser que vous pouvez utiliser pour effectuer les opérations suivantes : • Créer et configurer des cas d'utilisation de traitement de documents • Surveiller les performances des cas d'utilisation Document Intelligence Pour plus d'informations, consultez Créer un cas d'utilisation Document Intelligence.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application Task Intelligence for Customer Service

L'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) est disponible depuis le ServiceNow Store. Cette application présente les dépendances de modules d'extension suivantes :

- Intelligence prédictive pour Customer Service Management (com.snc.csm_ml)
- Service clientèle (com.sn_customerservice)
- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation)
- Service de détection des langues ServiceNow Spoke (com.glide.language_detection_spoke)
- Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task)
- Centre d'administration pour Task Intelligence (com.sn_ti_admin)

Configuration de Task Intelligence for Customer Service

Après avoir installé l'application Task Intelligence for Customer Service, vous pouvez configurer les différentes fonctionnalités et utiliser Task Intelligence Admin Console pour créer des modèles. Pour en savoir plus, consultez :

- Installer et configurer les fonctionnalités de Task Intelligence
- Configurer et déployer des modèles Task Intelligence

Utiliser Task Intelligence for Customer Service

Utilisez les fonctionnalités de Task Intelligence pour accomplir les tâches suivantes :

- Créer des modèles de prédiction de champ et de sentiment pour les enregistrements de ticket et d'interaction
- Examiner et soumettre les valeurs extraites par Document Intelligence
- Examiner l'historique des analyses et des prédictions de Task Intelligence

Pour plus d'informations sur ces tâches, consultez Utiliser Task Intelligence for Customer Service.

Catégorisation des enregistrements

La fonctionnalité de catégorisation des enregistrements incluse dans Task Intelligence for Customer Service utilise des modèles d'apprentissage machine pour évaluer le texte, prédire les valeurs de champ et renseigner automatiquement les champs sur les enregistrements de ticket et d'interaction.

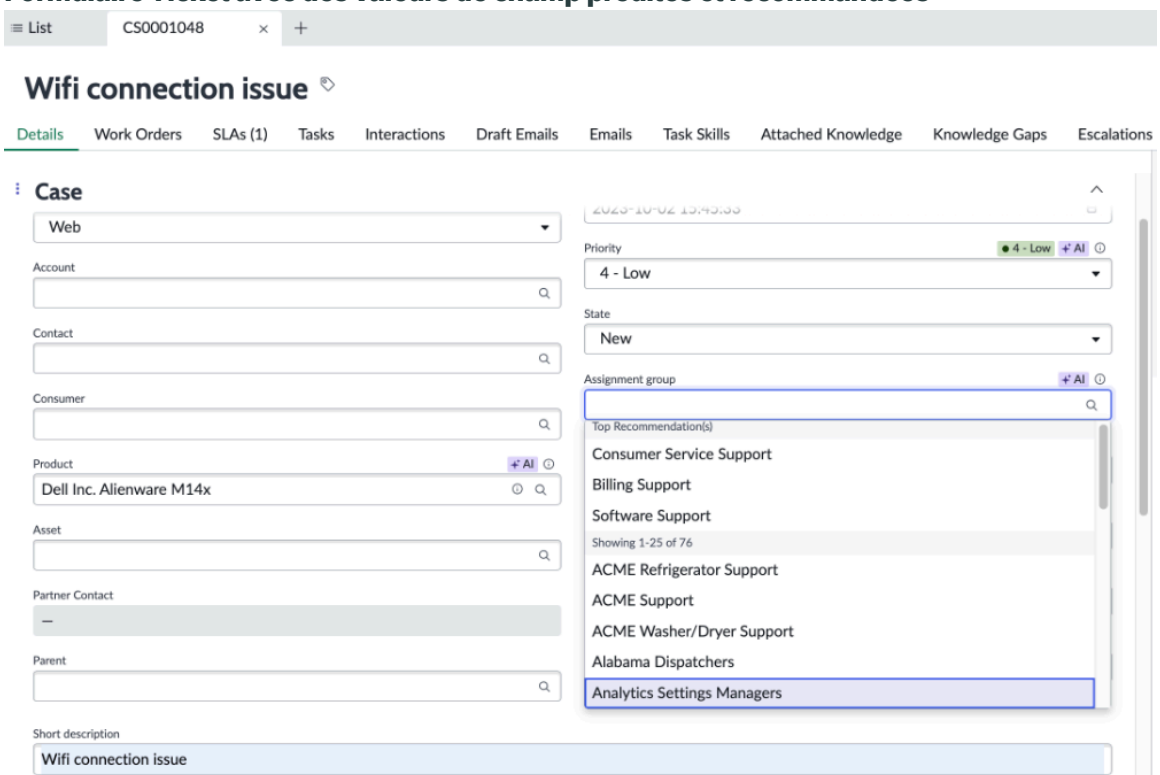
La catégorisation des enregistrements prend en charge plusieurs langues et peut analyser les pièces jointes en plus de l'évaluation du texte des e-mails et des enregistrements. Utilisez cette fonctionnalité pour catégoriser les tickets, les types de tickets et les interactions issus de canaux multiples, y compris les e-mails, le Web et la messagerie instantanée.

Vous pouvez utiliser les résultats de la catégorisation pour acheminer automatiquement les enregistrements vers le centre de services approprié, ce qui évite d'avoir recours à plusieurs boîtes de réception d'e-mails et bots RPA. L'acheminement automatique permet également à vos employés de se dégager plus de temps pour travailler sur d'autres tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ticket avec des valeurs de champ prédites et recommandées



Valeurs de champ prévues

Sur les enregistrements de tickets et d'interactions, les champs qui contiennent des valeurs prévues sont identifiés par une icône et une étiquette AI (AI). Ces champs incluent également une icône d'information qui affiche un message avec un contexte supplémentaire sur les valeurs prédites.

Remarque :
dans Espace de travail configurable de CSM, l'icône AI est persistante tout au long du cycle de vie de l'enregistrement. Dans Interface utilisateur principale, l'icône AI est supprimée lorsque l'agent modifie la valeur du champ.

Dans Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale, les champs de l'enregistrement qui contiennent des valeurs prévues sont identifiés par les *Predicted* messages ou **recommandés** .

Valeurs de champ recommandées

Les champs prédits par AI incluent des valeurs recommandées. Lorsqu'un agent sélectionne un champ prédit, le système affiche une liste déroulante qui comprend les trois premières recommandations en haut de la liste, suivies de toutes les autres valeurs. Cette fonctionnalité est disponible pour les types de champs suivants :

- Listes de choix
- Recherche unique
- Recherche multiple
- Champs à texte unique et multiple

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les trois recommandations principales ne sont pas disponibles, le système affiche un message dans la section Recommandations principales de la liste déroulante indiquant qu'aucune prédiction n'est disponible. Les autres valeurs suivent ce message.

L'agent peut sélectionner n'importe quelle valeur dans la liste déroulante, soit l'une des trois principales valeurs recommandées, soit l'une des autres valeurs. L'agent peut également saisir le champ et filtrer les résultats dans la liste déroulante, à l'exception des trois recommandations principales qui sont toujours affichées.

Remarque :
Les trois recommandations principales restent dans la liste déroulante tout au long du cycle de vie du ticket, quelle que soit la valeur de champ sélectionnée.

Filtrage des valeurs de champ inactives à partir des prédictions

Activez l'option pour supprimer les `sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter` valeurs de champ inactives des prédictions. Le paramètre par défaut de cette propriété est false.

Bannière de prédiction IA

Lorsqu'un enregistrement de ticket comprend une prédiction de catégorisation, le système affiche une bannière en haut de l'enregistrement. La bannière s'affiche lorsqu'il existe au moins un champ avec des prédictions de remplissage automatique dans les modèles de catégorisation. La bannière s'affiche pour les enregistrements de la table Ticket et des extensions de la table Ticket.

Remarque :
La bannière s'affiche dans Espace de travail configurable de CSM et dans le Interface utilisateur principale.

Le système affiche la bannière lorsqu'il existe au moins un champ avec une prédiction de remplissage automatique dans les modèles de catégorisation ou lorsqu'un des champs extraits n'a pas été examiné par l'agent. La bannière s'affiche pour les enregistrements de la table Ticket.

Remarque :
Si l'agent modifie la valeur prédite, la bannière est supprimée. Si tous les champs prédits sont recommandés, la bannière ne s'affiche pas.

La bannière peut être activée ou désactivée par la `sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled` propriété système.

Commentaire de prédiction

Le système stocke les commentaires sur les résultats de prédiction dans la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results]. Les utilisateurs disposant du rôle ml_admin peuvent accéder à la table et afficher les résultats.

- Remplissage automatique : une valeur est considérée comme prédite correctement (définie sur true) si la valeur prévue et la valeur finale sont identiques.
- Recommandation : une valeur est considérée comme correctement prédite si l'une des valeurs prédites correspond à la valeur finale.

La table Résultat de Predictor stocke également des informations sur les prédictions ignorées et échouées. Pour plus d'informations sur cette table, consultez Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorisation multilingue des enregistrements

Utilisez un modèle d'apprentissage machine comprenant les langues ci-dessous pour évaluer le texte dans les e-mails et les enregistrements créés dans différentes langues, et prédire et renseigner automatiquement les champs sur les tickets, les types de tickets et les interactions.

- Anglais
- Français
- Allemand
- Espagnol

La catégorisation des enregistrements multilingues utilise un modèle d'apprentissage machine entraîné pour comprendre plusieurs langues. Ce modèle peut :

- Comprendre le texte dans les e-mails et les enregistrements.
- Évaluer le texte et prédire les valeurs de champ.
- Ajoutez les valeurs prédites aux champs sur les tickets, les types de tickets et les interactions.

La catégorisation multilingue des enregistrements peut prendre en charge les langues supplémentaires suivantes sur demande :

- Arabe
- Chinois (RPC)
- Chinois (Taïwan)
- Néerlandais
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Polonais
- Portugais
- Russe
- Thaï
- Turc

Remarque :
Si vous avez besoin d'évaluer des e-mails ou des tickets dans ces langues supplémentaires, contactez l'équipe produit pour obtenir de l'aide.

Catégorisation des enregistrements basée sur les pièces jointes

Les pièces jointes peuvent inclure des signaux précieux qui aident les services d'assistance à classer et à acheminer automatiquement les enregistrements. Pour tirer parti des informations des pièces jointes, vous pouvez utiliser un modèle d'apprentissage machine pour analyser les e-mails et enregistrer le texte et les pièces jointes et renseigner automatiquement les champs sur les tickets, les types de tickets et les interactions en fonction de signaux contenus dans le texte.

Le modèle peut prédire des informations sur un ticket en fonction des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Texte dans la ligne d'objet et le corps d'un e-mail client.
- Texte dans la brève description et la description d'un ticket ou d'une interaction.
- Envoyez du texte dans un e-mail et enregistrez les pièces jointes.

Remarque :
Le modèle peut être configuré pour utiliser différents champs pour la prédiction.

La catégorisation basée sur les pièces jointes utilise toutes ces informations pour prédire les valeurs de champ. Par conséquent, vous pouvez acheminer automatiquement les enregistrements vers le centre de services approprié en fonction de ces valeurs.

Information associée

Configurer la catégorisation des enregistrements

Task Intelligence Admin Console

Créer un modèle pour prédire les champs d'enregistrement

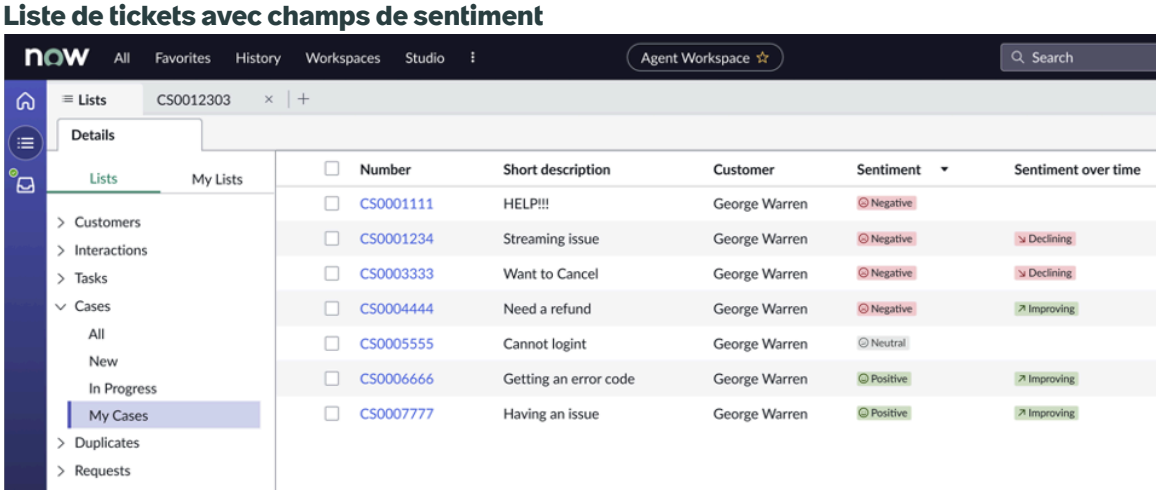
Analyse des sentiments

L'analyse des sentiments peut vous aider à évaluer les émotions des clients afin d'être en mesure de fournir des expériences client plus empathiques et plus compatissantes.

Utilisez la fonctionnalité d'analyse des sentiments incluse dans Task Intelligence for Customer Service pour :

- évaluer le texte de l'e-mail et du ticket ;
- identifier le sentiment actuel des nouveaux tickets ;
- identifier le sentiment en cours des tickets mis à jour ;
- afficher ces informations aux agents et aux gestionnaires.

Liste de tickets avec champs de sentiment



Les agents peuvent utiliser les sentiments des tickets actuels pour classer leur travail et leur sentiment en cours par ordre de priorité afin d'identifier des tendances dans le temps et de déterminer si les tickets évoluent dans la bonne direction.

Les gestionnaires peuvent utiliser les sentiments pour acheminer les tickets vers des agents ayant les compétences requises en matière d'empathie, surveiller les tickets et les réaffecter si nécessaire, et éviter les escalades. Le gestionnaire peut également identifier les opportunités de coaching en examinant les tickets qui se sont terminés sur un sentiment négatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans cette Washington DC version, la fonctionnalité d'analyse des sentiments peut prédire les sentiments pour les tickets créés en anglais.

Modèles d'apprentissage machine d'analyse des sentiments

L'analyse des sentiments utilise un modèle d'apprentissage machine pré-entraîné afin d'évaluer le texte des e-mails et tickets et prédire les sentiments. Cette analyse s'effectue lorsqu'un ticket est créé et lorsqu'il est mis à jour par le client.

Analyse des sentiments pour les tickets

Scénario des tickets	Description
Lorsqu'un ticket est créé	Le modèle d'analyse des sentiments évalue le texte suivant pour faire une prédiction : • Texte dans la ligne d'objet et le corps des e-mails. • Texte dans la brève description et la description des tickets. Si le modèle peut faire une prédiction, il renvoie les informations suivantes : • Une étiquette de sentiment et un niveau de sentiment correspondant. ◦ Positif (1,0) ◦ Neutre (0,5) ◦ Négatif (0,0) • Un niveau de confiance pour la prédiction. Si le modèle peut faire une prédiction, le sentiment est ajouté au champ **Sentiment initial**. Si le modèle ne peut pas faire de prédiction, le **Sentiment initial** n'est pas défini. Ce système stocke les informations de prédiction de sentiment dans la table Résultats de Predictor pour la tâche.
Lorsqu'un ticket est mis à jour	Le modèle d'analyse des sentiments évalue le texte suivant pour faire une prédiction : • Texte du corps d'un e-mail de réponse. • Commentaires qu'un client ajoute au ticket. Si le modèle peut faire une prédiction, il renvoie les informations suivantes : • Une étiquette de sentiment mise à jour et un niveau de sentiment correspondant. • Un niveau de confiance pour la prédiction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse des sentiments pour les tickets (suite)

Scénario des tickets	Description
	Le système : • met à jour le champ **Sentiment actuel** avec le sentiment actuel ; • compare le sentiment actuel mis à jour au sentiment actuel initial, calcule le changement de sentiment et met à jour le champ **Sentiment dans le temps**. ◦ En cas d'augmentation du score, le champ **Sentiment dans le temps** indique « Amélioration ». ◦ En cas de diminution du score, le champ **Sentiment dans le temps** indique « Déclin ». ◦ S'il n'y a aucun changement dans le score, le champ **Sentiment dans le temps** continue d'afficher la valeur précédente. **Remarque :** Si le **Sentiment initial** est « Neutre » et que le **Sentiment actuel** est « Neutre », le **Sentiment dans le temps** est « Neutre ». Si le modèle ne peut pas faire de prédiction, aucune information n'est enregistrée et la valeur du champ **Sentiment actuel** reste la même.

Pour plus d'informations sur le modèle d'apprentissage machine pré-entraîné, consultez Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets.

Commentaire de prédiction

Le système stocke les commentaires sur les résultats de prédiction dans la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results]. Les utilisateurs disposant du rôle ml_admin peuvent accéder à la table et afficher les résultats. Pour l'analyse des sentiments :

- La valeur par défaut dans le champ **Correctement prédit** pour chaque prédiction de sentiment est définie sur true.
- Les champs **Valeur d'entrée finale** et **Valeur de sortie finale** restent vides, car les prédictions d'analyse des sentiments ne collectent pas de commentaires auprès des agents.

La table Résultat de Predictor stocke également des informations sur les prédictions ignorées et échouées. Pour plus d'informations sur cette table, consultez Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service.

Information associée

Configurer l'analyse des sentiments

Configurer l'analyse des sentiments

Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détection de langue

La fonctionnalité de détection des langues utilise un modèle pré-entraîné pour détecter la langue utilisée afin de créer des tickets de service client. Vous pouvez configurer le modèle pour ajouter la langue au champ **Langue** de l'enregistrement de ticket et/ou ajouter la langue en tant que compétence pour le ticket.

All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

Les agents peuvent gagner du temps en évitant de devoir saisir manuellement la langue de chaque ticket ou de s'appuyer sur un processus manuel pour l'acheminement des tickets. Vous pouvez utiliser la compétence linguistique stockée dans la table Compétences de la tâche pour acheminer les tickets vers les groupes d'affectation et les agents ayant les compétences linguistiques nécessaires.

- Les tickets peuvent être acheminés automatiquement avec Advanced Work Assignment (AWA).
- Les tickets peuvent être affectés aux agents selon leurs compétences linguistiques à l'aide de la Console d'affectation.
- Les tickets peuvent être affectés en fonction de la valeur du champ **Langue**.

Remarque :
L'acheminement basé sur la langue détectée doit être configuré séparément.

La fonctionnalité de détection de la langue prend en charge 20 langues différentes. Pour plus de détails, voir Languages supported by Task Intelligence .

Flux de détection de la langue

La détection de la langue utilisée pour créer un ticket est basée sur un flux, **Task Intelligence : détection de la langue du ticket**, qui est disponible avec l'application Task Intelligence for Customer Service. Ce flux est déclenché lors de la création de tickets à la condition qu'au moins un de ces champs de ticket ne soit pas vide :

- Description courte
- Description

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un ticket est créé, le système appelle l'action Détecter la langue dans le spoke Dynamic Translation , qui évalue le texte et renvoie la langue détectée.

Si le niveau de confiance dans la langue renvoyé est au-dessus du seuil de confiance défini, le système effectue une vérification pour déterminer si la langue existe dans la table Langues [sys_language]. Il effectue cette vérification en comparant le code de langue à la valeur dans le champ ID.

Si la langue existe dans la table Langues, le système effectue les actions suivantes, en fonction de la configuration du modèle de détection de la langue :

- Ajoute la langue au champ **Langue** de la table Ticket.
- Stocke les résultats de prédiction dans la table Résultats de Predictor pour la tâche [ml_predictor_results_task].
- Stocke la compétence linguistique dans la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill].

Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle pour détecter la langue du ticket.

Résultats de prédiction

Le système stocke les commentaires sur les résultats de prédiction dans la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results]. Les utilisateurs disposant du rôle ml_admin peuvent accéder à la table et afficher les résultats.

Pour la détection de la langue, la table Résultat de Predictor stocke les résultats de prédiction du spoke Service de détection des langues. Le champ **Langue détectée** stocke la langue renvoyée par le spoke Services de détection des langues.

La table Résultat de Predictor stocke également des informations sur les prédictions ignorées et échouées. Pour plus d'informations sur cette table, consultez Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service.

Information associée

Configurer la détection de la langue

Task Intelligence Admin Console

Créer un modèle pour détecter la langue du ticket

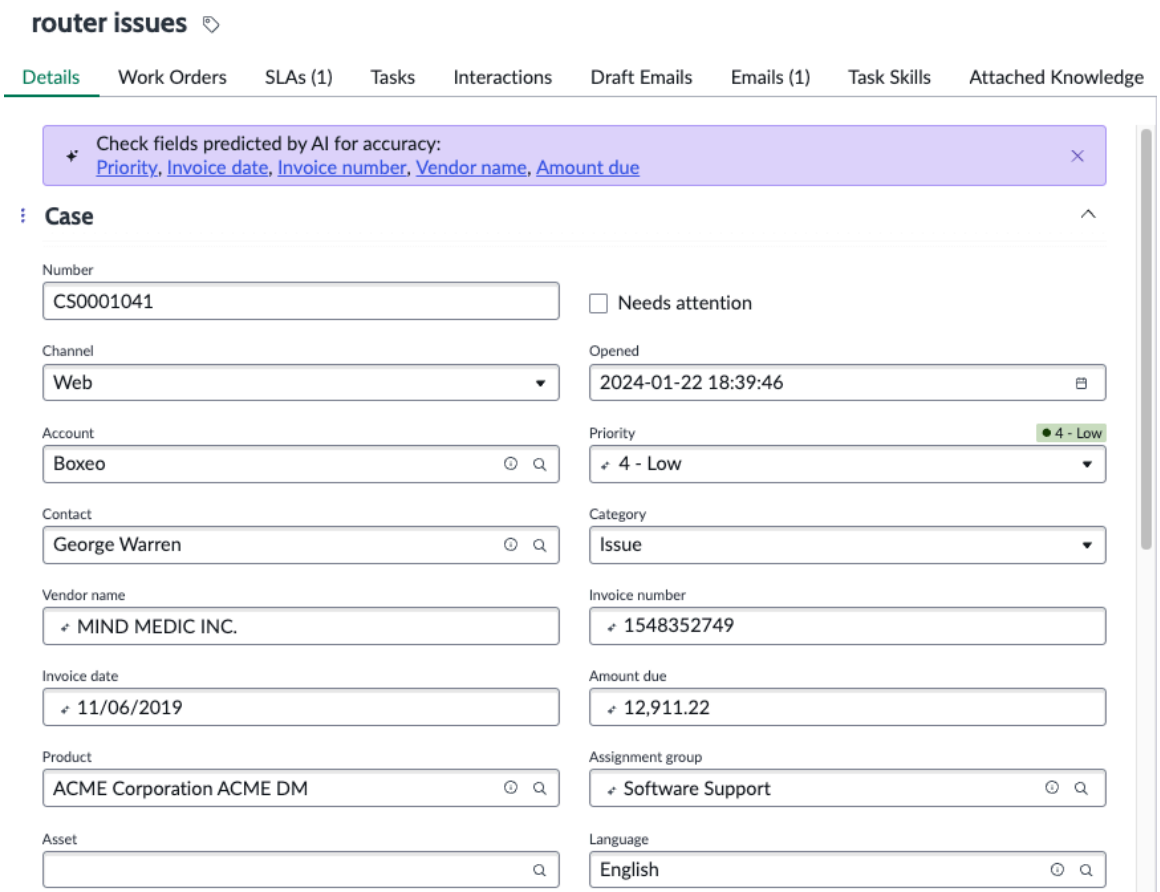
Document Intelligence for Customer Service

Utilisez la fonctionnalité Document Intelligence for Customer Service pour extraire des informations pertinentes des pièces jointes d'e-mail et de ticket, telles que des numéros de cartes de crédit ou adresses des clients, et ajouter ces informations aux tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs extraits de Document Intelligence for Customer Service



Les agents peuvent examiner les valeurs des champs extraits et apporter des corrections selon les besoins en accédant à l'interface Document Intelligence directement à partir du ticket. À partir de cette interface, les agents peuvent confirmer les valeurs correctes, corriger les valeurs incorrectes et continuer d'entraîner le modèle. Cette interaction HITL (Human In the Loop) de vérification des valeurs recommandées permet aux agents d'affiner le modèle et d'améliorer continuellement les performances.

Valeurs de champ prévues

Dans Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prédites sont identifiés par une icône✨ () et une étiquette AI. Ces champs incluent également une icône d'information qui affiche un message avec un contexte supplémentaire sur les valeurs prédites.

Remarque :
Le système affiche automatiquement l'icône d'IA. L'agent n'a pas besoin d'actualiser la page d'enregistrement.

Dans Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prévues sont identifiés par le message Prévu par IntelDoc.

Bannière de prédiction

Le système affiche une bannière en haut d'un enregistrement de ticket qui contient une ou plusieurs Intelligence documentaire prédictions de champ. La bannière s'affiche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'il existe au moins un champ avec une prédiction renseignée automatiquement à partir d'un modèle de catégorisation.
- Lorsqu'un ou plusieurs des champs extraits n'ont pas été examinés par l'agent.

Une fois qu'un agent examine le champ, la bannière est supprimée.

La bannière s'affiche pour les enregistrements de la table Ticket, les extensions de la table Ticket et les enregistrements d'interaction. La bannière s'affiche dans le et Espace de travail configurable de CSM.Interface utilisateur principale

La bannière peut être activée ou désactivée par la *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled* propriété système.

Expérience administrateur IntelDoc

L'expérience administrateur IntelDoc fournit une interface facile à utiliser que vous pouvez utiliser pour effectuer les opérations suivantes :

- Créer et configurer des cas d'utilisation de traitement de documents
- Surveiller les performances des solutions Document Intelligence

L'expérience administrateur IntelDoc est disponible avec l'application de stockage Administrateur Document Intelligence (com.snc.docintel_admin). Cette application active automatiquement les flux et les propriétés requis par Document Intelligence for Customer Service.

Accédez à l'expérience administrateur IntelDoc via Task Intelligence Admin Console :

1. Accédez à la **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration**.
2. Dans la section Explorer les applications connexes de la console, sélectionnez **Ouvrir IntelDoc** dans la carte Document Intelligence.

Remarque :
Si Document Intelligence Admin n'est pas installé, la page d'accueil affiche un lien que vous pouvez utiliser pour télécharger et activer l'application.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un cas d'utilisation Document Intelligence
- Surveiller les performances d'Intelligence documentaire

.

Liste Cas d'utilisation

À partir de l'expérience administrateur IntelDoc, sélectionnez **Cas d'utilisation** dans l'en-tête pour afficher une liste des cas d'utilisation. La liste Cas d'utilisation utilise un filtre par défaut avec une condition OU pour afficher les cas d'utilisation pour :

- Application = Task Intelligence for Customer Service -ou-
- MLUC ID = MLUC CSM-00003

Remarque :
L'utilisateur ne peut pas modifier ces conditions de filtre à partir de la vue avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque cas d'utilisation a un numéro d'identification MLUC qui est automatiquement attribué lorsque le cas d'utilisation est créé. Il s'agit d'un numéro d'identification utilisé pour le suivi de l'utilisation de l'apprentissage machine. L'application Task Intelligence for Customer Service gère l'ID MLUC pour les cas d'utilisation Document Intelligence for Customer Service.

Classification de documents

Les utilisateurs dotés du rôle d'administrateur système peuvent créer des cas d'utilisation de classification de documents et définir les classes ou catégories que l'IA doit détecter et appliquer aux documents. Ceci est utile dans les situations où plusieurs types de documents doivent être évalués.

Configurez un cas d'utilisation de classification de documents dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d'utilisation de classification de documents.

   Définissez le nom et les propriétés du cas d'utilisation.

2. Créez une classe de documents.

   Définissez les classes ou catégories que l'IA apprendra à détecter et à appliquer aux documents.

3. Créez une tâche de document pour la classification de documents et chargez des exemples de documents pour chaque classe.
4. Former un cas d'utilisation.

   Lancez une tâche de formation pour fournir à l'IA des entrées des tâches de documents terminées dans le cadre d'une amélioration continue.

Information associée

Document Intelligence

Configurer Document Intelligence for Customer Service

Examiner et soumettre les valeurs prédites par Document Intelligence

Fonctionnement de Document Intelligence for Customer Service

Document Intelligence for Customer Service effectue une série d'étapes pour extraire les informations pertinentes des pièces jointes d'e-mail et de ticket et ajouter ces informations aux champs de l'enregistrement de ticket.

Cas d'utilisation

Un cas d'utilisation, précédemment connu sous le nom de définition de tâche, est un modèle utilisé pour définir la structure d'un type de document que vous souhaitez traiter. Un cas d'utilisation est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs, groupes de champs, intégrations, flux connexes et de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. Pour plus d'informations, consultez Set up document extraction use cases .

Intelligence documentaire Composants du cas d'utilisation

Composant	Description
Champs	Identifie un champ pour lequel vous souhaitez extraire une valeur. Un cas d'utilisation inclut la liste des champs à extraire des pièces jointes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence documentaire Composants du cas d'utilisation (suite)

Composant	Description
	de ticket et d'e-mail, ainsi qu'un mappage des valeurs extraites vers les champs de la table Ticket.
Groupes de champs	Les groupes de champs permettent d'extraire Intelligence documentaire des données de documents contenant des tables, des listes de cases à cocher et d'autres regroupements logiques de champs.
Tâches de document	Une tâche de document inclut un ou plusieurs documents joints utilisés pour entraîner le cas d'utilisation à identifier et extraire les informations correctes. Les tâches de documents sont stockées dans la liste connexe Tâches de document sur le formulaire Cas d'utilisation. La Intelligence documentaire fonctionnalité crée ces tâches pour chaque ticket présentant des pièces jointes valides. Chaque tâche entraîne le modèle. Dans l'Espace de travail configurable CSM, les agents peuvent afficher ces tâches, confirmer ou corriger les valeurs extraites et continuer d'entraîner le modèle.
Intégrations	Sélectionnez les conditions indiquant à la Intelligence documentaire fonctionnalité quand extraire les valeurs. Le système crée pour ces tickets des tâches qui répondent aux conditions spécifiées. Par exemple, vous pouvez ajouter une condition dans le champ **Catégorie** où **[Catégorie] [est] [Carte de crédit].** Lors de l'exécution, le système évalue les cas d'utilisation actifs et identifie le cas d'utilisation à utiliser pour le ticket en fonction de l'intégration. Le premier cas d'utilisation actif qui correspond à l'intégration pour le ticket ou le type de ticket est sélectionné. S'il existe des cas d'utilisation pour le ticket ou le type de ticket, mais qu'aucun ne correspond aux intégrations, aucun cas d'utilisation n'est sélectionné. Vous pouvez créer une intégration pour un cas d'utilisation. Si un cas d'utilisation possède plusieurs intégrations, le système utilise la plus récente. **Remarque :** Lors de la création d'une intégration, assurez-vous que la case **Créer un flux** reste décochée.

Les utilisateurs disposant du rôle ti_admin ou du rôle ti_analyst peuvent créer des cas d'utilisation pour les tickets et les types de tickets. Lors de l'exécution, le système identifie le cas d'utilisation correct en fonction du ticket ou du type de ticket lorsqu'un ticket est créé et présente une pièce jointe valide. S'il n'y a pas de cas d'utilisation pour un type de ticket spécifique, le système monte dans la chaîne hiérarchique jusqu'à trouver un cas d'utilisation à utiliser.

Les cas d'utilisation sont stockés dans la table Cas d'utilisation (di_task_definition).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modes d'extraction

Un cas d'utilisation inclut un mode d'extraction qui détermine comment les données sont extraites dans la tâche de document et comment la tâche est traitée. Ce mode modifie le comportement des champs dans l'espace Intelligence documentaire de travail.

IntelDoc utilise les modes d'extraction suivants

Intelligence documentaire Modes d'extraction des cas d'utilisation

Mode d'extraction	Définition
Recommandation	Fournit des recommandations pour les champs extraits dans l'espace Intelligence documentaire de travail. Les agents peuvent choisir la valeur recommandée pour un champ ou saisir manuellement une valeur. Tous les champs doivent être examinés. Les recommandations sont classées en fonction de la confiance de l'IA dans la prédiction. Au fur et à mesure du traitement de vos documents, les Intelligence documentaire recommandations peuvent s'améliorer au fil du temps.
Remplissage automatique	Ajoute des valeurs pour les champs extraits dans l'espace de Intelligence documentaire travail. Tous les champs doivent être examinés. Le remplissage automatique ne fonctionne que si l'IA a suffisamment de confiance pour effectuer la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d'utilisation.
Entièrement automatisé (Traitement direct)	IntelDoc Extrait les données pour tous les champs et traite la tâche de document si les scores de confiance pour tous les champs obligatoires sont supérieurs au seuil de confiance défini. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, à mesure qu'il traite de plus en plus de documents. Choisissez le mode entièrement automatisé pour les documents fréquemment traités ou si vous avez confiance dans le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquettes d'extraction

Dans Espace de travail configurable de CSM, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prédites sont identifiés par une icône d'IA (✨) et une étiquette. Ces champs incluent également une icône d'information qui affiche un message avec un contexte supplémentaire sur les valeurs prédites.

Dans Interface utilisateur principale, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prévues sont identifiés par le message Prévu par IntelDoc.

- En mode entièrement automatisé, le message apparaît sous chaque champ extrait renvoyé par la tâche. Les valeurs et messages de chaque champ sont ajoutés au ticket avant que l'agent ne consulte l'enregistrement de ticket.
- Pour les autres modes d'extraction, le message apparaît sous les champs extraits après que l'agent a examiné les valeurs extraites dans l'interface Document Intelligence, confirmé ou corrigé les valeurs et soumis ces valeurs.

Valeurs de champ prévues

Dans Espace de travail configurable de CSM, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prédites sont identifiés par une icône d'IA (✨) et une étiquette. Ces champs incluent également une icône d'information qui affiche un message avec un contexte supplémentaire sur les valeurs prédites.

Dans Interface utilisateur principale, les champs du formulaire Ticket qui contiennent Intelligence documentaire des valeurs prévues sont identifiés par le message Prévu par IntelDoc.

Performances

La Intelligence documentaire fonctionnalité for Service clientèle a besoin de temps pour identifier les tickets avec des pièces jointes, analyser les pièces jointes et formuler des recommandations pour les champs de ticket. Le délai de réponse dépend également de facteurs tels que le volume du ticket pièce jointe comprise et l'emplacement du centre de données.

Le système affiche des notifications à l'utilisateur pour les scénarios suivants :

- si l'extraction échoue ;
- si l'extraction est trop lente ;
- s'il n'y a pas de pièces jointes ;
- s'il existe des pièces jointes inattendues.

Fonctionnement

Lorsqu'un ticket est créé, Intelligence documentaire pour Service clientèle que les vérifications voient :

- si le ticket comporte une ou plusieurs pièces jointes ;
- si les types de pièces jointes sont spécifiés dans la propriété système *sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types*.

Si tel est le cas, la fonctionnalité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifie le cas d'utilisation approprié à utiliser en fonction du ticket ou du type de ticket et des intégrations de cas d'utilisation.
- Crée une tâche à l'aide du cas d'utilisation, de la sys_id de chaque pièce jointe et de la référence du ticket.
- envoie la tâche, les sys_ids des pièces jointes et la référence du ticket comme entrées au modèle de prédiction ;
- utilise des solutions de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire des données des documents ;
- définit l'état de la tâche sur Terminé une fois la solution terminée.
- Si le mode d'extraction du cas d'utilisation est défini sur Entièrement automatisé, les valeurs extraites sont ajoutées au ticket.
- Si le mode d'extraction est défini sur Remplissage automatique ou Recommandation, l'agent peut valider les valeurs extraites dans l'espace de travail Document Intelligence.

L'agent peut ouvrir un ticket et examiner les champs prédits ou examiner la tâche de prédiction en sélectionnant **Examiner dans DocIntel** et en ouvrant l'interface de l'espace de travail Document Intelligence dans un onglet distinct. Depuis cette interface, les agents peuvent :

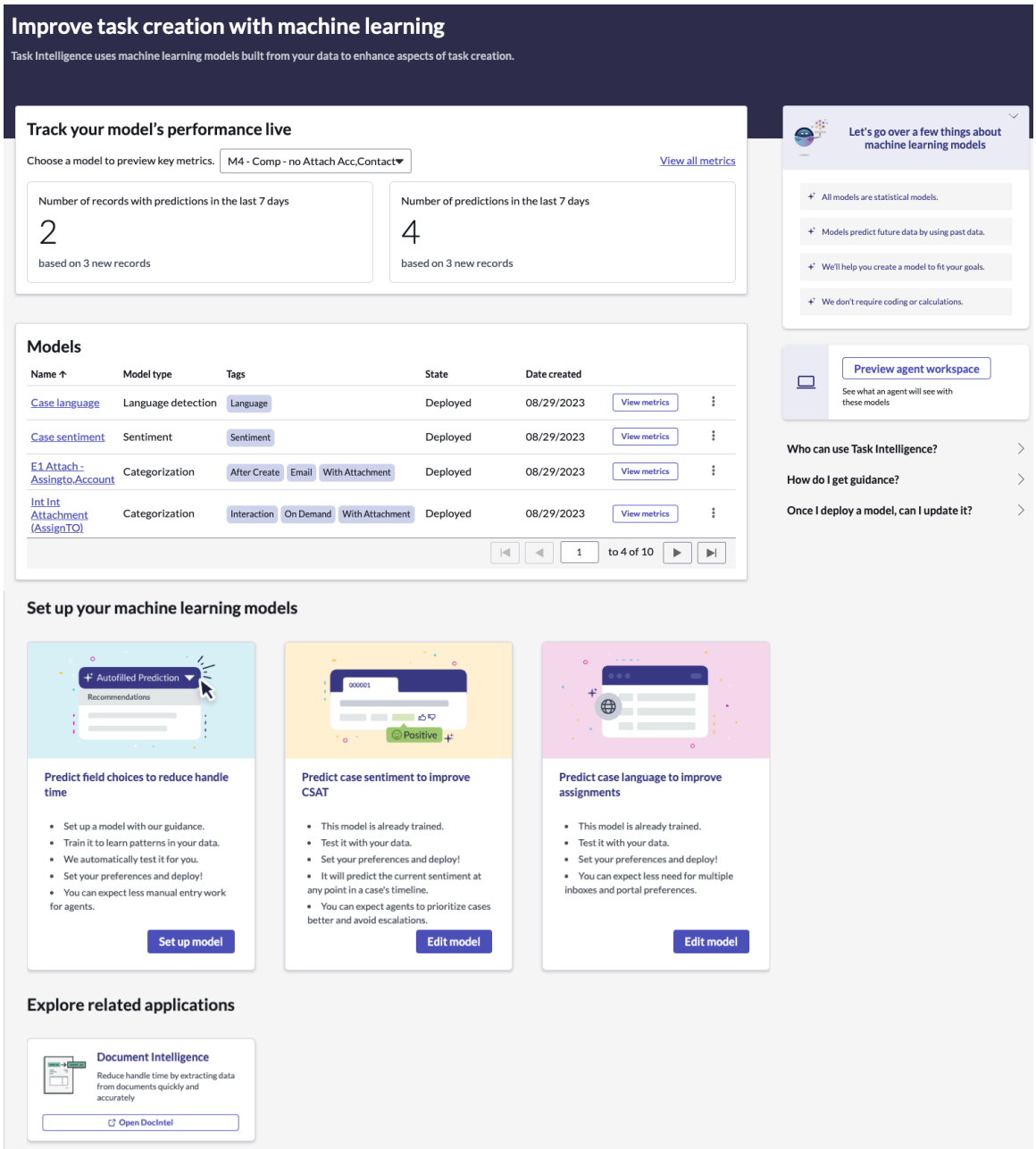
- examiner chaque champ prédit ;
- confirmer les valeurs correctement prédites ;
- mettre à jour les valeurs incorrectes ou manquantes ;
- soumettre les changements.

Task Intelligence Admin Console

Utilisez Task Intelligence Admin Console pour créer, entraîner et déployer des modèles d'apprentissage machine qui prédisent différents types d'informations pour les enregistrements de ticket et d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Depuis Admin Console, vous pouvez configurer des modèles prédictifs, prévisualiser l'expérience de l'agent, afficher le moment où les modèles sont actifs et suivre les performances des modèles.

Admin Console fournit des outils que vous pouvez utiliser pour créer et implémenter des modèles d'apprentissage machine en quelques étapes seulement. Chaque modèle suit un processus en six étapes.

Étapes pour créer et implémenter des modèles d'apprentissage machine

1. Sélectionnez un modèle à utiliser comme point de départ.	Sélectionnez le modèle en fonction de ce que vous souhaitez qu'il fasse. Par exemple :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes pour créer et implémenter des modèles d’apprentissage machine (suite)

	• Utilisez le modèle de prédiction de champ pour faire des prédictions des valeurs de champ qui vous serviront à catégoriser les tickets et les interactions. • Utilisez le modèle de sentiment des tickets pour prédire le sentiment à tout moment, de la création d'un ticket à sa résolution.
2. Définissez l'objectif du modèle.	Indiquez au modèle quand vous souhaitez qu'il fasse des prédictions et ce que vous souhaitez qu'il prédise. Par exemple, prédire la catégorie et la priorité lorsqu'un nouveau ticket est créé.
3. Sélectionnez les données utilisées pour entraîner le modèle.	Entraînez le modèle à l'aide de données sélectionnées, telles que le texte de la brève description et de la description du ticket, de sorte qu'il puisse apprendre à identifier des tendances dans les données. Testez ensuite le modèle afin d'en vérifier le bon fonctionnement.
4. Évaluez les résultats du modèle.	Affichez les résultats des tests pour voir si votre modèle a été performant. Ces résultats reflètent les performances de votre modèle une fois qu'il sera déployé.
5. Sélectionnez les préférences pour les résultats de prédiction.	Ajoutez des prédictions directement dans les champs d’enregistrement, affichez les prédictions sous forme de recommandations ou surveillez les prédictions en arrière-plan.
6. Déployez le modèle.	Examinez vos sélections et commencez à utiliser le modèle.

Vous pouvez également utiliser Task Intelligence Admin Console pour accéder aux applications connexes. Pour plus d’informations sur l’utilisation de la console, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un modèle pour prédire les champs d’enregistrement
- Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets
- Créer un modèle pour détecter la langue du ticket
- Créer un cas d’utilisation Document Intelligence

Configuration et comportement du modèle d'apprentissage machine

Configurez des modèles pour prédire les valeurs de champ et le sentiment pour les tickets de service client.

Entraîner un modèle

L'entraînement d'un modèle d'apprentissage machine consiste à lui faire apprendre certaines tendances dans les données passées afin qu'il effectue des prédictions pour de nouvelles données. Les modèles sont entraînés à l'aide de vastes jeux de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de sorte qu'ils puissent apprendre des tendances et que celles-ci soient statistiquement significatives.

Configurer un modèle de prédiction de champ

Les utilisateurs disposant du rôle ml_admin peuvent créer et entraîner un modèle d'apprentissage machine afin qu'il prédise des valeurs de champ à partir de Task Intelligence Admin Console.

En utilisant le modèle de prédiction de champ comme point de départ, vous pouvez choisir le jeu de données d'entraînement à partir duquel le modèle apprendra. Le modèle peut être entraîné à l'aide des données des tables suivantes :

- Table d'e-mail [sys_email]
- Table Ticket [sn_customerservice_case]
- Les tables qui complètent la table Ticket
- Table d'interaction [interaction]

Les modèles peuvent également être entraînés à l'aide de données provenant d'une pièce jointe d'e-mail ou de ticket.

Vous donnez ensuite au modèle l'instruction d'apprendre une tendance entre deux types de champs à partir de ces données :

- **Les champs de sortie**, qui sont les champs que vous souhaitez que votre modèle prédise. Par exemple, les champs Catégorie et Priorité des tickets.
- **Les champs d'entrée**, qui sont les champs que le modèle utilise comme base pour les prédictions. Par exemple, le texte dans l'objet et le corps d'un e-mail.

Vous pouvez utiliser les champs d'entrée recommandés ou modifier ces champs et ajouter vos propres préférences.

Si le modèle est configuré pour utiliser le texte des pièces jointes, le système effectue les étapes suivantes lorsqu'un ticket ou une interaction est créé :

- Le système vérifie la présence de pièces jointes dans l'enregistrement avec les types de contenus et les extensions de fichiers pris en charge. Il ignore les pièces jointes qui ont des extensions de fichiers non prises en charge.
- Si l'enregistrement contient des pièces jointes dans un format pris en charge, le système analyse le texte et l'envoie comme entrée au modèle de catégorisation, ainsi que le texte des champs d'entrée.
- Si l'enregistrement n'a pas de pièces jointes, ou si aucune pièce jointe n'est dans un format pris en charge, le système envoie du texte des champs d'entrée au modèle de catégorisation.

Les types de contenus et les extensions de fichiers pris en charge sont stockés dans la propriété système *sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types*. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service.

Prendre en charge plusieurs langues

La catégorisation prend en charge plusieurs langues, y compris dans les pièces jointes si les modèles sont configurés pour inclure des pièces jointes. Le modèle de catégorisation renvoie la langue prédite et la stocke dans le champ **Langue détectée** de la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un modèle de sentiment de ticket

Le modèle de sentiment de ticket est pré-entraîné à l'aide d'un vaste jeu de données afin d'apprendre des modèles de communication. Ces données proviennent des e-mails des clients et des descriptions et commentaires des tickets, et reflètent une communication typique entre des agents et des clients.

- **E-mail** : le modèle utilise le texte dans l'objet et le corps de l'e-mail initial pour prédire le sentiment lorsque le ticket est créé. Le texte provenant du corps des e-mails suivants est utilisé pour mettre à jour la prédiction.
- **Tickets** : le modèle utilise le texte dans la brève description et la description du ticket pour prédire le sentiment lorsque le ticket est créé. Les commentaires ajoutés au ticket sont utilisés pour mettre à jour la prédiction.

Le modèle de sentiment de ticket prend en charge les types de tickets. Lors de la configuration d'un modèle de sentiment, vous sélectionnez la table sur laquelle exécuter l'analyse des sentiments. Vous pouvez sélectionner :

- La table Ticket
- Les tables qui complètent la table Ticket

Remarque :
La fonctionnalité d'analyse des sentiments prend en charge un niveau d'extension personnalisé à partir de la table Ticket.

Installer l'application Task Intelligence for Customer Service

Vous pouvez installer l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Task Intelligence for Customer Service dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Task Intelligence for Customer Service :

- Applications du store : Task Intelligence for Customer Service
- Rôles
- Tables
- Propriétés
- Flux
- Travaux planifiés

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Task Intelligence for Customer Service

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Task Intelligence for Customer Service, notamment des tables, rôles, propriétés, flux et tâches planifiées.

Tables

L'application Task Intelligence for Customer Service utilise les tables suivantes.

Tables installées avec l'application Task Intelligence for Customer Service

Table	Description
Solution ML [ml_solution]	La table Solution ML stocke des solutions d'apprentissage machine entraînées. L'activation de l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) crée un enregistrement dans cette table pour la solution d'apprentissage machine pré-entraînée d'analyse des sentiments : `ml_x_snc_global_global_sentiment`.
Sentiment ML [ml_sentiment]	Cette table stocke les informations de sentiment d'apprentissage machine et inclut les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Task Intelligence for Customer Service (suite)

Table	Description
	• **Sentiment initial** : sentiment prédit lors de la création du ticket. • **Sentiment actuel** : sentiment prédit lors de la mise à jour du ticket. • **Sentiment dans le temps** : affiche la prédiction de tendance de sentiment à mesure qu'un agent travaille pour résoudre le ticket. Pour pouvoir calculer une valeur pour ce champ, il doit y avoir au moins deux prédictions de sentiment. Le système utilise la formule suivante utilisée pour déterminer la tendance de sentiment : `(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`
Résultat de Predictor [ml_predictor_results]	Cette table stocke les résultats de prédiction et les commentaires pour la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments et la détection de la langue. Cela inclut les prédictions ignorées et échouées qui résultent de demandes de prédiction. Pour la catégorisation des tickets : • Les champs **Confiance par défaut** et **Confiance prédite** stockent les valeurs de confiance renvoyées par les modèles d'apprentissage machine de catégorisation. • Pour les tickets créés à partir d'un e-mail, le champ **ID source** inclut une référence à l'enregistrement sys_email et le champ **Table prédite** comprend une référence à la table sys_email. Pour l'analyse des sentiments : • La valeur par défaut dans le champ **Correctement prédit** pour chaque prédiction de sentiment est définie sur true. • Les champs **Valeur d'entrée finale** et **Valeur de sortie finale** restent vides, car les prédictions d'analyse des sentiments ne collectent pas de commentaires auprès des agents. Pour la détection de la langue :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Task Intelligence for Customer Service (suite)

Table	Description
	• La table Résultat de Predictor stocke les résultats de prédiction du spoke Service de détection des langues. • Le champ **Langue détectée** stocke la langue renvoyée par le spoke Services de détection des langues. La table Résultat de Predictor inclut le champ **Ignoré** , qui est un champ vrai|faux. • **Vrai** : la prédiction a été ignorée. • **Faux** : la prédiction n'a pas été ignorée. Pour plus d'informations sur les prédictions ignorées, consultez Logique des valeurs de champ ignorées ci-dessous. **Remarque :** La liste Résultat de Predictor comprend un filtre sur le champ **Option** , qui affiche les résultats dans lesquels l'option est Classification. Supprimez ce filtre pour afficher tous les résultats de prédiction.
Ticket [sn_customerservice_case]	La table Ticket stocke les enregistrements des tickets de service client. Cette table correspond à la destination des prédictions de catégorisation des tickets. Le champ **Langue** a été ajouté à la table Ticket. Ce champ est une référence à la table Langue [sys_language]. Ce champ est renseigné avec la prédiction faite par le spoke de détection de la langue et stocke la langue utilisée pour créer l'e-mail ou le ticket. La table Ticket est ajoutée avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
Tâche [task]	La table Tâche est l'une des tables principales fournies avec le système de base ServiceNow. La fonctionnalité d'analyse des sentiments ajoute la colonne **Sentiment** à la table Tâche. Cette colonne est une référence à la table Sentiment ML de la tâche [task_ml_sentiment].
Sentiment ML de la tâche [task_ml_sentiment]	Cette table stocke les prédictions de sentiment. La référence à l'enregistrement de prédiction est stockée dans le champ **Sentiment** de la table Tâche. Cette table est une extension de la table Sentiment ML [ml_sentiment].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Task Intelligence for Customer Service (suite)

Table	Description
	La colonne **Tâche** de la table Sentiments de la tâche est une référence à la table Tâche [task] et est utilisée pour Domain Separation.
Compétences de la tâche [task_m2m_skill]	La table Compétences de la tâche stocke les compétences de l'application Customer Service Management. La fonctionnalité de détection des langues relie les compétences linguistiques aux nouveaux tickets du service client en stockant la langue détectée dans la table Compétences de la tâche. La table Compétences de la tâche répertorie les tickets du service client et la compétence linguistique détectée et affectée à chaque ticket.

Logique pour les valeurs de champ ignorées

Préférence de prédiction	1 top des prédictions	Top 3 (au moins 1 prédiction)	Ignoré
Remplissage automatique	Oui	Oui	Faux
	Vide	Oui	Vrai
Recommandations	Oui	Oui	Faux
	Vide	Oui	Faux
	Vide	Vide	Vrai
Surveiller uniquement	Oui	Oui	Faux
	Vide	Oui	Faux
	Vide	Vide	Vrai
Prédiction non réussie	N/A	N/A	Vrai
Erreur de prédiction	N/A	N/A	Vrai

Tables installées avec Document Intelligence for Customer Service

L'application Document Intelligence for Customer Service utilise les tables suivantes

Tables installées avec l'application Document Intelligence for Customer Service

Table	Description
Cas d'utilisation IntelDoc [di_task_definition]	Stocke les cas d'utilisation Document Intelligence pour la table Ticket (sn_customerservice_case) ou les tables de type de ticket qui complètent la table Ticket.
Tâche DocIntel	Stocke les tâches Document Intelligence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec l'application Document Intelligence for Customer Service (suite)

Table	Description
[di_task]	Le champ **is_stp** contrôle le traitement direct. Lorsque ce champ est défini sur true, le traitement direct est activé pour la tâche. Le champ **agent_input** est défini sur true si un agent modifie les valeurs prédites dans l'onglet DocIntel. **Remarque :** Vous pouvez suivre les tâches à partir de la table Solusions ML (ml_solution.list).
Configuration de l'intégration [di_integration_setup]	Stocke les filtres de cas d'utilisation appliqués aux tickets. Le champ **Table cible** stocke la cible des champs prédits, c'est-à-dire soit la table Ticket (sn_customerservice_case), soit une table de type de ticket.
Champ [di_key]	Stocke les clés à extraire par Document Intelligence.
Valeur du champ [di_extracted_value]	Stocke les valeurs extraites pour les clés dans une tâche de cas d'utilisation.

Rôles

L'application Task Intelligence for Customer Service comprend les rôles suivants.

Rôles installés avec Task Intelligence for Customer Service

Rôle	Description	Contient les rôles
Administrateur Task Intelligence [sn_csm_ml_task.ti_admin]	Peut créer, entraîner et ré-entraîner des modèles d'apprentissage machine. Ce rôle peut également déployer et supprimer des modèles.	• sn_docintel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer
Analyste Task Intelligence [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	Peut créer, entraîner et ré-entraîner des modèles d'apprentissage machine.	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docintel.gestionnaire
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • platform_ml_read
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Task Intelligence for Customer Service (suite)

Rôle	Description	Contient les rôles
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
Visionneuse de sentiments de tâche [task_ml_sentiment_viewer]	Fournit un accès en lecture aux enregistrements dans la table Sentiment de la tâche [task_ml_sentiment] si l'utilisateur dispose d'un accès en lecture aux enregistrements de tâches associés. Ce rôle est ajouté aux rôles suivants : • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

Remarque :
Le rôle sn_docintel.extraction_agent est ajouté aux rôles d'agent du service client (sn_customerservice_agent) et d'agent du service consommateur (sn_customerservice_consumer_agent).

Propriétés

L'application Task Intelligence for Customer Service comprend les propriétés suivantes.

Propriétés installées avec Task Intelligence for Customer Service

Propriété	Description
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	Verbosité du journal pour l'application Task Intelligence for Customer Service. Cette propriété a les valeurs suivantes : • **erreur** : afficher uniquement les erreurs critiques qui peuvent empêcher la recherche de s'exécuter. • **avertissement** : afficher un avertissement qui indique de potentiels changements de comportement inattendus pendant la recherche. Affiche également les erreurs. • **info** : afficher les messages de progression lorsque l'application de recherche de code recherche les résultats. Affiche également les erreurs et avertissements. • **débogage** : afficher les informations qui peuvent être utiles lors du débogage de l'application, telles que les valeurs des requêtes exécutées. Affiche également les messages d'avertissement et d'erreur. • **désactivé** : ne pas générer de journaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Task Intelligence for Customer Service (suite)

Propriété	Description
	Le paramètre par défaut est info.
Propriétés de catégorisation	
sn_csm_ml_case.case.categorization.mlprediction.enabled	Active les prédictions de catégorisation pour les tickets de service client. Le paramètre par défaut est false.
sn_csm_ml_task.categorization.attachment_max_size	Détermine la taille maximale d'une pièce jointe qui peut être analysée par des modèles d'apprentissage machine de catégorisation. La taille maximale prise en charge est de 500 Ko. Le paramètre par défaut est de 450 Ko.
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	Contrôle les types de contenus et les extensions de fichiers pris en charge par le prédicteur ML pour la catégorisation sur la base de la pièce jointe. Par défaut, les types de pièces jointes suivants peuvent être utilisés avec les prédictions de catégorisation des tickets basée sur les pièces jointes : pdf, xls, xls, xlsx, docx et csv. Pour configurer des types de contenus : • Laissez la propriété vide pour autoriser toutes les extensions de fichiers prises en charge. Il s'agit du paramètre par défaut. • Créez un sous-ensemble des valeurs par défaut en saisissant une liste séparée par des virgules des types de contenus et des extensions de fichiers. Par exemple, `application/pdf,texte/csv`.
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	Définit le seuil d'attente maximal pour les prédictions de catégorisation qui incluent des pièces jointes. La valeur par défaut est de 10 minutes. Si la requête API ne renvoie pas de prédiction avant que le seuil d'attente maximal ne soit atteint, les prédictions sont effectuées sans le texte de la pièce jointe. Ces prédictions sont basées sur le texte de l'objet et du corps de l'e-mail ou de la brève description et de la description du ticket.
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay_attachment_fetch	Ajoute un délai de 1 seconde avant d'extraire des pièces jointes valides pour Task Intelligence lorsque les tickets sont créés à partir d'un e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Task Intelligence for Customer Service (suite)

Propriété	Description
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter	Activez cette propriété pour supprimer les choix de champs inactifs des prédictions. Le paramètre par défaut est false.
Propriétés de l'analyse des sentiments	
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlpredictor.enabled	Active les prédictions de sentiment pour les tickets de service client. Le paramètre par défaut est false. Pour activer les prédictions de sentiment, définissez cette propriété sur true. **Remarque :** Cette propriété est automatiquement définie sur true lorsqu'un modèle de sentiment est entraîné et déployé à partir de Task Intelligence Admin Console.
Propriétés de détection de la langue	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	Active la détection de la langue pour les tickets de service client. Le paramètre par défaut est false. Pour activer la détection de la langue, définissez cette propriété sur vrai. **Remarque :** Cette propriété est automatiquement définie sur vrai lorsqu'un module de détection de langue est testé et déployé à partir de Task Intelligence Admin Console.
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	Contrôle le seuil pour la prédiction de la langue. La valeur par défaut pour cette propriété est de 0,70. Les prédictions dont le niveau de confiance est supérieur au seuil sont enregistrées dans la table Résultats de Predictor (ml_predictor_results_task) et dans la table Compétences de la tâche (task_m2m_skill). Les prédictions dont le niveau de confiance est inférieur au seuil sont enregistrées dans la table Résultats de Predictor (ml_predictor_results_task).
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.default_confidence	Définit le seuil de niveau de fiabilité pour la fonctionnalité de détection de la langue. La valeur par défaut est de 0,7.
Propriétés de Document Intelligence	
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictor.enabled	Active Document Intelligence for Customer Service Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Task Intelligence for Customer Service (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Cette propriété est activée automatiquement lorsque l'utilisateur crée un cas d'utilisation.
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	Contient une liste des types de pièces jointes pris en charge : *image/png,image/jpeg,application/pdf*
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	Définit le temps d'attente maximal pour qu'une tâche de traitement direct soit accomplie. Le temps par défaut est de 5 minutes. Si un cas d'utilisation est configuré pour utiliser le mode de prédiction de traitement direct, l'agent peut voir les champs pertinents sur le formulaire Ticket automatiquement renseignés dans les 5 minutes suivant l'arrivée du ticket. Si ce seuil est dépassé, les valeurs sont ignorées. Toutefois, l'agent peut tout de même afficher la tâche dans l'onglet DocIntel et extraire manuellement les valeurs.
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	Cette action attend plusieurs millisecondes avant d'extraire des pièces jointes valides pour Task Intelligence for Customer Service lorsqu'un ticket est créé à partir d'un e-mail. **Remarque :** Cette propriété est désactivée par défaut. Si vous remarquez que des pièces jointes sont manquantes pour les tickets créés à partir d'un e-mail, activez cette propriété.

Flux

L'application Task Intelligence for Customer Service comprend les flux suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux installés avec Task Intelligence for Customer Service

Flux	Description
Task Intelligence [new_task_intelligence]	Ce flux est par défaut inactif et est activé après avoir configuré des modèles sur Task Intelligence Admin Console.
Task Intelligence : mise à jour du ticket de sentiment [task_intelligence_case_update_flow]	Ce flux est par défaut inactif et est activé après avoir configuré des modèles sur Task Intelligence Admin Console.
Task Intelligence : répondre à l'e-mail entrant [task_intelligence_inbound_email_reply]	Ce flux est par défaut inactif et est activé après avoir configuré des modèles sur Task Intelligence Admin Console.
Task Intelligence : détection de la langue du ticket [task_intelligence_case_language_detection]	La détection de la langue détermine la langue utilisée pour créer un ticket. Selon la configuration, le système peut ajouter cette valeur au champ **Langue** du formulaire Ticket. Ce champ est une référence à la table Langue [sys_language]. Il peut également ajouter la langue en tant que compétence à la liste connexe Compétences de la tâche sur le formulaire de ticket. Ce flux est automatiquement activé lorsqu'un module de détection de langue est formé et déployé à partir de Task Intelligence Admin Console.
Task Intelligence : DocIntel à la création du ticket	Ce flux est inactif par défaut.
Task Intelligence : valeurs extraites du processus DocIntel	Ce flux est inactif par défaut.

Modèles d'apprentissage machine

La fonctionnalité d'analyse des sentiments utilise le modèle d'apprentissage machine *`ml_x_snc_global_global_sentiment`*. Ce modèle est fourni avec l'application Task Intelligence for Customer Service.

Tâche planifiée pour la formation à la solution de catégorisation

L'administrateur système peut exécuter la tâche planifiée *`Categorization solution training`* sur demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il est recommandé d'importer un jeu de données d'entraînement dans la table Ticket [sn_customerservice_case] pour prendre en charge l'entraînement initial du modèle d'apprentissage machine de catégorisation. Le jeu de données d'entraînement devrait être adapté aux champs de ticket que vous souhaitez prédire et inclure des enregistrements de tickets supplémentaires dotés des bonnes étiquettes (par ex., les valeurs de champ attendues) pour les champs spécifiques prédits. En créant ce jeu de données, vous exploitez vos propres données pour entraîner l'algorithme à prédire sur les champs que vous sélectionnez.

L'administrateur système peut définir les paramètres suivants avant d'exécuter la tâche planifiée.

Paramètres des travaux planifiés

Paramètre	Description
trainNewSolution	Définissez la valeur sur true pour entraîner une nouvelle solution. Définissez la valeur sur false pour ré-entraîner une solution et ajoutez le nom de la solution dans le paramètre *`existingSolutionName`*.
inputFields	Champs utilisés pour entraîner le modèle. Par exemple : `["short_description","description"];`
outputFields	Champs à prédire. Par exemple : `["priority","category"];`
encodedQuery	Requête appliquée aux données utilisées pour l'entraînement.
existingSolutionName	Nom d'une solution existante. Ajoutez un nom à ce paramètre si vous ré-entraînez une solution.

Pour déterminer quand une solution est prête à être utilisée pour des prédictions de catégorisation, l'administrateur système peut vérifier l'état de la tâche planifiée. Une fois l'état défini sur Solution terminée, la solution peut être utilisée pour des prédictions.

Tâche planifiée pour la publication des modèles précédemment déployés

L'administrateur système peut exécuter la *`Deploying Task Intelligence for Customer Service Management`* après la mise à niveau du module d'extension Task Intelligence for Customer Service.

Cette tâche planifiée vérifie s'il existe des modèles précédemment déployés pour la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments, la détection de la langue et Document Intelligence, et publie ces modèles.

Configurer Task Intelligence for Customer Service

Installez l'application Task Intelligence for Customer Service et configurez les différentes fonctionnalités : catégorisation des enregistrements, détection de la langue, analyse des sentiments et Document Intelligence for Customer Service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer et configurer les fonctionnalités de Task Intelligence

Effectuez les tâches suivantes pour installer Task Intelligence for Customer Service et configurer les fonctionnalités.

Configuration de la fonctionnalité Task Intelligence

Tâche	Description
Installer l'application Task Intelligence for Customer Service	Vous pouvez installer l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) si vous disposez du rôle administrateur.
Configurer la catégorisation des enregistrements	Activez les modules d'extension requis et importez les données de formation. Ensuite, vous pouvez créer et entraîner un modèle pour prédire les valeurs de champ.
Configurer l'analyse des sentiments	Activez les modules d'extension requis, activez la propriété d'analyse des sentiments et affectez des rôles. Ensuite, vous pouvez entraîner un modèle pour prédire le sentiment du ticket.
Configurer la détection de la langue	Activez les modules d'extension requis et le traducteur ServiceNow pour utiliser la fonctionnalité de détection des langues. Ensuite, vous pouvez configurer un modèle pour détecter la langue du ticket.
Configurer Document Intelligence for Customer Service	Activez Document Intelligence for Customer Service et créez des cas d'utilisation pour extraire des données.

Configurer et déployer des modèles Task Intelligence

Une fois les tâches de configuration terminées, vous pouvez utiliser Task Intelligence Admin Console pour configurer et déployer des modèles pour la catégorisation des enregistrements, l'analyse des sentiments et la détection de la langue. Vous pouvez également utiliser Task Intelligence Admin Console pour accéder à l'interface d'administration Document Intelligence, que vous pouvez utiliser pour créer des cas d'utilisation de traitement de documents.

Déploiement du modèle dans Task Intelligence

Tâche	Description
Créer un modèle pour prédire les champs d'enregistrement	Créez et entraînez un modèle pour prédire les champs pour les tickets et les interactions.
Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets	Modifiez et testez le modèle de sentiment pré-entraîné pour prédire le sentiment pour les tickets de service client.
Créer un modèle pour détecter la langue du ticket	Modifiez et testez le modèle pré-entraîné pour détecter la langue utilisée pour créer des tickets de service client.
Créer un cas d'utilisation Document Intelligence	Créez un cas d'utilisation pour identifier les informations à extraire des pièces jointes d'e-mail et de ticket.

Information associée

Task Intelligence pour le service clientèle

Utiliser Task Intelligence for Customer Service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la catégorisation des enregistrements

Activez les modules d'extension requis, importez des données d'entraînement et créez et entraînez un modèle pour prédire les valeurs de champ pour les enregistrements de ticket et d'interaction.

Étapes de configuration de la catégorisation des enregistrements

Étape	Description
Assurez-vous que votre instance est configurée pour Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence est une fonctionnalité de la plateforme ServiceNow qui fournit une couche d'intelligence artificielle servant de cadre de travail aux modèles d'apprentissage machine. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .
Activez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task).	L'application Task Intelligence for Customer Service permet aux clients de créer et d'entraîner des modèles d'apprentissage machine de catégorisation. Cette application active automatiquement les modules d'extension suivants : • Intelligence prédictive pour Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Service clientèle (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Service de détection des langues ServiceNow Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Centre d'administration pour Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Importez un jeu de données d'entraînement.	Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de catégorisation des enregistrements avec la table Ticket [sn_customerservice_case], les tables qui complètent la table Ticket et la table Interaction [interaction]. Il est recommandé d'importer un jeu de données d'entraînement dans la table souhaitée pour prendre en charge l'entraînement initial d'un modèle de catégorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de la catégorisation des enregistrements (suite)

Étape	Description
	Remarque : Ces données devraient inclure des types de tickets si vous avez des tables qui complètent la table Ticket. Le jeu de données d'entraînement doit être adapté aux champs que vous souhaitez prédire. Il devrait également inclure des enregistrements supplémentaires dotés des étiquettes correctes (par exemple, les valeurs de champ attendues) pour les champs prédits. La création d'un jeu de données d'entraînement vous permet d'exploiter vos propres données pour entraîner l'algorithme à prédire sur les champs que vous sélectionnez. 1. Identifiez la table et les champs que vous souhaitez que votre modèle prédise. 2. Sélectionnez la table et les enregistrements pour l'entraînement du modèle. 3. Identifiez les champs de la table sélectionnée comme valeurs d'entrée à utiliser pour l'entraînement du modèle.
Configurez et déployez au moins un modèle de catégorisation.	Pour en savoir plus, consultez Créer un modèle pour prédire les champs d'enregistrement.

Information associée

Catégorisation des enregistrements

Configurer l'analyse des sentiments

Activez le module d'extension requis, activez la propriété d'analyse des sentiments et affectez des rôles pour utiliser la fonctionnalité d'analyse des sentiments.

Suivez les étapes de la table ci-dessous pour configurer la propriété d'analyse des sentiments pour les tickets.

Étapes de configuration de l'analyse des sentiments

Étape	Description
Assurez-vous que votre instance est configurée pour Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence est une fonctionnalité de la plateforme ServiceNow qui fournit une couche d'intelligence artificielle servant de cadre de travail aux modèles d'apprentissage machine. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de l'analyse des sentiments (suite)

Étape	Description
Activez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task).	L'application Task Intelligence for Customer Service Management permet aux clients d'utiliser des algorithmes d'apprentissage machine dans Customer Service Management. La fonctionnalité d'analyse des sentiments est incluse dans cette application. Cette application active automatiquement les modules d'extension suivants : • Intelligence prédictive pour Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Service clientèle (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Service de détection des langues ServiceNow Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Centre d'administration pour Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Configurez la liste et le formulaire Ticket pour afficher les champs d'analyse des sentiments.	La fonctionnalité d'analyse des sentiments ajoute les champs suivants : • **Sentiment initial** • **Sentiment actuel** • **Sentiment sur la durée** Configurez ces champs pour chacune des interfaces suivantes selon vos besoins : • Espace de travail configurable CSM • CSM Agent Workspace • Interface utilisateur principale Interface de la plateforme
Utilisez Task Intelligence Admin Console pour créer et déployer un modèle de sentiment.	Consultez Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les champs d'analyse des sentiments

La fonctionnalité d'analyse des sentiments utilise les champs suivants pour afficher les informations de prédiction de sentiment sur la liste de tickets et le formulaire Ticket :

- Sentiment initial
- Sentiment actuel
- Sentiment sur la durée

Ajoutez les champs de sentiment aux vues de liste de tickets et au formulaire Ticket pour Espace de travail configurable de CSM, Espace de travail d'agent pour CSM, et Interface utilisateur principale.

- Dans Espace de travail configurable de CSM, ces champs apparaissent sous forme de valeurs secondaires dans l'en-tête de formulaire configurable. Vous pouvez configurer des valeurs secondaires pour qu'elles s'affichent soit sous la valeur primaire en haut du formulaire, soit sous l'onglet Informations sur l'enregistrement dans le panneau latéral contextuel. (Pour en savoir plus, consultez Afficher le ruban de formulaire et les valeurs secondaires de l'en-tête du formulaire dans le panneau latéral contextuel.)
- Dans Espace de travail d'agent pour CSM, ces champs apparaissent dans l'en-tête du formulaire Ticket.
- Dans Interface utilisateur principale, ces champs apparaissent sur le formulaire de ticket.

Champs de l'analyse des sentiments

Champ	Description
Sentiment initial	Sentiment prédit lorsqu'un ticket est créé. Les valeurs de ce champ comprennent : • Positif • Neutre • Négatif
Sentiment actuel	Prédiction de sentiment la plus récente pour le ticket. Cette prédiction est évaluée lorsqu'un ticket est créé et mis à jour. Les valeurs de ce champ comprennent : • Positif • Neutre • Négatif Lorsqu'un ticket est créé, le **Sentiment initial** et le **Sentiment actuel** se voient affecter la même valeur. Lorsqu'un ticket est mis à jour, le **Sentiment initial** reste le même et le **Sentiment actuel** est mis à jour avec la prédiction la plus récente.
Sentiment sur la durée	Indicateur de tendance qui reflète le changement de sentiment au fur et à mesure qu'un ticket est mis à jour. Les valeurs de ce champ comprennent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'analyse des sentiments (suite)

Champ	Description
	• Amélioration • Neutre • En baisse Ce champ nécessite au moins deux prédictions de sentiment pour calculer une valeur.

Configurer les champs de sentiment pour CSM Agent Workspace

Pour ajouter les champs de sentiment à la liste Ticket :

1. Saisissez **sys_aw_list.list** dans le navigateur d'application et appuyez sur **Entrée**.
2. Cliquez sur **Tous** depuis la table Ticket [sn_customerservice_case].
3. Cliquez sur l'icône de verrou en regard du champ **Colonnes**.
4. Sélectionnez et déplacez les champs de sentiment de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez à nouveau sur l'icône de verrou.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour ajouter les champs de sentiment à l'en-tête du formulaire Ticket :

1. Sélectionnez **Espace de travail CSM** comme périmètre de l'application.
2. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.
3. Dans la colonne Table de la liste En-têtes du formulaire, sélectionnez **sn_customerservice_case**.

   Si vous ajoutez des champs de sentiment pour un type de ticket, sélectionnez la table de type de ticket qui complète la table Ticket.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Valeurs secondaires.
5. Sélectionnez le champ de sentiment souhaité dans le champ **Champ**, puis cliquez sur **Soumettre**.
6. Répétez l'étape 5 pour les champs de sentiment restants.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire En-tête du formulaire.

Configurer les champs de sentiment pour l'Espace de travail configurable CSM

Pour ajouter les champs de sentiment à la liste Ticket :

1. Saisissez **sys_ux_list.list** dans le navigateur d'application et appuyez sur **Entrée**.
2. Cliquez sur **Tous** depuis la table Ticket [sn_customerservice_case].
3. Cliquez sur l'icône de verrou en regard du champ **Colonnes**.

   Si vous ajoutez des champs de sentiment pour un type de ticket, sélectionnez la table de type de ticket qui complète la table Ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez et déplacez les champs de sentiment de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez à nouveau sur l'icône de verrou.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour ajouter les champs de sentiment à l'en-tête du formulaire Ticket :

1. Sélectionnez **Espace de travail CSM** comme périmètre de l'application.
2. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.
3. Dans la colonne Table de la liste En-têtes du formulaire, sélectionnez **sn_customerservice_case**.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Valeurs secondaires.
5. Sélectionnez le champ de sentiment souhaité dans le champ **Champ**, puis cliquez sur **Soumettre**.
6. Répétez l'étape 5 pour les champs de sentiment restants.
7. Dans la liste Configurations d'en-tête UX, cliquez sur **Modifier**.
8. Dans le champ **Collection**, ajoutez **Configuration de l'en-tête de l'Espace de travail configurable CSM/FSM**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire En-tête du formulaire.

Configurer les champs de sentiment pour Interface utilisateur principale

Pour ajouter les champs de sentiment à la liste Ticket :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Tickets** > **Tous**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête de liste, puis sélectionnez la vue de liste souhaitée.
3. Cliquez avec le bouton droit sur un titre de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.
4. Sélectionnez et déplacez les champs de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour ajouter les champs de sentiment au formulaire Ticket :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Tickets** > **Tous**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Sélectionnez et déplacez les champs de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Analyse des sentiments

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la détection de la langue

Activez les modules d'extension et les flux requis pour utiliser la fonctionnalité de détection de la langue.

Pour plus d'informations sur les langues prises en charge par la détection de langue, consultez cette rubrique : Languages supported by Task Intelligence .

Suivez les étapes de la table ci-dessous pour configurer la fonctionnalité de détection de la langue pour les tickets.

Étapes de configuration de la détection des langues

Étape	Description
Assurez-vous que votre instance est configurée pour Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence est une fonctionnalité de la plateforme ServiceNow qui fournit une couche d'intelligence artificielle servant de cadre de travail aux modèles d'apprentissage machine. Pour en savoir plus, consultez : • Intelligence prédictive • Solutions d'apprentissage machine pour Customer Service Management
Activez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task).	L'application Task Intelligence for Customer Service Management permet aux clients d'utiliser des algorithmes d'apprentissage machine dans Customer Service Management. La fonctionnalité d'analyse des sentiments est incluse dans cette application. Cette application active automatiquement les modules d'extension suivants : • Intelligence prédictive pour Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Service clientèle (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Service de détection des langues ServiceNow Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Centre d'administration pour Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Activez le traducteur ServiceNow.	Pour activer le traducteur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de la détection des langues (suite)

Étape	Description
	1. Accédez à la **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**. 2. Sélectionnez ServiceNow dans la liste des configurations. 3. Cochez la case **Actif** et cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Détection de langue

Configurer Document Intelligence for Customer Service

Activez Document Intelligence for Customer Service et créez des cas d'utilisation pour extraire des données.

Étapes de configuration de Document Intelligence for Customer Service

Étape	Description
Assurez-vous que votre instance est configurée pour Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence est une fonctionnalité de la plateforme ServiceNow qui fournit une couche d'intelligence artificielle servant de cadre de travail aux modèles d'apprentissage machine. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .
Activez l'application Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task).	L'application Task Intelligence for Customer Service permet aux clients de créer des cas d'utilisation pour Document Intelligence et d'extraire les informations pertinentes à partir de fichiers PDF et image. Cette application active automatiquement les modules d'extension suivants : • Intelligence prédictive pour Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Service clientèle (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Service de détection des langues ServiceNow Spoke (com.glide.language_detection_spoke)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration de Document Intelligence for Customer Service (suite)

Étape	Description
	• Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Centre d'administration pour Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Activer l'application Document Intelligence Admin (com.snc.docintel_admin)	L'application Document Intelligence Admin permet aux clients de créer et de configurer des cas d'utilisation pour l'extraction de données. L'activation de cette application active automatiquement les propriétés et les flux utilisés par Document Intelligence for Customer Service.
(Facultatif) Configurez la propriété système sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types.	Les types de pièces jointes pris en charge pour Document Intelligence sont les suivants : • image/png • image/jpeg • Candidature/PDF Vous pouvez configurer la propriété pour utiliser un sous-ensemble de ces types de pièces jointes.
Utilisez l'expérience administrateur IntelDoc pour créer un ou plusieurs cas d'utilisation.	• Créez un cas d'utilisation qui identifie les informations à extraire des pièces jointes d'e-mail et de ticket. • Définissez les champs à extraire. • Sélectionnez les conditions d'un cas d'utilisation qui indiquent à la fonctionnalité Document Intelligence quand s'exécuter. Pour plus d'informations, consultez Créer un cas d'utilisation Document Intelligence.

Document Intelligence pour les types de tickets

Lorsque vous créez un type de ticket qui complète la table Ticket [sn_customerservice_case], vous devez configurer l'action d'interface utilisateur **Examiner dans DocIntel** pour la table de type de ticket.

Information associée

Document Intelligence for Customer Service

Examiner et soumettre les valeurs prédites par Document Intelligence

Intelligence documentaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle pour prédire les champs d'enregistrement

Créez et entraînez un modèle pour prédire les champs des enregistrements de ticket et d'interaction.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin, admin

À propos de cette tâche

Le modèle de prédiction de champ est un guide qui comprend certains paramètres recommandés. Vous pouvez utiliser ces paramètres, tels que les champs d'entrée recommandés, ou ajouter vos propres préférences.

Vous pouvez créer et entraîner plusieurs modèles de prédiction de champ pour les tickets, les types de tickets et les interactions.

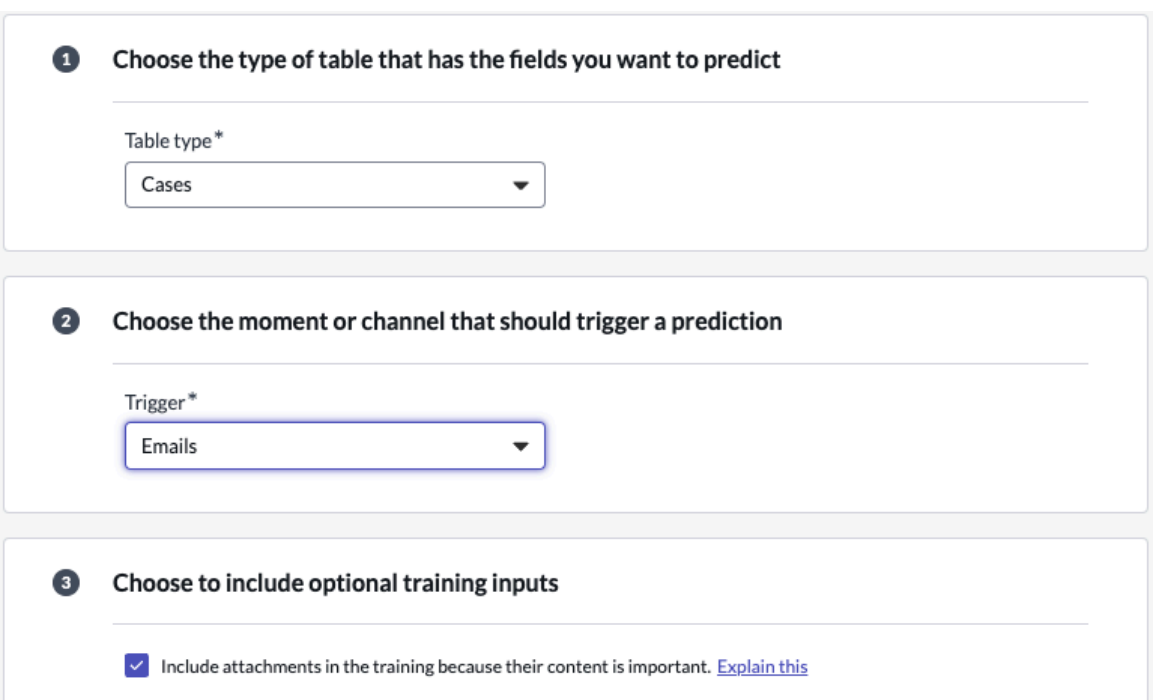
Configurer votre modèle

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration** pour accéder à Task Intelligence Admin Console.
2. Sélectionnez **Configurer le modèle** sur ce modèle : **prédire les choix de champs pour réduire le temps de gestion**.

   Cela ouvre le modèle et affiche la première de cinq pages. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations dont vous avez besoin pour créer un modèle efficace.

Définir l'objectif

Sélectionnez la table et le déclencheur pour les prédictions du modèle.



Vous pouvez demander au modèle de prédire les champs de ticket ou d'interaction lorsqu'un nouvel e-mail client arrive ou lorsqu'une interaction est créée. Basez votre décision sur les données que votre modèle devrait utiliser pour effectuer des prédictions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionner la table et déclencher	
Choisissez le type de tables avec les champs que vous souhaitez prédire	Sélectionnez le type de table : • Tickets • Interactions Le modèle utilise les données de la table sélectionnée pour effectuer des prédictions.
Choisissez le moment ou le canal qui doit déclencher une prédiction	Sélectionnez le déclencheur de la prédiction : • E-mails : la prédiction est déclenchée à la réception d'un e-mail. • Interactions : la prédiction est déclenchée lors de la création d'un enregistrement d'interaction.
Choisissez d'inclure les entrées de formation optionnelles	Cochez la case pour inclure les pièces jointes lors de l'entraînement du modèle. Les pièces jointes aux e-mails et aux enregistrements peuvent contenir des informations utiles pour acheminer correctement les enregistrements.

1. Choisissez un type de table pour le modèle.
2. Choisissez le déclencheur de prédiction.
3. Si vous le souhaitez, cochez la case pour inclure les données de pièce jointe.

   Incluez du texte à partir d'un e-mail ou enregistrez les pièces jointes si ces informations sont utiles pour faire des prédictions. Le modèle peut évaluer les données de pièce jointe, ainsi que le texte de l'e-mail ou de l'enregistrement, pour faire des prédictions.
4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Former votre modèle

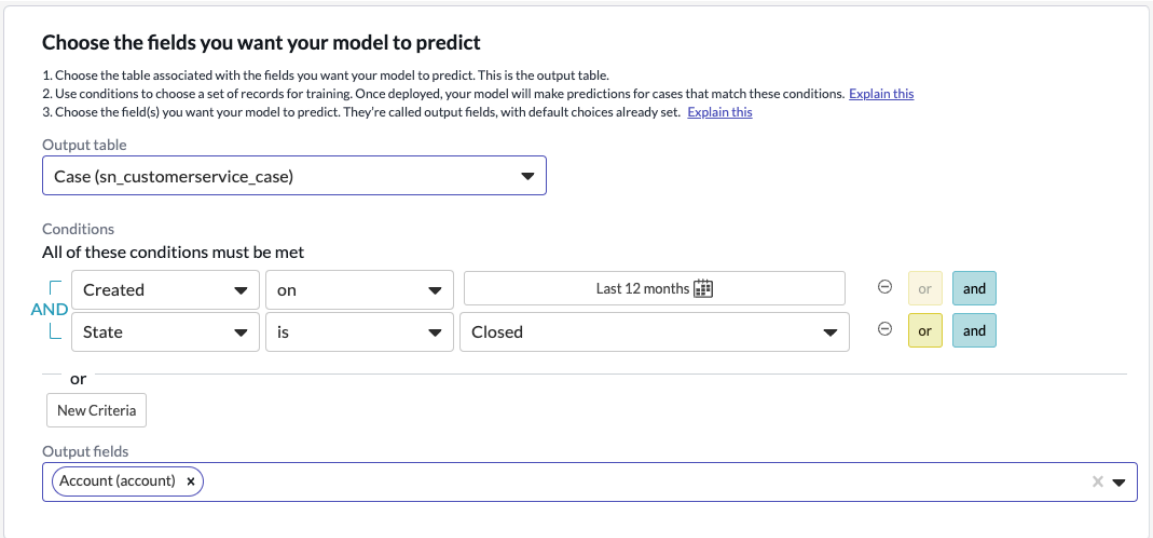
Sélectionnez les champs d'entrée et les champs de sortie afin que votre modèle puisse apprendre des modèles. Les champs de sortie sont les champs que vous souhaitez que le modèle prédise. Les champs d'entrée sont les champs que le modèle utilise pour effectuer des prédictions.

La sélection de ces informations indique au modèle ce qu'il faut rechercher pendant l'entraînement.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou en sélectionner d'autres.

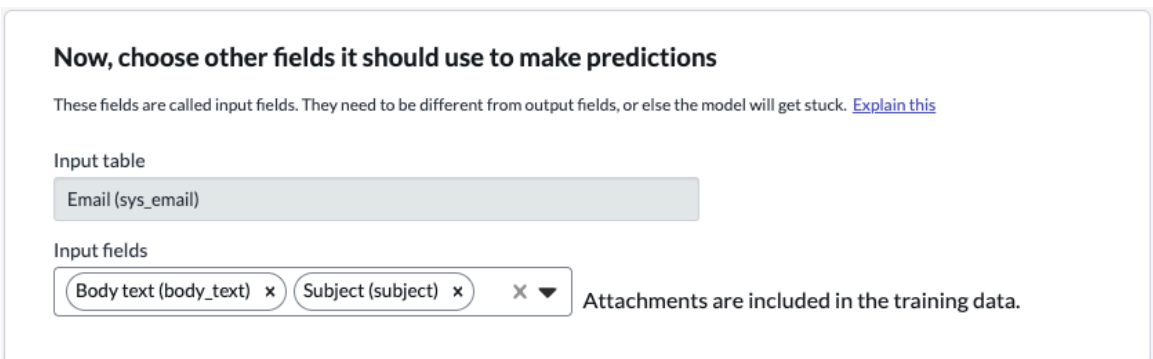
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Indiquez un nom pour le modèle.
2. Choisissez la table de sortie et les champs de sortie que le modèle doit prédire.
3. Sélectionnez les conditions pour choisir un ensemble d'enregistrements pour l'entraînement.

   Les conditions sélectionnées déterminent à la fois la façon dont le modèle est entraîné et la façon dont il agit comme filtre pour les conditions qu'un enregistrement doit remplir afin que des prédictions soient effectuées.
4. Sélectionnez les champs des données d'entraînement que le modèle doit utiliser pour effectuer les prédictions (champs d'entrée).



5. Choisissez les champs d'entrée.
6. Examinez le nombre de tickets qui en résultent dans les données d'entraînement en fonction des conditions sélectionnées.

   Le modèle a besoin d’un minimum de 500 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'est pas disponible, essayez de sélectionner différentes conditions.
7. Sélectionnez **Lancer l'entraînement**.

   L'entraînement peut prendre un certain temps, en particulier si vous entraînez le modèle sur une grande quantité de données. Vous pouvez demander au système de vous envoyer un e-mail lorsque l'entraînement est terminé.

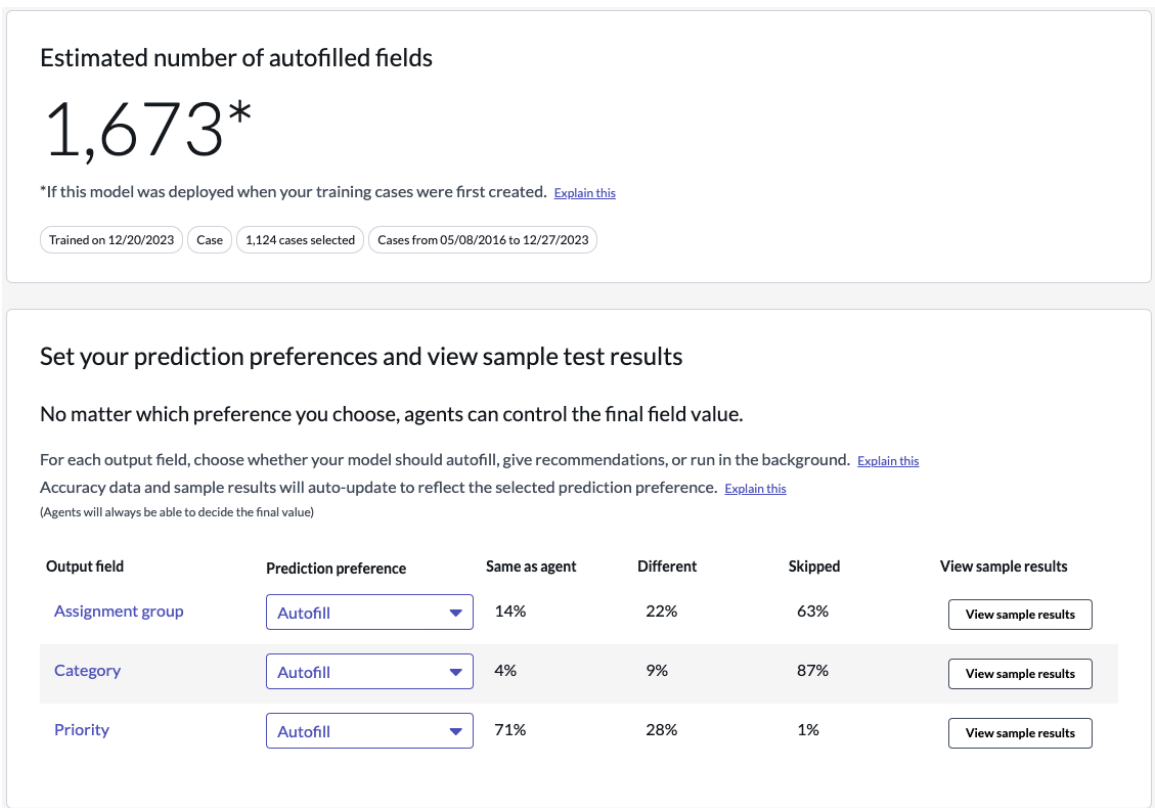
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats de l'entraînement et affichez les exemples de résultats pour les champs prédits. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement.

Sélectionnez la préférence de prédiction pour chaque champ. Le modèle offre des options flexibles pour remplir automatiquement les valeurs de champ, fournir des recommandations pour les valeurs de champ, surveiller uniquement ou désactiver les prédictions en fonction de la sensibilité de ces champs.



1. Sélectionnez une **Préférence de prédiction** pour chaque champ activé.

Remplissage automatique	Ajoute la meilleure valeur prédite au champ de l’enregistrement.
Recommandations	Affiche la valeur recommandée dans un message sous le champ.
Surveiller uniquement	Le système effectue les prédictions de champ et stocke les informations dans l’historique des prédictions, mais n’ajoute aucune information aux enregistrements de tickets.
Désactiver les prédictions	Désactive les prédictions pour le champ.

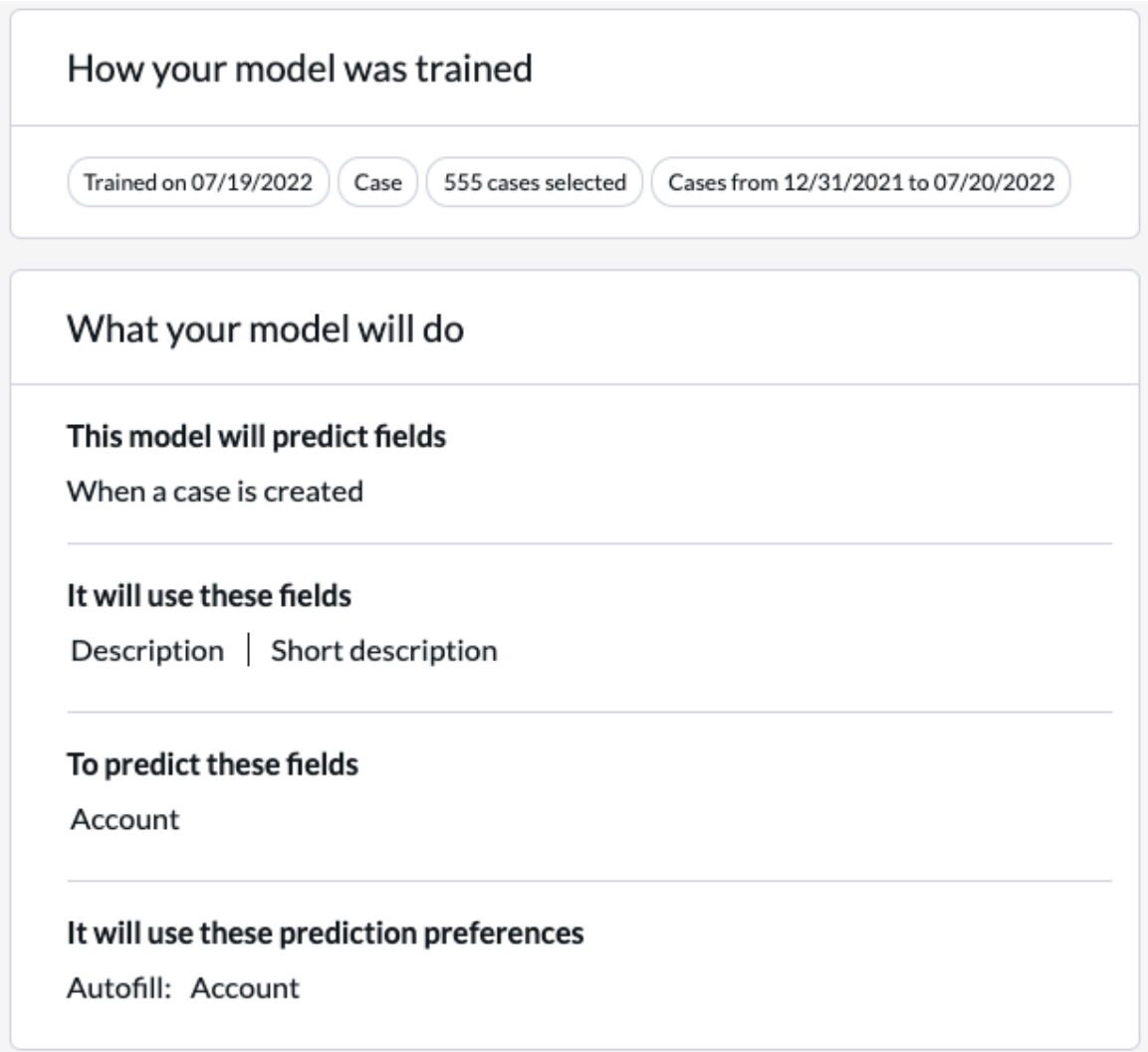
2. Sélectionnez **Afficher l'échantillon de résultats** pour afficher les exemples de résultats pour chaque champ prédit.
3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déployer votre modèle

Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné. Ensuite, vous pouvez sélectionner **Déployer** pour déployer le modèle.



Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets

Modifiez et testez le modèle de sentiment pré-entraîné pour prédire le sentiment pour les tickets de service client.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin, admin

À propos de cette tâche

Le modèle de sentiment de ticket est pré-entraîné à l'aide d'un vaste jeu de données afin d'apprendre des modèles de communication. Vous sélectionnez un ensemble d'enregistrements pour tester le modèle, puis afficher les résultats avant le déploiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

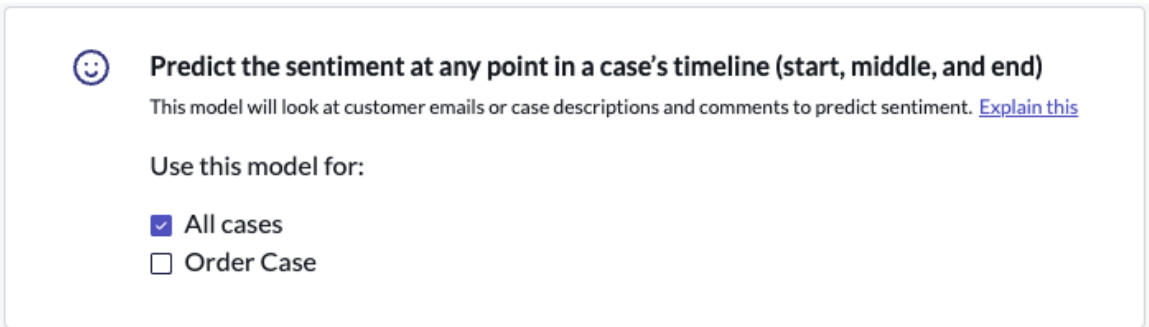
Configurer votre modèle

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration** pour accéder à Task Intelligence Admin Console.
2. Sélectionnez **Modifier le modèle** sur ce modèle : **Prédire le sentiment du ticket pour améliorer le CSAT**.

   Cela ouvre le modèle et affiche la première de cinq pages. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations dont vous avez besoin pour créer un modèle efficace.

Définir l'objectif

Indiquez au modèle quand vous souhaitez qu'il fasse des prédictions.



Le modèle de sentiment est pré-entraîné à l'aide d'un vaste jeu de données afin de comprendre des modèles de communication. Ces données proviennent des e-mails des clients et des descriptions de tickets et commentaires.

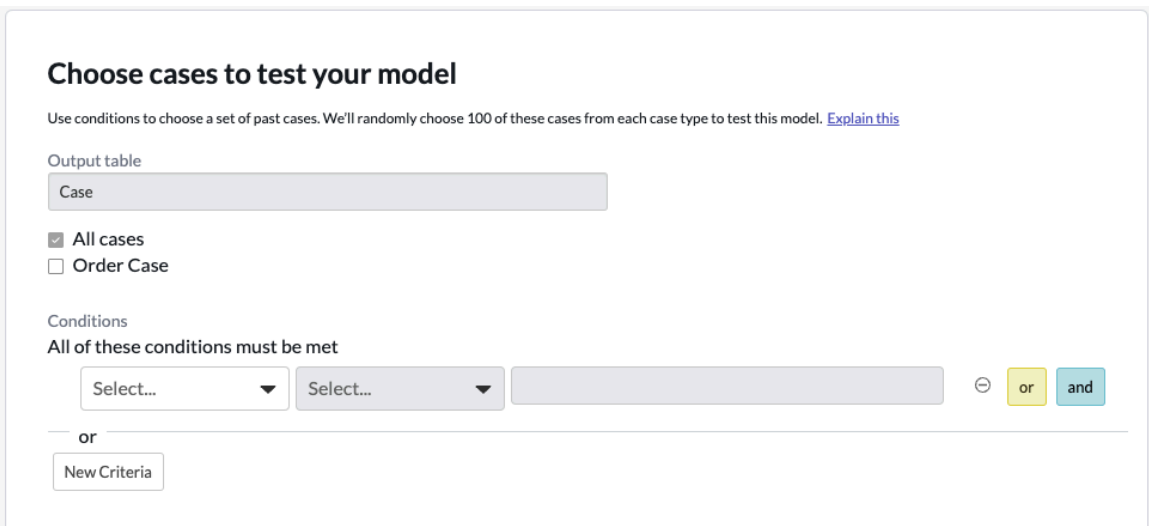
1. Sélectionnez la table qui contient les enregistrements à tester.

   Sélectionnez **Tous les tickets** pour tester les enregistrements dans la table Ticket ou sélectionnez une table de type de ticket.

2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Tester votre modèle

Choisissez les tickets à utiliser pour tester le modèle.



Traduction automatique

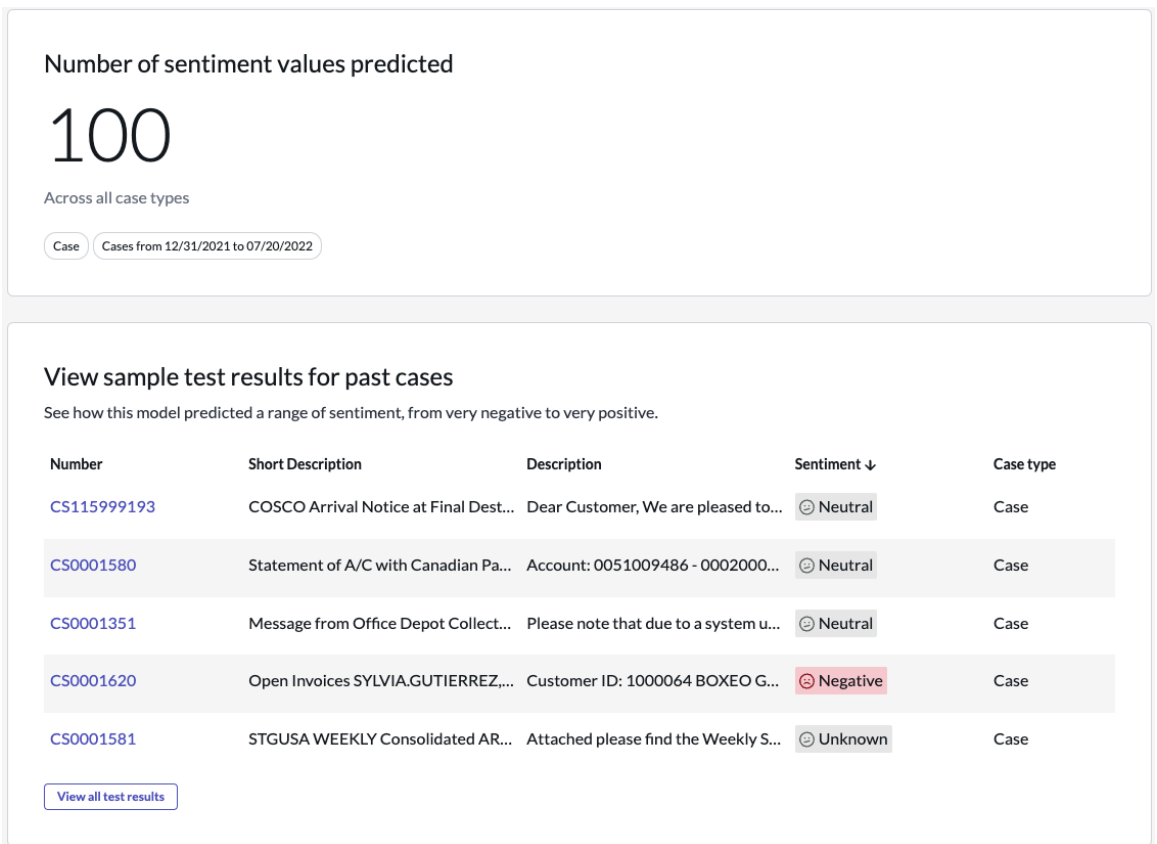
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La sélection de ces informations indique au modèle quel type d'enregistrements utiliser pour le test. Lorsque le modèle est déployé, il prédit les sentiments sur tous les enregistrements de la table qui correspondent aux conditions sélectionnées.

1. Utilisez des conditions pour choisir un ensemble d'enregistrements à tester.
2. Sélectionnez **Lancer le test**.

Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats des tests et affichez les exemples de résultats pour les tickets passés.



L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement.

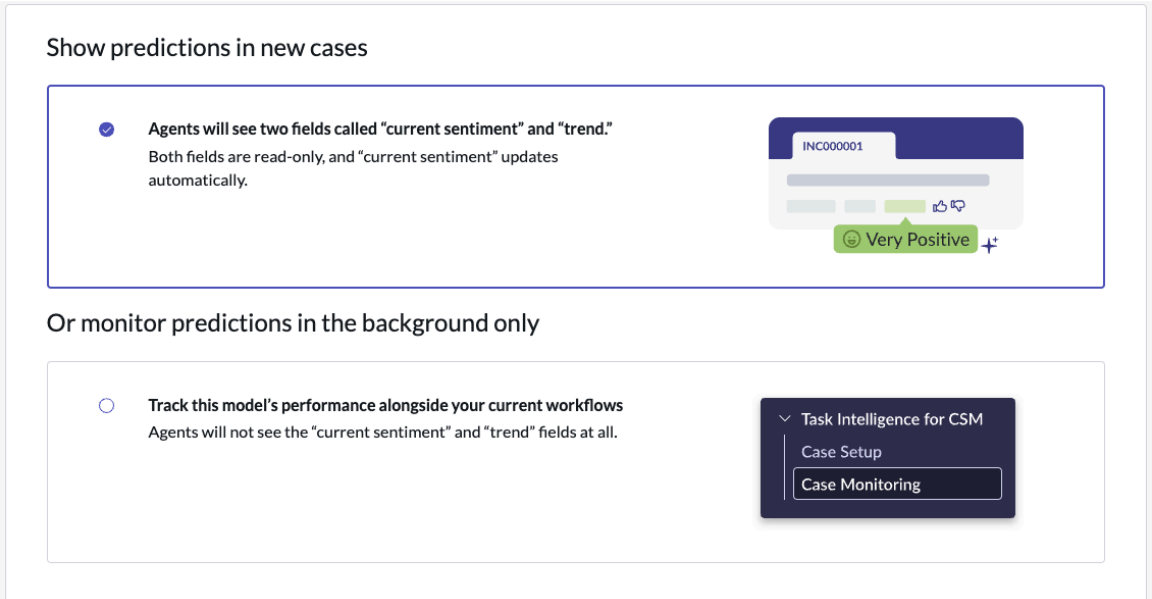
1. Sélectionnez **Afficher tous les résultats des tests** pour afficher une liste de résultats.
2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Configurez vos préférences

Indiquez au modèle comment vous souhaitez utiliser les prédictions de sentiment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

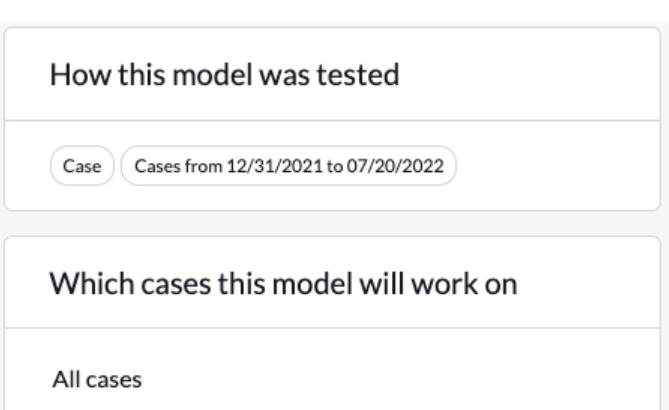


1. Affichez les prédictions dans les champs **Sentiment actuel** et **Sentiment dans le temps**.
2. Si vous le souhaitez, vous pouvez exécuter le modèle uniquement en arrière-plan.

   Avec cette option, le système effectue les prédictions et stocke les informations dans l'historique des prédictions, mais n'ajoute aucune information aux enregistrements de tickets.
3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer votre modèle

Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes. Ensuite, vous pouvez sélectionner **Déployer** pour déployer le modèle.



Créer un modèle pour détecter la langue du ticket

Modifiez et testez le modèle pré-entraîné pour détecter la langue utilisée pour créer des tickets de service client.

Avant de commencer

Rôle requis : ti_admin, admin

À propos de cette tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le modèle de détection de la langue est un modèle pré-entraîné. Vous sélectionnez un ensemble d'enregistrements pour tester le modèle, puis afficher les résultats avant le déploiement.

L'utilisation du modèle de détection de la langue active automatiquement le flux de détection de la langue du ticket Task Intelligence et la `sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled` propriété.

Prérequis

- Activer le module d'extension I18N : Internationalization
- Activez le traducteur ServiceNow.

Pour plus d'informations, consultez Configurer la détection de la langue.

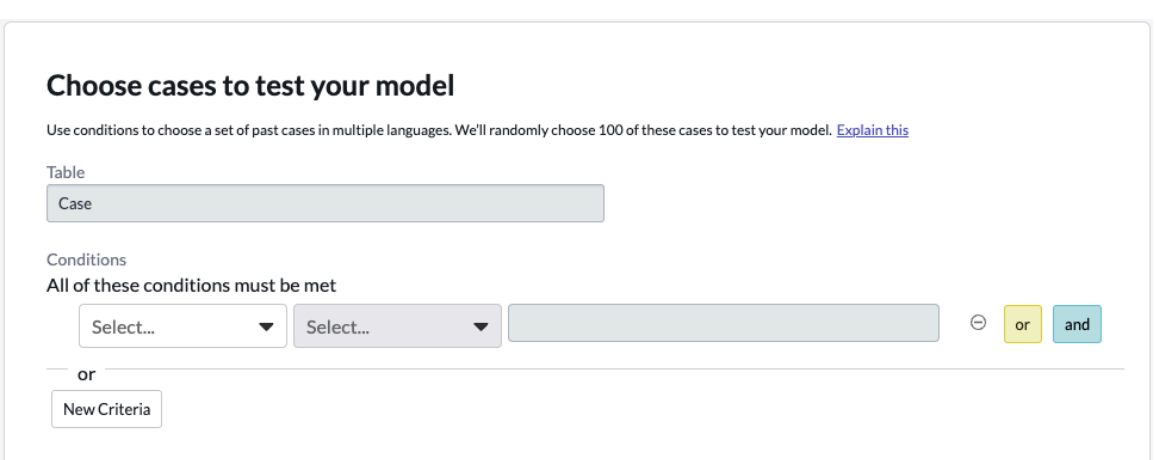
Configurer votre modèle

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration** pour accéder à Task Intelligence Admin Console.
2. Sélectionnez **Modifier le modèle** sur ce modèle : **prédire la langue du ticket pour améliorer les affectations**.

   Cela ouvre le modèle et affiche la première de quatre pages. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations dont vous avez besoin pour créer un modèle efficace.

Tester votre modèle

Choisissez les tickets à utiliser pour tester le modèle.



La sélection de ces informations indique au modèle quels enregistrements utiliser pour le test. Lorsque le modèle est déployé, il prédit la langue de tous les enregistrements de la table qui correspondent aux conditions sélectionnées.

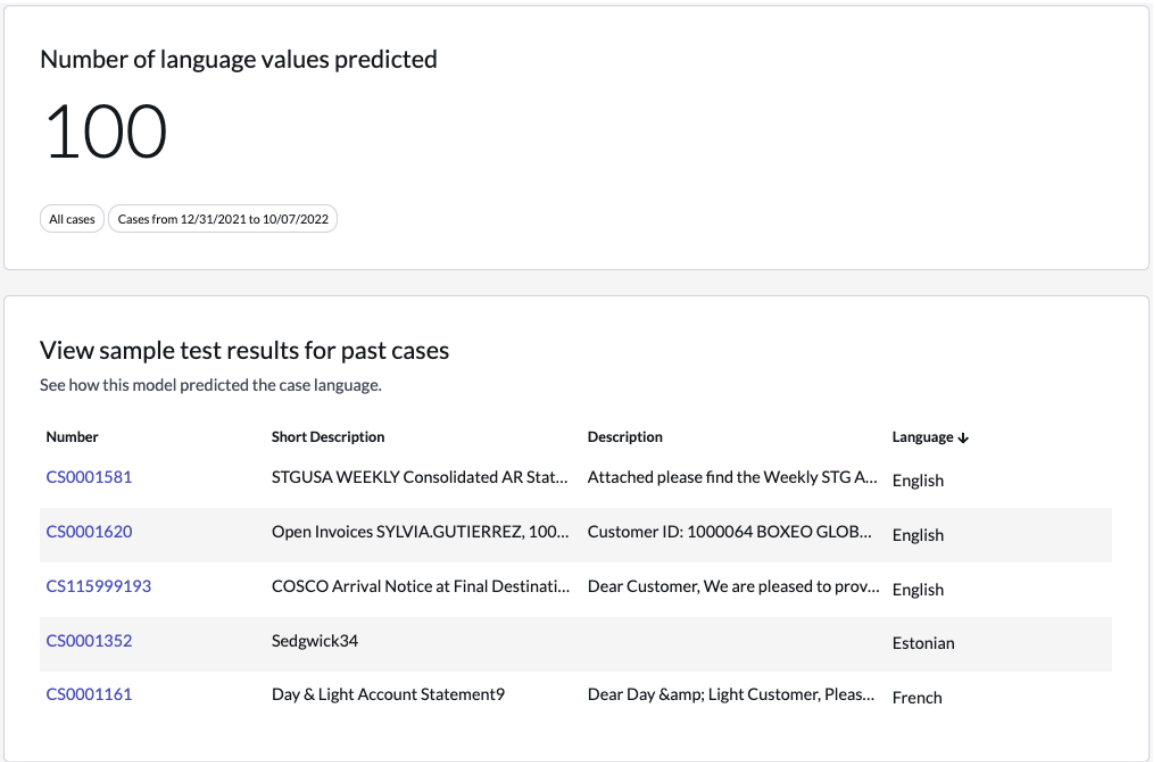
1. Utilisez des conditions pour choisir un ensemble d'enregistrements à tester.
2. Sélectionnez **Lancer le test**.

Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats des tests et affichez les exemples de résultats pour les tickets passés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement.

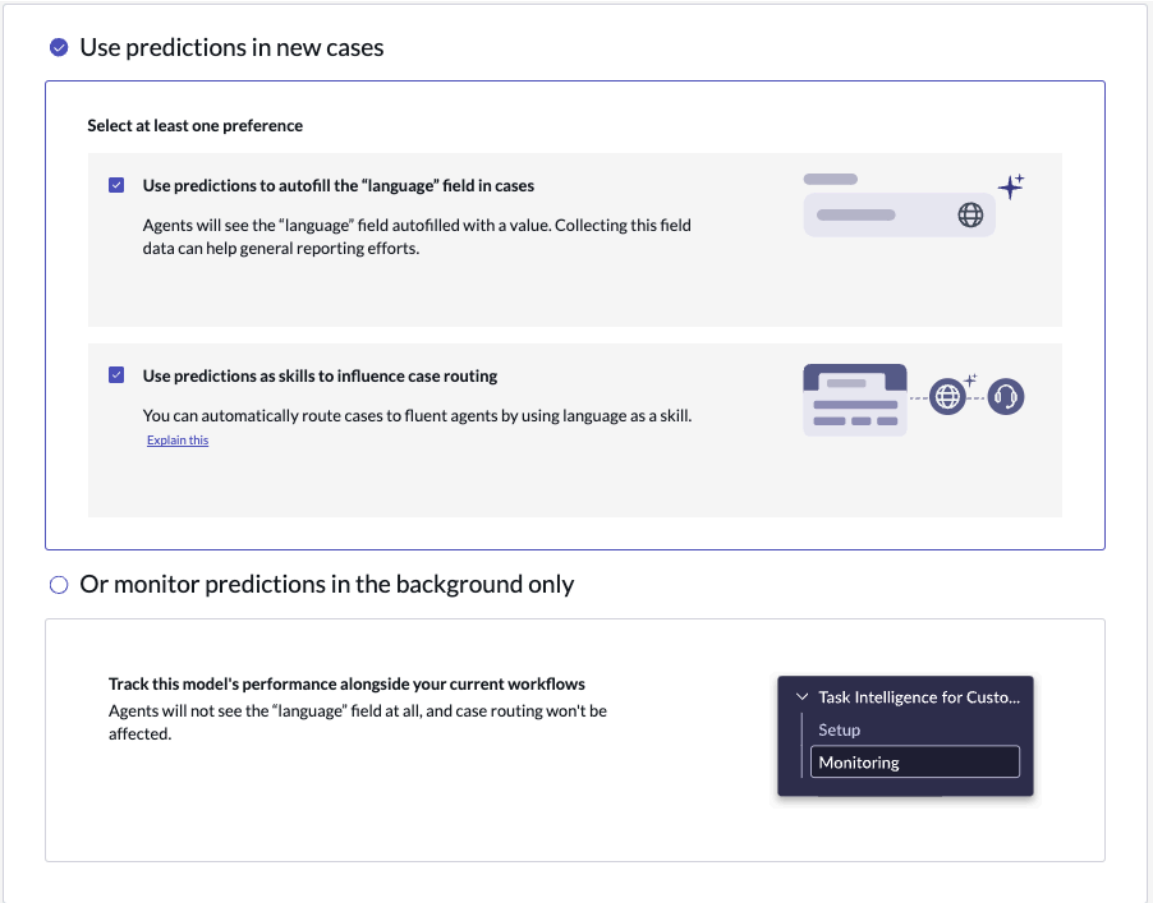
1. Sélectionnez **Afficher tous les résultats des tests** pour afficher une liste de résultats.
2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Configurez vos préférences

Indiquez au modèle comment vous souhaitez utiliser les prédictions linguistiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Utilisez des prédictions dans de nouveaux tickets.
   a. Ajoutez la langue prédite dans le champ **Langue** des tickets.
   b. Utilisez la prédiction de langue comme compétence pour faciliter l'acheminement des tickets (ajoutez la compétence linguistique à la table Compétences de la tâche pour l'enregistrement de ticket).
2. Si vous le souhaitez, vous pouvez exécuter le modèle uniquement en arrière-plan.

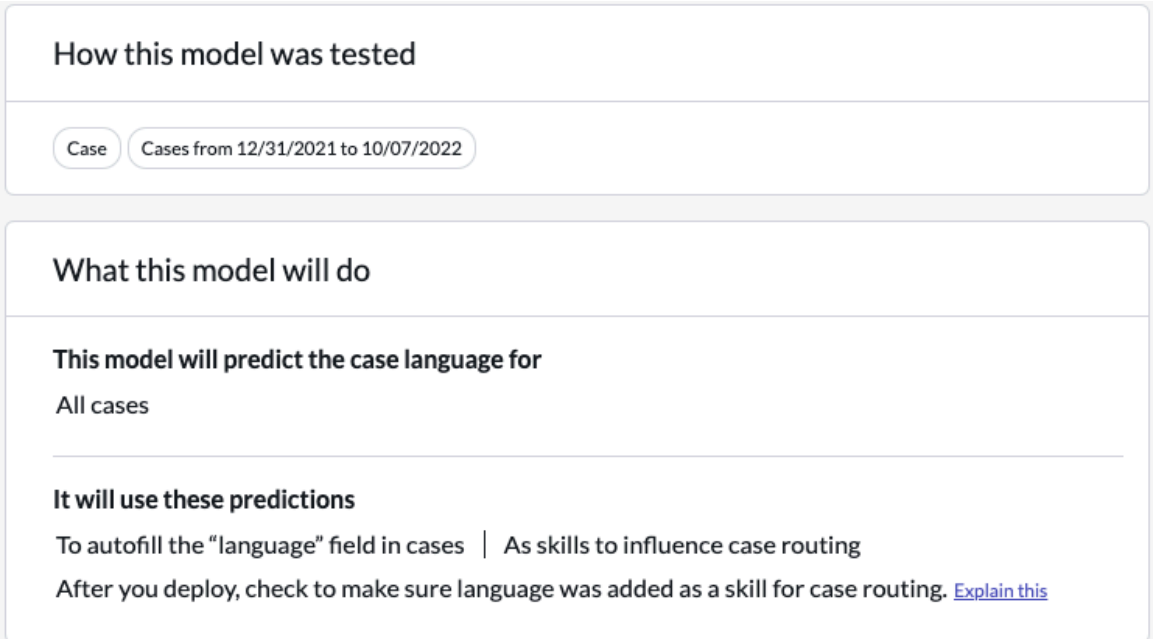
   Avec cette option, le système effectue les prédictions de langue et stocke les informations dans l'historique des prédictions, mais n'ajoute aucune information aux enregistrements de tickets.
3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer votre modèle

Passez en revue vos sélections à partir des pages précédentes. Ensuite, vous pouvez sélectionner **Déployer** pour déployer le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un cas d'utilisation Document Intelligence

Créez un cas d'utilisation qui identifie les informations à extraire des pièces jointes d'e-mail et de ticket et détermine comment les utilisateurs disposant des rôles d'agent CSM interagissent avec les valeurs extraites dans l'espace de travail Document Intelligence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ml_task.ti_analyst, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

À propos de cette tâche

Un cas d'utilisation contient la liste des champs à extraire des pièces jointes et un mappage de ces champs vers les champs de la table Ticket ou une table de type de ticket. Elle contient également un mode d'extraction qui contrôle la façon dont les valeurs des champs extraits sont ajoutées au ticket.

Les cas d'utilisation incluent les informations suivantes.

Champs et descriptions du formulaire du cas d'utilisation

Informations sur le cas d'utilisation	Description
Champs	Configurez la liste des champs à prédire pour un cas d'utilisation. Un champ est un élément d'information unique à extraire d'un document. Par exemple, la date sur un document.
Tâches de document	Créez une tâche de document et incluez les pièces jointes utilisées pour entraîner le modèle Document Intelligence à identifier les informations correctes.
Intégrations	Sélectionnez les conditions d'un cas d'utilisation qui indiquent à la fonctionnalité Document Intelligence quand s'exécuter.

Prérequis

- Activez Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task).
- Activez Document Intelligence Admin (com.snc.docintel_admin).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Document Intelligence for Customer Service.

Accéder à l'expérience administrateur IntelDoc

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Configuration** pour ouvrir Task Intelligence Admin Console.
2. Dans la section Explorer les applications connexes de la console, sélectionnez **Ouvrir IntelDoc** dans la carte Intelligence documentaire pour ouvrir l'expérience administrateur IntelDoc.

Créer un cas d'utilisation

Créez un cas d'utilisation pour identifier un document ou un ensemble de documents à traiter ensemble dans Document Intelligence. Avec Document Intelligence for Customer Service, la liste Cas d'utilisation de l'expérience administrateur IntelDoc utilise un filtre par défaut avec une condition OU pour afficher les cas d'utilisation pour :

- Application = Task Intelligence for Customer Service -ou-
- MLUC ID = MLUC CSM-00003

Pour créer un cas d'utilisation :

1. Sélectionnez **Cas d'utilisation** dans l'en-tête de l'administrateur IntelDoc.
2. Sélectionnez **Nouveau cas d'utilisation** dans la liste Cas d'utilisation.
3. Dans la fenêtre contextuelle Définir un nouveau cas d'utilisation, saisissez les informations suivantes.

Fenêtre contextuelle Définir un nouveau cas d'utilisation

Champ	Définition
Nom	Le nom du cas d'utilisation.
Emplacement des données extraites	Table contenant les enregistrements à renseigner automatiquement avec les données extraites des pièces jointes. Définissez ce champ sur le ticket ou le type de ticket pertinent pour votre cas d'utilisation.
Mode d'extraction défini par défaut	Le mode d'extraction détermine la façon dont les résultats sont affichés aux agents dans l'espace de travail Document Intelligence. L'administrateur IntelDoc commence par afficher les résultats pour chaque cas d'utilisation sous forme de recommandations.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour ajouter le cas d'utilisation à la liste Cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les champs à extraire

Après avoir créé un cas d'utilisation, sélectionnez les champs que vous souhaitez extraire. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs champs pour un cas d'utilisation. Ces champs peuvent être de type texte ou booléen.

Remarque :
Les champs à extraire doivent déjà exister dans la table cible du cas d'utilisation. Si les champs n'existent pas dans la table cible, ajoutez-les à la table, puis terminez cette étape.

1. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste Cas d'utilisation.
2. Sélectionnez l'onglet Champs.

   Cet onglet répertorie les champs qui ont été sélectionnés pour l'extraction du cas d'utilisation.
3. Sélectionnez **Définir vos champs**.

   Si vous avez déjà défini un ou plusieurs champs et que vous souhaitez en ajouter un autre, sélectionnez **Nouveau champ**.
4. Remplissez les champs de la fenêtre contextuelle Définir un nouveau champ.

Fenêtre contextuelle Définir un nouveau champ

Champ	Définition
Cas d'utilisation	[Lecture seule] Le cas d'utilisation associé à cet enregistrement de champ.
Nom de champ	Nom d'affichage du champ à extraire tel qu'il apparaît dans l'espace de travail Document Intelligence.
Type de champ	Le type de champ (par exemple, un champ de texte ou une option de case à cocher). Le type de champ est en lecture seule si vous ajoutez ce champ à un groupe de champs. Le type de champ est celui qui est désigné pour le groupe. Certains types de champs convertissent la valeur extraite en un format standard. Consultez Data normalization .
Champ obligatoire	[Champs de texte et de chiffres uniquement] Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.
Ajouter un champ	Sélectionnez le groupe de champs auquel vous souhaitez ajouter le champ.
Table cible	[Lecture seule] Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
Champ cible	Champ de la table cible avec laquelle vous souhaitez aligner ce champ. Utilisé pour l'interation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	Remarque : Vous devez sélectionner un cas d'utilisation avec une table cible.
Définir plusieurs champs	Si vous ajoutez plusieurs champs au cas d'utilisation, cochez cette case pour que la fenêtre contextuelle reste affichée à l'écran.

5. Sélectionnez **Ajouter un champ**.

   Le système ajoute la définition de champ à la liste Champs.

Créer une tâche de document

Les tâches de documents incluent les documents joints utilisés pour entraîner le modèle à identifier et extraire les informations correctes.

1. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste Cas d'utilisation.
2. Sélectionnez l'onglet Tâches de documents.

   Cet onglet répertorie les tâches qui ont été créées pour le cas d'utilisation.

3. Sélectionnez **Créer une tâche de document**.

   Si vous avez déjà créé une ou plusieurs tâches et que vous souhaitez en ajouter une autre, sélectionnez **Nouvelle tâche de document**.

4. Dans la fenêtre contextuelle Créer la tâche de document, entrez un **nom de tâche de document**.
5. Sélectionnez **+Ajouter un fichier** pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes.
6. Sélectionnez le fichier, puis sélectionnez **Ouvrir**.
7. Dans la fenêtre contextuelle Télécharger un fichier, sélectionnez **Télécharger**.
8. Dans la fenêtre contextuelle Créer la tâche de document, sélectionnez **Ajouter une extraction**.

   Le système ajoute la tâche à la liste des tâches de document et Document Intelligence entame le processus d'extraction des données, qui peut prendre peu de temps.

   - Lorsque le processus d'extraction est terminé, le champ **Est traité** est défini sur true.
   - Lorsque les valeurs ont été extraites du document, le champ **État** est défini sur Terminé.

9. Ouvrez la tâche et sélectionnez **Ouvrir dans Intelligence documentaire** pour afficher la tâche dans l'espace de travail Document Intelligence.
10. Entraînez les champs extraits à identifier les valeurs correctes.
    a. Si une valeur de champ est correcte : placez votre curseur dans le champ et appuyez sur Retour pour confirmer la valeur.
    b. Si une valeur de champ est manquante : sélectionnez la valeur dans la liste et appuyez sur Retour pour confirmer la valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Si une valeur de champ est incorrecte : supprimez la valeur incorrecte et saisissez les premiers caractères de la valeur correcte. Lorsque la valeur correcte apparaît dans la liste, sélectionnez-la, puis appuyez sur Retour.

d. Si une valeur de champ est incorrecte et que la valeur correcte n'apparaît pas sur l'image, sélectionnez *Manquante dans le document* depuis la liste.

e. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une intégration

Sélectionnez les conditions d'un cas d'utilisation qui indiquent à la fonctionnalité Document Intelligence quand s'exécuter.

Vous pouvez créer une ou plusieurs intégrations pour un cas d'utilisation. Si un cas d'utilisation possède plusieurs intégrations, le système utilise la plus récente lors de l'exécution.

Remarque :
Lors de la création d'une intégration, assurez-vous que la case **Créer un flux** reste décochée.

1. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste Cas d'utilisation.
2. Sélectionnez l'onglet Intégrations.

   Cet onglet répertorie les intégrations qui ont été créées pour le cas d'utilisation.
3. Sélectionnez **Configurer votre première intégration**.

   Si vous avez déjà créé une ou plusieurs intégrations, sélectionnez **Ajouter une intégration**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Créer une intégration, donnez un nom à l'intégration.
5. Utilisez le créateur de condition pour sélectionner des conditions qui indiquent à la fonctionnalité Document Intelligence quand prédire les valeurs.

   Lors de l'exécution, le système identifie la bonne définition de tâche en fonction de ces filtres. La première définition de tâche active qui correspond aux filtres du ticket ou du type de ticket est sélectionnée.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir les fonctionnalités générales de Document Intelligence

Les paramètres généraux déterminent comment la fonctionnalité Document Intelligence affiche les informations aux agents. Les paramètres généraux s'appliquent à tous les cas d'utilisation.

1. Sélectionnez **Paramètres** dans l'en-tête de l'administrateur IntelDoc.
2. Activez ou désactivez **l'option Correspondance exacte**. Lorsqu'elle est activée, Document Intelligence affiche uniquement les valeurs candidates qui correspondent exactement à ce que l'agent saisit.
3. Activez ou désactivez le **score du candidat** pour afficher les scores de confiance pour chaque recommandation.
4. Sélectionnez une mise en page pour les **panneaux latéraux**.
5. Définissez la **largeur par défaut du panneau d'extraction**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Définissez la **largeur par défaut du panneau de miniatures**.
7. Sélectionnez le **document par défaut adapté au panneau d'images**.

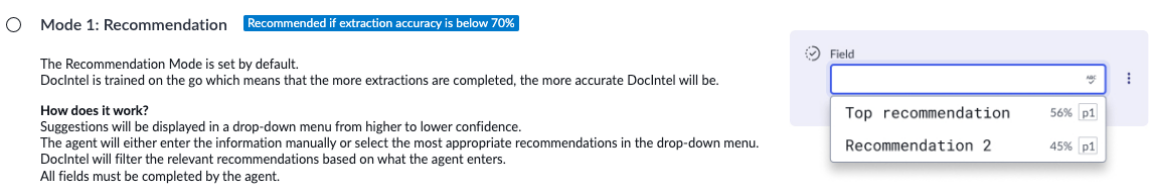
Pour plus d'informations sur les paramètres généraux, consultez Configurer Document Intelligence .

Configurer le mode d'extraction de données

Le mode d'extraction détermine la façon dont l'espace de travail Document Intelligence gère les valeurs extraites. Deux modes d'extraction sont disponibles : Recommandation et Remplissage automatique.

- Le mode Recommandation fournit des recommandations pour les champs extraits dans l'espace de travail Document Intelligence. Les agents peuvent choisir la valeur recommandée pour un champ ou saisir manuellement une valeur.
- Le mode de remplissage automatique ajoute des valeurs aux champs de l'espace de travail Document Intelligence si le niveau de confiance d'extraction est supérieur à la valeur de **seuil de remplissage automatique** .

1. Sélectionnez **Paramètres** dans l'en-tête de l'administrateur IntelDoc.
2. Dans la colonne de gauche de la page Paramètres, développez la liste Cas d'utilisation et sélectionnez un cas d'utilisation.
3. **Sélectionnez le mode d'extraction**.
4. Pour utiliser le mode Recommandation, activez le **mode 1 : Recommandation**.



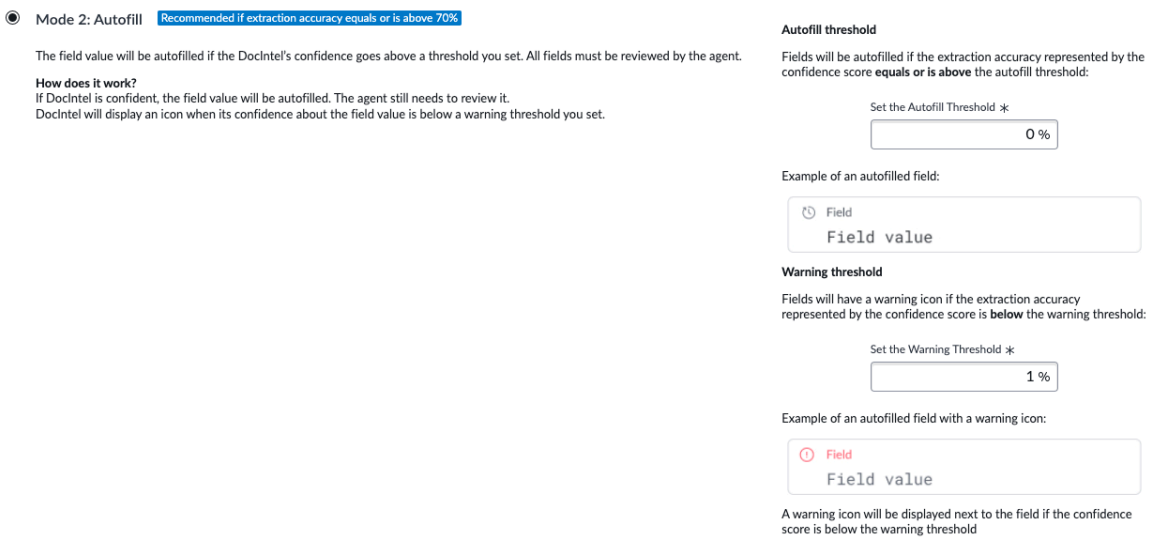
5. Pour utiliser le mode de remplissage automatique, activez le **mode 2 : remplissage automatique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Saisissez une valeur en pourcentage dans le champ **Définir le seuil de remplissage automatique** .

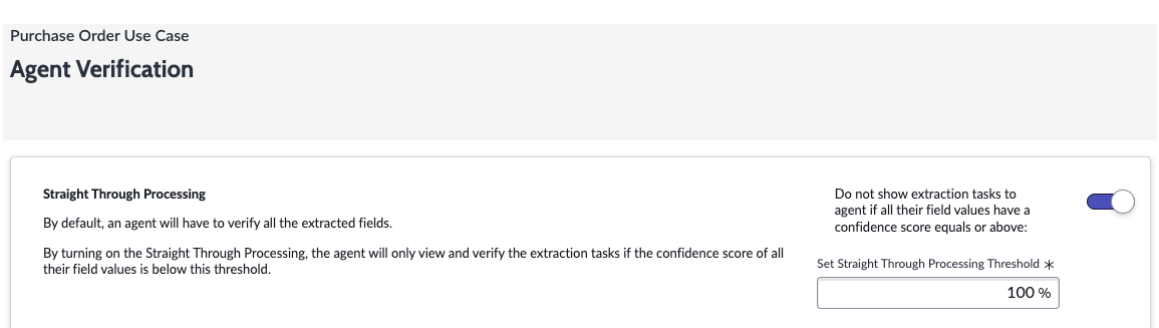
b. Saisissez une valeur en pourcentage dans le champ **Définir le seuil d'avertissement** .



Configurer le paramètre de vérification de l'agent

Par défaut, les agents examinent et vérifient les champs avec des valeurs extraites des documents joints. Vous pouvez activer le traitement direct pour renseigner automatiquement ces champs avec les valeurs extraites. Lorsqu'elle est activée, les agents n'examinent et ne vérifient les tâches d'extraction que si le score de confiance de toutes les valeurs de champ est inférieur au seuil fixé.

1. Dans la colonne de gauche de la page Paramètres, développez la liste Cas d'utilisation et sélectionnez un cas d'utilisation.
2. Sélectionnez **Vérification de l'agent**.



3. Si vous le souhaitez, activez **le traitement direct**.
4. Saisissez une valeur en pourcentage dans le champ **Seuil de traitement direct défini** .

Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM

Utilisez vos enregistrements d'instance pour créer des solutions spécifiques à Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions des solutions

Ces définitions de solutions sont disponibles en tant que modèles sur les instances où Intelligence prédictive et Gestion du service clientèle sont actifs. Créez vos propres enregistrements de définitions de solutions pour personnaliser le comportement.

Définitions de solutions pour Gestion du service clientèle

Définition de la solution	Type de solution	Description
Affectation de ticket CSM	Classification	Prédit le champ **Groupe d'affectation** à partir de la **Brève description**.
Catégorisation de ticket CSM	Classification	Prédit le champ **Catégorie** à partir de la **Brève description**.
Ordre de priorité des tickets CSM	Classification	Prédit le champ **Priorité** à partir de la **Brève description**.
Regroupement des tickets en rubriques	Mise en grappe	Regroupe les tickets similaires dans des rubriques en fonction de la **Brève description**
Tous les tickets similaires	Similarité	Recommande des tickets similaires en fonction de la **Brève description**, afin d'aider les agents du service client à enquêter sur les tickets et à les résoudre.
Tickets ouverts recommandés	Similarité	Recommande des tickets ouverts similaires en fonction de la **Brève description**.
Tickets résolus recommandés	Similarité	Recommande des tickets similaires résolus en fonction de la **Brève description**.
Détecteur de problème majeur	Similarité	Fournit des recommandations pour les problèmes majeurs en fonction de la **Brève description**. • Recommande un ou plusieurs tickets principaux, le cas échéant. • Dans les autres cas, recommande des tickets similaires qui ne sont pas liés en tant que tickets enfants à un ticket principal.
Articles similaires de la base de connaissances	Similarité	Recommande des articles similaires de la base de connaissances en comparant les champs **Texte**, **Brève description** et **Description** des articles de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de solutions pour Gestion du service clientèle (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
		à la **Brève description** du ticket de service client.
Articles similaires de la base de connaissances	Similarité	Recommande des articles similaires de la base de connaissances en comparant les champs de la vue de la base de données Knowledge View [sn_customerservice_knowledge_view] à la **Brève description** du ticket de service client. **Remarque :** Cette définition de solution est utilisée dans la fonctionnalité réponse automatique. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour la recherche du contenu de notification de réponse automatique.

Règles métier pour les solutions de classification

Ces règles métier s'appliquent uniquement aux définitions de solutions CSM Case Assignment, CSM Case Categorization et CSM Case Prioritization, et sont disponibles uniquement sur les instances où Intelligence prédictive et Gestion du service clientèle sont tous deux actifs. Créez vos propres règles métier sur la table Ticket [sn_customerservice_case] pour personnaliser les comportements de prédiction et de génération de rapports.

Règles métier pour Gestion du service clientèle

Règle métier	Table	Description
Prédiction basée sur les tickets par défaut	Ticket [sn_customerservice_case]	Génère des résultats de prédiction à partir des solutions Gestion du service clientèle actives. S'exécute lorsqu'un enregistrement de ticket est inséré.
Mettre à jour les résultats de prédiction	Ticket [sn_customerservice_case]	Met à jour la précision de la solution et les statistiques de couverture. S'exécute lorsqu'un enregistrement de ticket est fermé.

Informations sur la mise à niveau

Si votre instance est en cours d'exécution sur la version Kingston et que vous procédez à une mise à niveau vers la version Washington DC :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez le modèle de règle métier de prédiction basée sur les tickets par défaut pour créer une règle métier. Cette règle inclut une variable de solution qui obtient toutes les solutions actives récupérées par la méthode findActiveSolution(solutionName).
- Dans un environnement de domaine global, utilisez la variable de tableau solutionNames qui nécessite que vous fournissiez explicitement les solutions appelées par la règle métier.
- Dans un environnement séparé par domaine, tel qu'un environnement MSP, consultez le code commenté dans le modèle de règle métier afin de faciliter la personnalisation.
- Le modèle de règle métier appelle la méthode applyPredictionForSolution() pour prédire, quels que soient les changements apportés à la valeur par défaut.

Maintien de la précision de prédiction

Vous pouvez gérer la dérive des prédictions en procédant à la reconversion, à la modification ou à la création de solutions pour refléter les changements dans vos conditions métier. Testez et modifiez votre règle métier dans le temps pour vous assurer qu'elle fonctionne comme souhaité sur plusieurs points de consommation et profils d'utilisateur.

Information associée

Tickets/Recommandations similaires

Rubriques de tendance de tickets

Résolvez les tickets de façon plus efficace et proactive à l'aide de Predictive Intelligence pour identifier les grappes de tickets présentant des problèmes similaires, ainsi que les facteurs d'augmentation des volumes de tickets. Chaque grappe de tickets représente une rubrique de tendance de tickets.

L'utilisation des rubriques de tendance de tickets présente les avantages suivants :

- Augmentez la productivité des gestionnaires : identifiez rapidement les grappes de tickets qui pointent vers des problèmes sous-jacents similaires, et prenez des mesures pour les résoudre.
- Améliorez l'expérience utilisateur : résolvez les problèmes de façon proactive en analysant les modèles dans les données du service client.
- Améliorez l'excellence opérationnelle : réduisez les backlogs de tickets ouverts en résolvant plusieurs tickets similaires à la fois.

Les administrateurs système entraînent des définitions de solutions pour regrouper des tickets similaires et identifier des tickets principaux similaires à des fins de mise en grappe.

Les gestionnaires des problèmes majeurs utilisent des listes de rubriques de tendance de tickets pour analyser le backlog des tickets. À l'aide des listes, ils peuvent identifier rapidement tous les tickets principaux existants auxquels le backlog peut être lié, ou créer un ticket majeur.

Informations sur l'activation

La fonctionnalité des rubriques de tendance de tickets nécessite les modules d'extension Predictive Intelligence pour CSM (com.snc.csm_ml) et Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).

Information associée

Configurer des rubriques de tendance de tickets

Afficher les rubriques de tendance de tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des rubriques de tendance de tickets aux tickets principaux existants

Créer des tickets principaux pour les rubriques de tendance de tickets

Configurer des rubriques de tendance de tickets

Formez les définitions de solution pour identifier les grappes de tickets qui pointent vers des problèmes sous-jacents similaires et trouvez tous les tickets principaux associés aux grappes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez aux menus et utilisez les modules pour former les définitions de solutions afin d'identifier les rubriques de tendance de ticket. Pour en savoir plus, consultez Rubriques de tendance de tickets.

Procédure

1. Accédez à **Intelligence prédictive** , puis **Tous** > **Similarité** > **Définitions des solutions** ou **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Effectuez les tâches suivantes pour former les définitions de solutions pour les rubriques de tendance de tickets.

Description du champ des définitions des solutions

Tâche	Description
Former la définition de solutions de mise en grappe pour regrouper automatiquement des tickets similaires dans des rubriques	Configurer une définition de solutions de mise en grappe pour regrouper des tickets similaires en groupes.
Former la définition de solutions de similarité pour trouver les tickets principaux existants similaires	Configurer une définition de solutions de similarité pour trouver des tickets principaux similaires pour les grappes.

Former la définition de solutions de mise en grappe pour regrouper automatiquement des tickets similaires dans des rubriques

Pour activer la mise en grappe de tickets similaires dans des sujets, vous devez d'abord mettre à jour et former la définition de solutions de mise en grappe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, une définition de solutions de mise en grappe pour les groupes de mise en grappe de tickets dans des sujets est déjà disponible. Une définition de solutions de mise en grappe regroupe des enregistrements similaires en grappes afin que vous puissiez les traiter collectivement ou identifier des modèles.

Vous pouvez modifier les champs, les filtres, la fréquence de mise à jour et la fréquence de formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de mise en grappe, recherchez et sélectionnez la définition de solutions Regrouper les tickets dans des rubriques (ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics).
3. Sur le formulaire Définition de mise en grappe, vérifiez les valeurs de champ par défaut.
4. Modifiez les champs et les filtres, selon les besoins.
5. Pour modifier la fréquence à laquelle le modèle de définition de solutions de mise en grappe doit être reconstruit, modifiez le champ **Fréquence de mise à jour**.
6. Pour modifier la fréquence à laquelle inclure les nouveaux enregistrements dans le modèle pour la définition de solutions de mise en grappe, modifiez le champ **Fréquence de formation**.
7. Dans la liste connexe du calendrier des demandes de formation, affichez le calendrier de formation de la définition de solutions Regrouper les tickets dans des rubriques.
8. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
9. Ouvrez la définition de solutions Regrouper les tickets dans des rubriques.
10. Dans la liste connexe des solutions ML, affichez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression**.

    Remarque :
    vous pouvez également cliquer sur le lien de la solution dans la colonne **Actif**. Dans le formulaire Solution ML, cliquez sur le lien connexe **Afficher la progression de la formation** pour vérifier la progression de la solution de formation.

11. Cliquez sur l'onglet **Visualisation de grappes**.
    Les grappes formées pour la solution donnée sont affichées dans une arborescence dans l'ordre décroissant de la taille, du haut à gauche au bas à droite. Chaque nœud est coloré du rouge au vert en fonction de la qualité de la grappe.

Former la définition de solutions de similarité pour trouver les tickets principaux existants similaires

Pour activer la recherche de tickets principaux associés dans une grappe, vous devez d'abord mettre à jour et former la définition de solutions de similarité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, une définition de solutions de similarité pour trouver des tickets principaux existants similaires dans une grappe est déjà disponible. Une définition de solution de similarité collecte et compare vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires.

Vous pouvez modifier les champs, les filtres, la fréquence de mise à jour et la fréquence de formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de similarités, recherchez et sélectionnez la définition de solutions Détecteur de problèmes majeurs (ml_sn_global_major_issue_detector).
3. Sur le formulaire Définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de similarité, consultez Créer et former une solution de similarité .
4. Modifiez les champs et les filtres, selon les besoins.
5. Pour modifier la fréquence à laquelle le modèle de définition de solutions de similarité doit être reconstruit, modifiez le champ **Fréquence de mise à jour**.
6. Pour modifier la fréquence à laquelle inclure les nouveaux enregistrements dans le modèle pour la définition de solutions de similarité, modifiez le champ **Fréquence de formation**.
7. Dans la liste connexe du calendrier des demandes de formation, affichez le calendrier de formation de la définition de solutions Détecteur de problèmes majeurs.
8. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
9. Ouvrez la définition de solutions Détecteur de problèmes majeurs.
10. Dans la liste connexe des solutions ML, affichez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression**.

Remarque :
vous pouvez également cliquer sur le lien de la solution dans la colonne **Actif**. Dans le formulaire Solution ML, cliquez sur le lien connexe **Afficher la progression de la formation** pour vérifier la progression de la solution de formation.

Recommandations de tickets similaires

La fonction de recommandation de ticket similaire permet aux agents du service client de trouver facilement des tickets similaires pouvant fournir des informations utiles sur un ticket actuel. Cette fonctionnalité peut également fournir des recommandations sur les tickets qui peuvent être liés à des problèmes majeurs.

La fonction de recommandation de ticket similaire utilise les composants suivants :

Ressources de recherche supplémentaires pour la recherche contextuelle

Des ressources de recherche supplémentaires sont fournies pour la recherche contextuelle. Ces ressources supplémentaires permettent aux agents du service client de rechercher des informations liées au ticket actuel dans des tickets ouverts ou résolus.

Définitions de la solution de similarité de Intelligence prédictive

Plusieurs des ressources de recherche supplémentaires sont associées à une définition de solution de similarité d'apprentissage machine. Ces ressources supplémentaires effectuent une recherche contextuelle basée sur la brève description du ticket et renvoient une liste d'enregistrements similaires.

Intelligence prédictive dans Agent Workspace

Intelligence prédictive peut fournir aux agents une liste de tickets similaires au ticket actuel. Ces tickets similaires peuvent fournir des détails utiles ou des informations de résolution pour le ticket actuel. Intelligence prédictive peut également formuler des recommandations sur les problèmes majeurs potentiels et sur les tickets principaux.

Grâce à la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire, les agents du service client peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Trouver des tickets similaires au ticket actuel.
- Copier les notes et codes de résolution des tickets résolus dans le ticket actuel.
- Lier le ticket actuel à un ticket similaire.
- Consulter une liste de tickets ouverts similaires au ticket actuel et soumettre le ticket actuel comme candidat de ticket principal.
- Consulter un ou plusieurs tickets principaux similaires et lier le ticket actuel comme enfant à un ticket principal.

Les gestionnaires des problèmes majeurs peuvent rechercher des tickets similaires à un ticket principal et les ajouter comme tickets enfants.

Utiliser la fonctionnalité dans Agent Workspace et dans l'interface de la plateforme

Avec Agent Workspace, les agents peuvent :

- Effectuer une recherche dans Intelligence prédictive à l'aide des ressources de recherche supplémentaires.
- Créer un lien entre le ticket actuel et un ticket sélectionné dans les résultats de recherche.
- Copier les informations de résolution d'un ticket sélectionné dans le ticket actuel. Cela comprend le code et les notes de résolution (l'agent doit ensuite enregistrer le ticket).
- Consulter une liste de tickets similaires qui n'incluent pas les tickets principaux. C'est un moyen de repérer si le ticket actuel pourrait être un candidat de ticket principal.
- Consulter une liste de tickets similaires qui incluent un ou plusieurs tickets principaux. les tickets principaux sont affichés en premier dans la liste des résultats. Les agents peuvent utiliser une action disponible pour ajouter le ticket actuel comme enfant à un ticket principal.

Avec l'interface de la plateforme, les agents peuvent :

- Effectuer une recherche dans la section Résultats de recherche connexes du formulaire de ticket à l'aide des ressources de recherche supplémentaires. Les agents peuvent sélectionner ces ressources supplémentaires dans une liste à côté du champ **Recherche connexe**.
- Créer un lien entre le ticket actuel et un ticket sélectionné dans les résultats de recherche.

Modules d'extension

La configuration de la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire est incluse dans le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

La fonctionnalité de ticket/recommandation similaire dépend du module d'extension Contextual Search (com.snc.contextual_search). Activez le module d'extension Contextual Search pour utiliser la recherche contextuelle et les ressources de recherche supplémentaires.

Pour utiliser la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire avec les fonctionnalités suivantes, activez les modules d'extension associés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Major Issue Management : activez le module d'extension Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).
- Intelligence prédictive : activez le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
- Problem Management : activez le module d'extension Problem Management Best Practice – Madrid – State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)

Information associée

Solutions d'apprentissage machine pour Customer Service Management

Ressources de recherche supplémentaires

La fonctionnalité de recommandation de ticket similaire utilise des ressources de recherche supplémentaires, qui sont configurées à l'aide de l'application Contextual Search.

Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Ressources supplémentaires** pour afficher la liste Ressources de recherche (vue Ressources supplémentaires). Deux types de ressources de recherche supplémentaires sont disponibles : Table et Similarité avec Intelligence prédictive.

Ressources de table

Les ressources de recherche supplémentaires de type **Table** sont basées sur une table sélectionnée dont les conditions spécifiques doivent être remplies pour qu'un enregistrement soit inclus dans les résultats de recherche.

Les ressources de recherche supplémentaires de type **Table** suivantes sont incluses dans le module d'extension Customer Service :

- Tickets résolus
- Problèmes majeurs ouverts

Les ressources de recherche supplémentaires de type **Table** suivantes sont incluses dans le module d'extension Problem Management Best Practice - Madrid - State Model :

- Problèmes ouverts
- Problèmes résolus

Ressources de recherche supplémentaires de type Table

Ressources supplémentaires	Table	Description
Tickets résolus	Ticket	Renvoie une liste de tickets créés au cours des six derniers mois dont l'état est Résolu ou Fermé et dont le code de résolution est l'un des suivants : • Résolu : corrigé par l'assistance/les conseils fournis • Corrigé en fermant le PRB connexe • Solutions de contournement fournies en fonction du PRB ouvert Actions disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources de recherche supplémentaires de type Table (suite)

Ressources supplémentaires	Table	Description
		• **Lier au ticket** : le ticket actuel devient un enfant du ticket sélectionné dans les résultats de recherche. • **Copier les informations sur la résolution** : copie les notes et le code de résolution du ticket sélectionné dans le ticket actuel.
Problèmes majeurs ouverts	Ticket	Renvoie une liste de tickets principaux ouverts. Actions disponibles : **Lier au ticket** : le ticket actuel devient un enfant du ticket sélectionné dans les résultats de recherche.
Problèmes ouverts	Problème	Renvoie une liste de problèmes ouverts. Actions disponibles : **Lier au ticket** : ajoute l'enregistrement sélectionné comme référence de problème au ticket actuel.
Problèmes résolus	Problème	Renvoie une liste de problèmes dont l'état est Résolu ou Fermé. Actions disponibles : **Lier au ticket** : ajoute l'enregistrement sélectionné comme référence de problème au ticket actuel.

Ressources de type Similarité avec Intelligence prédictive

Des ressources de recherche supplémentaires de type Similarité avec Intelligence prédictive sont associées à une définition de solution de similarité d'apprentissage machine. Les ressources de recherche de ce type nécessitent le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml). Les ressources énumérées dans la table suivante sont incluses dans le module d'extension Intelligence prédictive.

En plus de la définition de solution de similarité associée, les ressources de type Similarité avec Intelligence prédictive peuvent comporter des propriétés configurées. Ces propriétés identifient les conditions qui doivent être remplies pour que les tickets soient inclus dans les résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources de recherche supplémentaires de type Similarité avec Intelligence prédictive

Ressources supplémentaires	Table	Description
Tickets résolus recommandés	Ticket	Renvoie une liste de tickets similaires résolus créés au cours des six derniers mois. Associée à la définition de solution de similarité Tickets résolus recommandés.
Tickets ouverts recommandés	Ticket	Renvoie une liste de tickets similaires ouverts créés au cours des six derniers mois. Associée à la définition de solution de similarité Tickets ouverts recommandés.
Tous les tickets similaires	Ticket	Renvoie une liste de tous les tickets similaires créés au cours des six derniers mois. Associée à la définition de solution de similarité Tous les tickets similaires.

Recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux

Les recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux sont utilisées pour recommander des tickets principaux.

L'assistant d'agent fournit une recommandation pour chacun des deux scénarios de ticket principal :

- Ticket principal trouvé : renvoie une liste contenant un ou plusieurs tickets principaux, créés dans le délai indiqué dans la définition de solution, qui sont similaires au ticket actuel. les tickets sont classés par score de similarité. La période par défaut est fixée au début de la journée précédente.
- Aucun ticket principal trouvé : renvoie une recommandation basée sur le nombre de tickets créés dans la période indiquée dans la définition de solution et qui sont similaires au ticket actuel (n'inclut pas les tickets principaux). La période par défaut est fixée au début de la journée précédente.

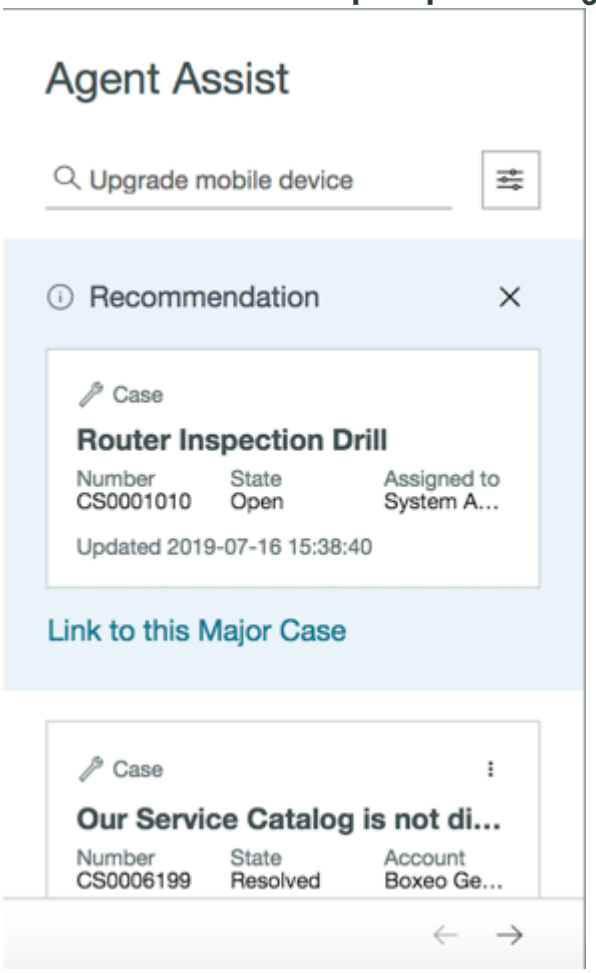
Pour configurer la période du seuil de définition de la solution, consultez Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

Si les recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux trouvent un ou plusieurs tickets principaux similaires au ticket actuel, l'onglet Intelligence prédictive affiche ces tickets classés par score de similarité. Le ticket dont le score est le plus élevé est présenté dans une case blanche et avec le titre **Ticket principal**. Il comprend également une action d'utilisateur permettant de lier le ticket actuel au ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandation de ticket principal de Intelligence prédictive

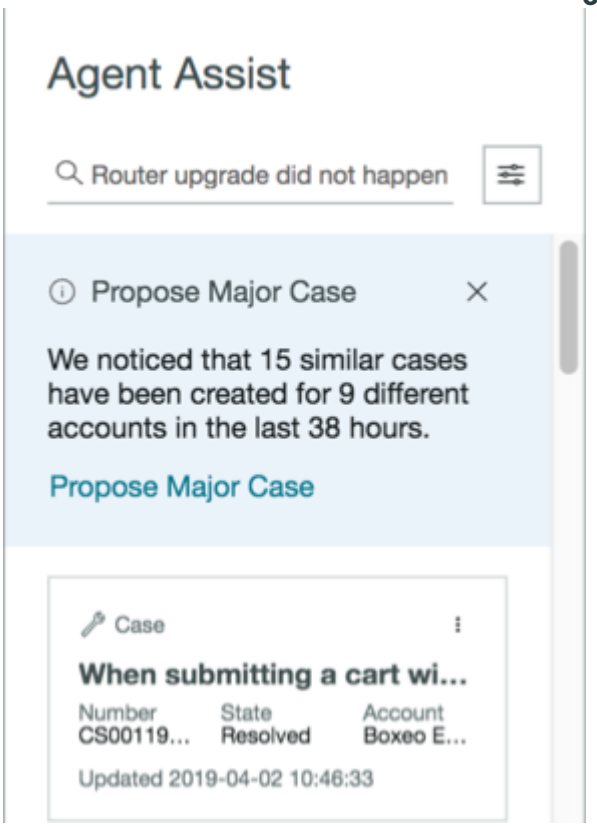


Si les recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux trouvent des tickets similaires au ticket actuel, mais aucun ticket principal, l'onglet Intelligence prédictive affiche une recommandation dans une case bleue. Celle-ci offre la possibilité de proposer le ticket actuel comme un candidat de ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandation de ticket similaire dans l'onglet Intelligence prédictive



Les recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux :

- Utilisent la solution de la définition d'apprentissage machine des recommandations de l'assistant d'agent pour les tickets principaux.
- Incluent certaines propriétés qui offrent aux clients des options de personnalisation, notamment pour le titre de la recommandation et le message qui s'affiche dans l'onglet Intelligence prédictive.
- Incluent la définition potentielle de tendance **Ticket principal potentiel**.

  Cette définition fixe le seuil pour :

  - Trouver le nombre de comptes distincts auxquels les tickets doivent appartenir pour une recommandation de problème majeur. La valeur par défaut est de 3.
  - Le nombre de tickets similaires qui doivent être renvoyés par la définition de solution pour une recommandation de problème majeur à l'aide d'un script. La valeur par défaut est de 10.

Définitions de la solution de similarité

La fonction de recommandation de ticket similaire utilise plusieurs définitions de solution de Intelligence prédictive pour des modèles de similarité.

Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**. Les définitions de solutions suivantes sont fournies avec la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire.

- Tous les tickets similaires (ml_sn_global_all_similar_cases)
- Tickets résolus recommandés (ml_sn_global_recommended_resolved_cases)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tickets ouverts recommandés (ml_sn_global_recommended_open_cases)
- Détecteur de problèmes majeurs (ml_sn_global_major_issue_detector)

Plusieurs des ressources supplémentaires de recherche contextuelle utilisées par la fonctionnalité de ticket/recommandation similaire sont associées à ces définitions de solutions. Les agents peuvent sélectionner ces ressources de recherche et accéder aux tickets renvoyés par ces définitions de solutions de similarité.

Information associée

Créer et former une solution de similarité

Actions d'utilisateur pour les tickets similaires

Les agents du service client et les gestionnaires des problèmes majeurs peuvent utiliser la fonctionnalité de recommandation de ticket similaire pour lier des tickets, copier des informations sur la résolution, proposer des candidats de ticket principal et ajouter des tickets aux tickets principaux existants.

Actions et résultats de l'utilisateur

Action de l'utilisateur	Description	Action d'interface utilisateur	Résultat
L'agent du service client peut lier le ticket actuel à un ticket similaire	• **Agent Workspace** : l'onglet Intelligence prédictive affiche une liste de tickets similaires classés par leur score de similarité. • **Plateforme** : la section Résultats de recherche connexes du formulaire de ticket affiche une liste de tickets similaires classés par leur score de similarité.	• Agent Workspace : cliquez sur le menu Autres actions d'interface utilisateur et sélectionnez **Lier au ticket**. • Plateforme : cliquez sur le ticket souhaité dans la liste des résultats de recherche, puis cliquez sur **Lier au ticket**.	Le ticket actuel est lié comme enfant au ticket similaire.
L'agent du service client peut copier les informations sur la résolution d'un ticket résolu sélectionné dans le ticket actuel.	**Agent Workspace** : l'onglet Intelligence prédictive affiche une liste de tickets similaires classés par leur score de similarité.	Agent Workspace : cliquez sur le menu Autres actions d'interface utilisateur et sélectionnez **Copier la résolution**.	Copie le code et les notes de résolution du ticket similaire dans le ticket actuel. **Remarque :** assurez-vous d'enregistrer l'enregistrement de ticket actuel.
L'agent du service client peut proposer un candidat de ticket principal	**Agent Workspace** : l'onglet Intelligence prédictive affiche	Agent Workspace : cliquez sur le lien	Le ticket actuel est proposé comme problème majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions et résultats de l'utilisateur (suite)

Action de l'utilisateur	Description	Action d'interface utilisateur	Résultat
Remarque : la définition de solution de similarité Détecteur des problèmes principaux doit être activée.	une recommandation de problème majeur contenant le message suivant : « Nous avons remarqué que (x) tickets similaires ont été créés pour (y) comptes différents dans les (z) dernières heures. Proposer ce ticket comme problème majeur ? »	**Proposer un ticket principal**.	
Le gestionnaire des problèmes majeurs peut associer le ticket actuel à un ticket principal **Remarque :** la définition de solution de similarité Détecteur des problèmes principaux doit être activée.	**Agent Workspace** : l'onglet Intelligence prédictive répertorie un ou plusieurs tickets principaux similaires au ticket actuel, classés par leur score de similarité.	Agent Workspace : cliquez sur le menu Autres actions d'interface utilisateur et sélectionnez **Lier à ce problème majeur**.	Le ticket actuel est ajouté comme enfant au ticket principal.

Information associée

Similarity solutions

Délai de résolution d'un ticket estimé

L'apprentissage machine dans Customer Service Management facilite la résolution du ticket en prévoyant le délai estimé pour résoudre un ticket.

L'apprentissage machine prédit le temps estimé de résolution d'un ticket (ETTR) en fonction des attributs d'un ticket, tels que sa brève description, sa catégorie, sa priorité et son groupe d'affectation. Pour plus d'informations sur la configuration de la définition de régression de l'apprentissage automatique pour l'ETTR, consultez Configurer le délai estimé par défaut pour résoudre une définition de régression de ticket.

Activation

Cette fonctionnalité est disponible en activant le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Installer Predictive Intelligence .

Les agents doivent activer le composant de ruban **Temps de résolution**, qui affiche l'ETTR, pour le consulter dans CSM Agent Workspace ou dans l'espace de travail configurable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM. Pour plus d'informations, consultez la section Afficher le composant de ruban Temps de résolutionDélai de résolution estimé.

Configurer les paramètres pour une estimation du temps de résolution des valeurs

Après la mise à niveau, configurez des paramètres pour afficher la colonne **Délai de résolution de la valeur numérique** dans le rapport de ticket pour les tickets plus anciens et déterminez les informations qui s'affichent.

Avant de commencer

Vous devez avoir un délai estimé par défaut formé pour résoudre une solution de régression de ticket. Pour plus d'informations, voir Configurer le délai estimé par défaut pour résoudre une définition de régression de ticket.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Script correctif**.
2. Sélectionnez le script correctif **Remplir les valeurs TTR numériques**.
3. **Facultatif :** Modifiez les valeurs des paramètres par défaut.
   - `LookBackPeriodInMonths` : le nombre de tickets des mois passés à examiner. La valeur par défaut est 15 mois.
   - `report.setLimit` : le nombre maximal d'enregistrements à examiner. La valeur par défaut est 150 000.
4. Cliquez sur **Exécuter le script correctif** pour renseigner les valeurs de délai estimé prises pour résoudre les tickets plus anciens.
5. Exécutez le script à l'écran ou exécutez-le en arrière-plan.
   - Pour afficher le script qui s'exécute à l'écran, cliquez sur **Continuer**.
   - Pour exécuter le script en arrière-plan, cliquez sur **Continuer en arrière-plan**.

Configurer le délai estimé par défaut pour résoudre une définition de régression de ticket

Le délai estimé pour résoudre une définition de régression de ticket est disponible par défaut. Vous pouvez modifier les valeurs par défaut des champs de ticket, de la chronologie des tickets et de la fréquence d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le délai estimé pour résoudre une définition de ticket est disponible par défaut. Vous pouvez former cette définition disponible pour terminer une solution et faire des prédictions. Vous pouvez modifier certains des paramètres par défaut, tels que les champs, un filtre et la fréquence de formation. Pour plus d'informations sur la création et la formation d'une solution, consultez les rubriques suivants.

Créer et former une solution de régression.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur **Temps de résolution d'un ticket estimé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'écran de définition de régression, le champ **Table** est rempli automatiquement avec la table Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]. Le champ **Champ de sortie** est rempli automatiquement avec le délai nécessaire pour résoudre un ticket, en secondes.

Remarque :
Si vous avez passé la mise à niveau, vous devez exécuter un script correctif afin que la colonne **Délai de résolution de la valeur numérique** affiche les valeurs pour les tickets plus anciens. Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres pour une estimation du temps de résolution des valeurs.

3. Pour modifier, ajouter ou supprimer des attributs de ticket, modifiez les valeurs par défaut dans le champ **Champs**.
   Les attributs de ticket par défaut sont Brève description, Catégorie, Groupe d'affectation, Affecté à, Priorité, Produit, Canal, Compte, Service, Contact, Contrat et Description. Ces détails sont sélectionnés à partir de l'enregistrement de ticket.
4. Modifiez le champ **Filtre** si vous souhaitez modifier le nombre de tickets des mois passés à examiner.
   La valeur par défaut est 15 mois.
5. Modifiez le champ **Fréquence de formation** si vous souhaitez modifier la fréquence de formation.
   La valeur par défaut est tous les 30 jours.
6. Mettez à jour les changements que vous avez apportés ou mettez à jour et reformez la solution.
   - Pour mettre à jour les changements que vous avez apportés, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour mettre à jour et reformer la solution, cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.

Afficher le composant de ruban Temps de résolution

Activez la **carte d'expérience ETTR** de sorte que vous puissiez afficher le composant de ruban Temps de résolution dans vos espaces de travail CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le composant de ruban Temps de résolution est disponible par défaut et peut être affiché dans CSM Agent Workspace et dans l'espace de travail configurable CSM. Vous devez activer le composant dans CSM Agent Workspace avant de l'activer dans l'espace de travail configurable CSM.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Paramètres de ruban de l'espace de travail**.
2. Cliquez sur un enregistrement qui contient la valeur de table **Ticket [sn_customerservice_case]**.
3. Augmentez ou réduisez les valeurs dans la colonne de largeur pour faire en sorte que la largeur combinée totale de tous les composants soit de 12 ou moins.

   Remarque :
   Si le total est déjà supérieur à 12, réduisez les valeurs pour les autres composants avant de modifier la valeur de la **carte d'expérience ETTR**.

4. Cliquez sur **Carte d'expérience ETTR**.
5. Sélectionnez **Actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section **de formulaire Attributs du composant de ruban**, modifiez les composants tels que le titre de la **carte** et le **message d'informations** selon vos besoins.

Remarque :

- Vous pouvez voir que le nom de la solution est pré-rempli avec le nom par défaut.
- La même procédure s'applique pour activer la **carte d'expérience ETTR** dans l'espace de travail configurable CSM. Vous devez activer la **carte d'expérience ETTR** dans CSM Agent Workspace avant de l'activer dans l'espace de travail configurable CSM. Accédez à la **Cadre de travail de l'expérience utilisateur** > **Paramètres de configuration du ruban** et activez. La section **Attributs du composant de ruban** n'est pas disponible pour modification.

Intelligence prédictive pour la gestion des tickets

Aidez les agents à créer des tickets en n'exigeant qu'un minimum d'informations, comme la brève description, et en prédisant les valeurs pour la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation.

Depuis Agent Workspace ou depuis l'interface de la plateforme, les agents peuvent utiliser cette fonctionnalité lors de la création de ticket en fournissant la brève description. En fonction des informations saisies dans le champ **Brève description** , la fonctionnalité Predictive Intelligence prédit la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation, puis achemine le ticket vers la file d'attente appropriée.

Module d'extension

Le module d'extension Predictive Intelligence pour Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) fournit des options d'intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle. Ce module d'extension permet aux clients d'exploiter des algorithmes d'apprentissage machine pour rechercher des tickets associés dans CSM. Ce module d'extension nécessite :

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml)

Le module d'extension Predictive Intelligence pour Gestion du service clientèle est activé automatiquement pour les nouveaux clients Orlando. Les clients existants qui se mettent à niveau vers la version d'Orlando doivent activer ce module d'extension manuellement.

Définitions des solutions

Intelligence prédictive inclut les définitions de solutions suivantes pour la gestion des tickets :

- Catégorisation de ticket CSM
- Affectation de ticket CSM
- Ordre de priorité des tickets CSM

Une définition de solution prédit un ou plusieurs champs de sortie en fonction d'un champ d'entrée configuré. Au moins une définition de solution doit être active pour pouvoir utiliser Intelligence prédictive avec Gestion du service clientèle.

Pour plus d'informations, consultez Définitions de solutions Predictive Intelligence pour CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier

Intelligence prédictive inclut également les règles métier pour Gestion du service clientèle :

- Prédiction basée sur les tickets par défaut
- Mettre à jour les résultats de prédiction

Pour plus d'informations, consultez Définitions de solutions Predictive Intelligence pour CSM.

Points d'extension

La fonctionnalité Intelligence prédictive pour Gestion du service clientèle comprend le point d'extension **CSMPredictionService**. Ce point d'extension contient une méthode qui renvoie les informations suivantes :

- La liste des définitions de solutions qui sont utilisées pour prédire les valeurs de champ lors de la création d'un ticket.
- Le traitement des champs prédits en fonction des valeurs des champs d'entrée.

L'administrateur système peut utiliser ce point d'extension pour personnaliser les définitions de solutions.

Configurer Intelligence prédictive pour la gestion des tickets

Activez le module d'extension Intelligence prédictive, ainsi que la propriété système et le script client connexes, pour utiliser Intelligence prédictive avec Gestion du service clientèle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
2. Activez la propriété **Activer/désactiver la prédiction pour le ticket** (*sn_customerservice.case.mlpredictor.enable*).
   a. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés.**
   b. Cochez la case **Activer/désactiver la prédiction pour le ticket**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Activez le script client **Prédire les valeurs de ticket**.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts clients**.
   b. Cliquez sur **Prédire les valeurs de ticket** dans la liste Scripts clients.
   c. Cochez la case **Actif**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser Intelligence prédictive pour la gestion des tickets

Les agents peuvent utiliser Intelligence prédictive pour prédire les valeurs des champs configurés lors de la création d'un ticket du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un ticket, la fonctionnalité Intelligence prédictive prédit les valeurs des champs configurés en fonction de la brève description.

Remarque :
Si vous mettez à jour le ticket, les valeurs de ces champs ne sont pas prédites à nouveau.

Procédure

1. Créez un ticket.
2. Saisissez les informations dans le champ **Brève description**, puis accédez au champ suivant.

   Le système s'appuie sur ces informations pour prédire les valeurs des champs **Priorité**, **Groupe d'affectation** et **Catégorie**.

   Remarque :
   si le système ne peut pas prédire les valeurs en fonction de la brève description, ces champs restent vides.

3. **Facultatif :** Changer les valeurs dans les champs prédits si nécessaire ou saisissez des valeurs dans les champs pour lesquels Intelligence prédictive n'a rien prédit.
   Le système ne remplace pas les valeurs saisies par l'utilisateur dans les champs prédits.

Mettre à jour les tickets auxquels il manque des prédictions de champ

Consultez la liste des tickets ouverts pour lesquels la prédiction de la catégorie, de la priorité ou du groupe d'affectation a été ignorée par la fonctionnalité Intelligence prédictive.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si Intelligence prédictive ne peut pas prédire un ou plusieurs attributs de ticket pour un ticket, les agents et administrateurs du service client peuvent mettre à jour ces informations après la création du ticket. Par exemple, la brève description n'inclut peut-être pas assez de détails pour faire une prédiction.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Tickets ignorés par Intelligence prédictive**.
2. Sélectionnez un ticket dans la liste.
3. Fournissez les informations manquantes et cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les notifications de réponse automatique

Configurez la fonctionnalité réponse automatique pour partager le contenu pertinent dans les notifications par e-mail pour la déviation des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous installez et activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml), les modules d'extensions connexes suivants sont également activés :

- Module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice)
- Module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml)
- Module d'extension Email Notification Script for Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script)

Vous pouvez également configurer la fonctionnalité réponse automatique pour des tâches autres que les tickets de service client. Pour plus d'informations, consultez Configurer le répondeur automatique pour les tâches autres que les tickets.

Procédure

1. Suivez les étapes indiquées dans ce lien : Activer le répondeur automatique.
2. Suivez les étapes indiquées dans ce lien : Former la solution de similarité pour la recherche du contenu de notification de réponse automatique.
3. **Facultatif :** Suivez les étapes de ce lien : Configurez le contexte de recherche pour le répondeur automatique.
4. **Facultatif :** Suivez les étapes indiquées dans ce lien : Limiter le nombre d'articles dans les notifications de répondeur automatique pour les tickets.
5. **Facultatif :** Suivez les étapes indiquées dans ce lien : Inclure les résultats de la recherche contextuelle avancée dans les notifications de répondeur automatique.

   Remarque :
   par défaut, tous les articles de la base de connaissances consultés au cours des 30 derniers jours par l'utilisateur ne sont pas inclus dans la notification par e-mail. Vous pouvez utiliser le point d'extension `getViewedContent` pour modifier le filtre en fonction de la durée du dernier contenu visualisé.

6. **Facultatif :** Suivez les étapes indiquées dans ce lien : Activer les recommandations de recherche de texte dans les notifications de répondeur automatique.
7. **Facultatif :** Suivez les étapes indiquées dans ce lien : Inclure les tickets journalisés à l'aide de canaux de communication spécifiés dans les notifications de répondeur automatique.
8. **Facultatif :** Suivez les étapes indiquées dans ce lien : Inclure les articles de la base de connaissances des portails personnalisés dans les notifications de répondeur automatique.

   Remarque :
   Lorsque vous configurez la fonctionnalité réponse automatique pour utiliser un portail personnalisé, la configuration par défaut du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal n'est pas utilisée. Assurez-vous d'utiliser cette configuration lorsque vous possédez votre propre portail personnalisé et que vous ne souhaitez pas utiliser le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal.

Information associée

Utilisation de la réponse automatique pour les déviations de tickets

Activer le répondeur automatique

Activez la fonctionnalité réponse automatique pour inclure le contenu suggéré pour la déviation des tickets dans les notifications par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans la section Recommandations de réponse automatique, activez la case à cocher de la propriété **Activer les recommandations de réponse automatique** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Former la solution de similarité pour la recherche du contenu de notification de réponse automatique

Mettre à jour et former une définition de solution de similarité pour permettre à la fonctionnalité réponse automatique de suggérer du contenu en comparant la brève description d'un ticket de service client à celles des articles de la base de connaissances existants.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une définition de solution de similarité collecte et compare vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. La solution de similarité Similar Knowledge Articles All sélectionne les articles de la base de connaissances pour les tickets de service client à partir des bases de connaissances prédéfinies dans le Consumer Service Portal et le Customer Service Portal. Pour sélectionner des articles de la base de connaissances à partir de n'importe quelle base de connaissances personnalisée dans un portail ou à partir d'une base de connaissances dans n'importe quel portail personnalisé, vous devez modifier cette solution de similarité.

Pour qu'une solution de similarité fonctionne correctement, la table Knowledge [kb_knowledge] dans la vue de base de données Knowledge View [sn_customerservice_knowledge_view] doit avoir au moins le nombre requis d'enregistrements défini dans la configuration de votre instance ServiceNow. Le nombre minimal par défaut requis est 10 000.

Si le module d'extension Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) est activé, les tables pour les modèles d'article de la base de connaissances (tels que FAQ, How to, What is, KCS Article) sont également ajoutées à la vue de base de données Knowledge View [sn_customerservice_knowledge_view]. Pour qu'une solution de similarité affiche les résultats de chaque type de modèle, chacune des tables pour le type de modèle doit avoir au moins le nombre d'enregistrements requis. Si une table n'a pas le nombre d'enregistrements requis, vous risquez de ne pas voir les résultats de cette table. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la vue de base de données pour Predictive Intelligence .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste des définitions de similarités, recherchez et sélectionnez la définition de la solution Similar Knowledge Articles All (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles).
3. Sur le formulaire de définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les articles de la base de connaissances.

Remarque :
Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur l'application Customer Service, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

Formulaire de définition de similarité

Champ	Description
Étiquette	Nom unique de votre solution de similarité.
Corpus de mots	Définit les articles et les tickets de la base de connaissances sélectionnés. Par défaut, le corpus de mots **Tous les articles et tickets** est disponible pour rechercher des articles similaires de la base de connaissances à une brève description du ticket de service client. **Remarque :** Modifiez le corpus de mots pour utiliser la base de connaissances définie pour votre portail. Si vous avez défini des tables personnalisées pour les articles de la base de connaissances et les modèles d'article, vous devez inclure leurs champs dans le contenu du corpus de mots. Pour plus d'informations sur le corpus de mots et son contenu, consultez Créer un corpus de mots .
Table	Vue de table ou de base de données qui contient les enregistrements d'articles de la base de connaissances. Définissez la valeur sur la base de données Knowledge View [sn_customerservice_knowledge_view] sauf si vous utilisez une vue de table ou de base de données différente pour stocker des articles de la base de connaissances. Cette vue de base de données joint les tables Knowledge [kb_knowledge], What Is [kb_template_what_is], How To [kb_template_how_to], FAQ [kb_template_faq] et KCS Article [kb_template_kcs] pour afficher tous les champs dans un article de la base de connaissances. Une fois que vous avez affecté une valeur de table, le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions de filtre est affiché sous forme de lien. **Remarque :** Les tables What Is [kb_template_what_is], How To [kb_template_how_to], FAQ [kb_template_faq] et KCS Article [kb_template_kcs] sont disponibles uniquement si le module d'extension Knowledge Management Advanced est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Knowledge Management Advanced .
Champs	Champs de la vue de base de données Knowledge View [sn_customerservice_knowledge_view] sélectionnés pour une comparaison de similarité avec la brève description du ticket. Les champs doivent être les mêmes que ceux que vous définissez pour le contenu du corpus de mots.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Filtre	Conditions de filtre appliquées sur la vue de base de données pour filtrer les enregistrements d'articles de la base de connaissances pour les recommandations réponse automatique. Cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements de champ que vous utilisez comme base pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, pour le Customer Service Portal, vous définissez une condition de filtre **[Workflow] [is] [Publié] AND [Base de connaissances] is [service client]**. Pour un portail personnalisé, vous sélectionnez la base de connaissances du portail personnalisé dans la condition **[Base de connaissances]**.
Table de test	Table qui contient les enregistrements de tickets que vous souhaitez comparer avec les enregistrements d'articles de la base de connaissances. Définissez la valeur sur la table Ticket [sn_customerservice_case] sauf si vous utilisez une table différente pour stocker les enregistrements de tickets.
Champs de test	Champs du ticket sélectionné pour la correspondance de similarité avec les champs de l'article de la base de connaissances. Par défaut, le champ de description courte d'un ticket de service client est utilisé pour la correspondance de similarité avec les champs de l'article de la base de connaissances.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous entraînez sur la définition de la solution. Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** Le terme « traitement » indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes peuvent inclure la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Termes courants dans la langue de traitement qui sont exclus de la recherche, comme les prépositions. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche par défaut.
Fréquence de la formation	Fréquence à laquelle le modèle de la définition de la solution de similarité doit être ré-entraîné.
Fréquence de mise à jour	Fréquence à laquelle les nouveaux enregistrements doivent être inclus dans le modèle pour la définition de la solution de similarité.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité .

4. **Facultatif :** Dans la liste connexe du calendrier des demandes de formation, mettez à jour la planification pour la formation de la définition de solution Similar Knowledge Articles All.
Par défaut, le calendrier de la demande de formation est **Périodique** et s'exécute tous les 30 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
6. Ouvrez la définition de solution Similar Knowledge Articles All (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles), puis, dans la vue connexe des solutions ML, consultez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression**. Lorsque la **Progression** est de 100 %, dans la liste connexe des solutions ML, vous pouvez inclure du contenu plus utile dans la notification réponse automatique en passant en revue les exemples de similarité en fonction du score de similarité et en mettant à jour la valeur de seuil du score de similarité.
7. **Facultatif :** Mettez à jour le seuil du score de similarité.
   a. Dans la colonne **Actif**, cliquez sur le lien de la solution.
   b. Passez en revue les exemples de similarité en cliquant sur le lien connexe **Exemples de similarité** dans le formulaire de la solution ML.
   Pour plus d'informations, consultez Passer en revue les exemples de similarité des solutions .
   c. Dans la liste connexe des statistiques de la solution sur le formulaire de la solution ML, saisissez la valeur requise dans le champ **Seuil du score de similarité**, cliquez avec le bouton droit sur le formulaire de la solution ML, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

Résultats

Lorsque la solution est terminée, les articles similaires de la base de connaissances aux champs sélectionnés pour un ticket de service client sont envoyés en tant que recommandations réponse automatique.

Information associée

Modèles d'articles de la base de connaissances

Configuration du contexte de recherche pour répondeur automatique

Vous pouvez configurer le contexte de recherche prédéfini pour les tickets de service client afin d'inclure les ressources de recherche pertinentes dans les notifications par e-mail réponse automatique.

Le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) inclut le contexte de recherche **Case Email Autoresponder KB search** prédéfini pour les tickets de service client configurés pour une utilisation dans la fonctionnalité réponse automatique. Ce contexte de recherche utilise le chercheur d'articles de la base de connaissances de recherche prédéfini qui fournit des articles de la base de connaissances comme résultats de recherche.

Par défaut, le contexte de recherche **Case Email Autoresponder KB search** inclut les résultats de recherche contextuelle basés sur Intelligence prédictive. Vous pouvez modifier ce contexte de recherche pour inclure des ressources supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez Définir un contexte de recherche .

Remarque :
Pour fournir d'autres recommandations pertinentes pour résoudre un ticket de service client lorsque les résultats Predictive Intelligence sont insuffisants ou non disponibles, vous pouvez également activer les recommandations de recherche de texte dans la notification par e-mail réponse automatique. Pour plus d'informations, consultez Activer les recommandations de recherche de texte dans les notifications de répondeur automatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limiter le nombre d'articles dans les notifications de répondeur automatique pour les tickets

Envoyez les articles de la base de connaissances les plus pertinents dans les notifications réponse automatique pour les tickets de service client en limitant le nombre d'articles de la base de connaissances inclus.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.
- Définissez le périmètre de l'application sur Customer Service à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Rechercher un ticket [sn_customerservice_case].
3. Cliquez sur le lien du **ticket [sn_customerservice_case]** dans la colonne **Nom** correspondant à la ligne contenant le contexte de recherche **Case Email Autoresponder KB Search**.
4. Dans la liste connexe des configurations d'e-mail, double-cliquez sur la valeur dans la colonne Limite pour la ligne **Recommandations de réponse automatique du ticket**.
5. Saisissez le nombre maximal d'articles de la base de connaissances que vous souhaitez inclure dans les notifications par e-mail pour les réponse automatique tickets de service client, puis cliquez sur l'icône d'enregistrement (icône).
   La valeur limite maximale autorisée est 20. Si vous saisissez une valeur limite supérieure à 20, la notification par e-mail réponse automatique inclut jusqu'à 20 articles seulement.
6. Dans le formulaire de configuration de table, cliquez sur **Mettre à jour**.

Inclure les résultats de la recherche contextuelle avancée dans les notifications de répondeur automatique

Utilisez des points d'extension scriptés pour inclure les résultats de recherche contextuelle avancés dans les notifications par e-mail pour le contenu suggéré par la fonctionnalité réponse automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.
- Définissez le périmètre de l'application d'Email Notification Script for Contextual Search Results. Pour plus d'informations, consultez Sélecteur d'application .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Email Notification Script for Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script) installe le script `csm_AdvancedEmailSearchResults`, le script include `CSMAdvancedEmailSearchResults` et les points d'extension `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le script `csm_AdvancedEmailSearchResults` est préconfiguré pour le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer plus facilement les personnalisations sans modifier réellement le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Une implémentation est disponible dans le système de base pour les points d'extension scriptés. Vous pouvez modifier les données et ajouter des champs supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API**, recherchez **sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint** et cliquez dessus.
3. Dans le formulaire du point d'extension, sélectionnez un script include pour utiliser les points d'extension `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint`.
   - Modifiez le script existant en allant dans la liste connexe Implémentations et en cliquant sur **CaseAutoresponder**.
   - Créez et enregistrez un script include personnalisé.

     Pour plus d'informations, consultez Enregistrer des script includes personnalisés par rapport aux points d'extension scriptés.
4. Modifiez le script pour utiliser les points d'extension disponibles via le script include `CSMAdvancedEmailSearchResults`.

   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Configuration pour l'implémentation de différents points d'extension

Configuration	Implémentation
Incluez un portail personnalisé et recherchez des articles de la base de connaissances associés au portail personnalisé. **Remarque :** s'applique uniquement aux tâches autres que les tickets de service client.	Modifiez le point d'extension `updateSearchRequestConfig` pour inclure le portail personnalisé pour vos tâches autres que les tickets de service client.
Filtrez le contenu selon la durée du dernier contenu visualisé.	Modifiez le point d'extension `getViewedContent` en saisissant la durée du dernier contenu visualisé en jours. **Remarque :** par défaut, tous les articles de la base de connaissances consultés au cours des 30 derniers jours par l'utilisateur ne sont pas inclus dans la notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration	Implémentation
Définir la mise en page des notifications par e-mail.	Modifiez le point d'extension *printSearchResults* pour spécifier une mise en page personnalisée pour les notifications par e-mail réponse automatique.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer des script includes personnalisés par rapport aux points d'extension scriptés

Enregistrez des script includes personnalisés par rapport à un point d'extension scripté sélectionné dans le code d'application.

En inscrivant le script personnalisé, vous créez un enregistrement d'instance d'extension qui relie la définition de point d'extension scriptée à son implémentation dans le script include personnalisé.

Activer les recommandations de recherche de texte dans les notifications de répondeur automatique

Configurez la fonctionnalité réponse automatique pour envoyer des recommandations qui correspondent à une recherche de texte d'une description brève de ticket pour résoudre un ticket de service client lorsque les résultats de Intelligence prédictive sont insuffisants ou non disponibles.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.
- Définissez le périmètre de l'application sur Email Notification Script for Contextual Search Results à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la fonctionnalité réponse automatique est configurée pour envoyer les résultats de recherche contextuelle en fonction de Intelligence prédictive. Les articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte significative avec la brève description d'un ticket sont envoyés en tant que recommandations réponse automatique.

Vous pouvez configurer la fonctionnalité réponse automatique pour envoyer des recommandations d'articles de la base de connaissances qui correspondent à une recherche de texte de la description courte du ticket lorsque les recommandations envoyées via la fonctionnalité Intelligence prédictive ne sont pas suffisantes ou que la fonctionnalité est désactivée.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Recherchez la propriété *sn_adv_emailscript.textsearch.enable*.
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Inclure les tickets journalisés à l'aide de canaux de communication spécifiés dans les notifications de répondeur automatique

Envoyez des notifications par e-mail réponse automatique pour les tickets de service client journalisés à l'aide d'un canal de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Exécutez les tâches suivantes.

- Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.
- Définissez le périmètre de l'application sur Customer Service à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez Sélecteur d'application .
- Assurez-vous que le canal requis est déjà configuré pour être utilisé. Pour en savoir plus, consultez Configurer les canaux de communication.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la notification de recommandations de réponse automatique de ticket est configurée pour envoyer des notifications par e-mail réponse automatique pour les tickets de service client journalisés à l'aide d'e-mails. Vous pouvez la configurer pour inclure d'autres canaux de communication tels que le Web, le téléphone, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, la communauté, l'alerte et l'agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Notifications**.
2. Recherchez Recommandations de réponse automatique des tickets.
3. Dans la colonne **Nom**, cliquez sur le lien **Recommandations de réponse automatique des tickets**.
4. Dans le champ **Conditions**, cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** ou **Ajouter une clause "Or"** pour définir la condition de filtre pour un canal de communication.

   Remarque :
   La condition de filtre par défaut est **[Channel] [is] [Email] AND [Active] [is] [true]**.

   Par exemple, pour envoyer des notifications réponse automatique pour les tickets de service client journalisés à l'aide d'un téléphone mobile en plus de l'e-mail, vous pouvez cliquer sur **Ajouter une condition de filtre** et créer la condition **[Channel] [is] [Phone] AND [Active] [is] [true]**.

Inclure les articles de la base de connaissances des portails personnalisés dans les notifications de répondeur automatique

Configurez la fonctionnalité réponse automatique pour suggérer des articles de la base de connaissances à partir d'un portail personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension et Définitions de solutions Intelligence prédictive pour CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la fonctionnalité réponse automatique est configurée pour suggérer des articles de la base de connaissances du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Utilisez cette procédure uniquement lorsque vous avez votre propre portail personnalisé et que vous ne souhaitez pas utiliser le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans la zone de texte de l'URL du portail personnalisé **contenant la propriété du paramètre d'article de la base de connaissances** (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*), saisissez votre URL de portail personnalisée contenant un paramètre d'article de la base de connaissances tel que sys_kb_id or kb_number. Exemple de format : https://<instance-name>.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Après avoir configuré la propriété *sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*, vous devez configurer la définition de solution de similarité Similar Knowledge Articles All afin d'utiliser la base de connaissances du portail personnalisé. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour la recherche du contenu de notification de réponse automatique.

Configurer le répondeur automatique pour les tâches autres que les tickets

Configurez la fonctionnalité réponse automatique afin d'envoyer des ressources utiles pour des tâches autres que les tickets de service client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Exécutez les tâches suivantes.

- Activez le script de notification par e-mail pour le module d'extension Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension.
- Définissez le périmètre de l'application sur le périmètre de votre table de tâches à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez Sélecteur d'application.
- Assurez-vous que vous avez défini un contexte de recherche pour que votre tâche inclue les ressources recommandées dans les notifications par e-mail réponse automatique. Pour plus d'informations, consultez Définir un contexte de recherche.
- Vérifiez que vous avez configuré une table pour le contexte de recherche associé à votre tâche. Pour plus d'informations, consultez Configurer la table pour une recherche contextuelle.

Procédure

1. Configurez la table Notification [sysevent_email_action] pour que votre tâche utilise le script *csm_AdvancedEmailSearchResults*.
   a. Accédez à la **Notification système** > **Notifications**.
   b. Sélectionnez la table Notification [sysevent_email_action] pour votre tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la liste connexe What it will contain, saisissez `${mail_script:csm_AdvancedEmailSearchResults}` dans le champ **Message HTML**.

d. **Facultatif :** Assurez-vous que les notifications ne sont pas envoyées s'il n'y a aucun résultat de recherche en saisissant la fonction `hasResults()` dans le champ **Condition avancée** de la liste connexe Quand envoyer.
La fonction `hasResults()` vérifie si des résultats de recherche existent. Vous pouvez utiliser la valeur de renvoi de la fonction pour empêcher le système d'envoyer une notification par e-mail s'il n'y a aucun résultat de recherche. Pour plus d'informations, consultez Conditions avancées pour les notifications par e-mail .

> **Conseil :**
> Consultez la notification de recommandations de réponse automatique de tickets qui utilise la fonction `hasResults()` pour renvoyer la valeur des résultats de recherche. Pour afficher une notification, accédez à **Notification système** > **Notifications**.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Mappez votre configuration de table de tâches avec la notification par e-mail pour votre tâche.

a. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.

b. Cliquez sur le lien de configuration de table de tâches dans la colonne **Nom** correspondant à la ligne contenant le contexte de recherche pour votre tâche.

Pour la table que vous configurez, veillez à effectuer les actions suivantes :

- Formez la solution de similarité pour la table. Pour plus d'informations, consultez Entraîner la solution de similarité pour la recherche du contenu des notifications de réponse automatique.
- Ajoutez la solution de similarité dans l'onglet Configurations des ressources supplémentaires du formulaire Contexte de recherche.

c. Dans la liste connexe Configurations d'e-mail, liez votre configuration de table de tâches à la table Notification [sysevent_email_action].

- Pour créer une autre configuration d'e-mail pour un champ d'utilisateur, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour modifier une configuration d'e-mail existante, cliquez sur l'icône de prévisualisation de la configuration d'e-mail pour la notification par), puis dans la fenêtre Configuration d'e-mail, cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.

d. Dans le formulaire de configuration d'e-mail, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour votre tâche ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire de configuration d'e-mail

Champ	Description
Notification par e-mail	Sélectionnez la notification par e-mail pour votre tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ d'utilisateur	Champ de référence qui permet de restreindre les résultats de recherche envoyés en tant que ressources recommandées dans les notifications par e-mail réponse automatique. Par exemple, si vous sélectionnez **Appelant** pour la table Incident [incident], les ressources associées uniquement aux appelants sont ajoutées aux notifications par e-mail réponse automatique. **Remarque :** Il s'agit d'un champ obligatoire pour réponse automatique. Ce champ doit être un champ de référence de la table Utilisateur (sys_user) ou des tables qui étendent la table Utilisateur.
Limite	Nombre maximal de ressources que vous souhaitez inclure dans les notifications par e-mail réponse automatique pour votre tâche. La valeur limite maximale autorisée est 20. Si vous saisissez une valeur supérieure à 20, la notification par e-mail réponse automatique inclut jusqu'à 20 ressources seulement.

e. Mettez à jour ou envoyez le formulaire de configuration d'e-mail.

- Pour une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.
- Pour une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

3. **Facultatif :** Activez les résultats de recherche contextuelle en fonction des recherches de texte en plus des résultats de recherche basés sur Intelligence prédictive à inclure dans les notifications réponse automatique. Pour plus d'informations, consultez Activer les recommandations de recherche de texte dans les notifications de répondeur automatique.
4. **Facultatif :** Configurez un portail personnalisé et incluez des résultats de recherche contextuelle avancés dans les notifications par e-mail.
   Pour plus d'informations, consultez Inclure les résultats de la recherche contextuelle avancée dans les notifications de répondeur automatique.

Configurer le libre-service

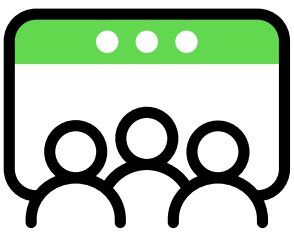
Activez le libre-service pour aider vos clients avec les portails, l'expérience de visite et la réservation de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

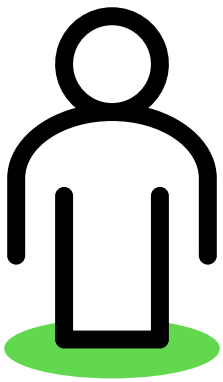
servicenow

Customer Service Portal et Consumer Service Portal



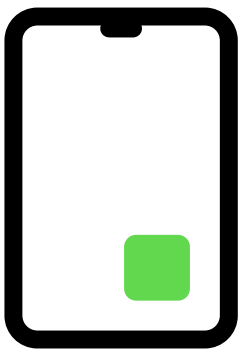
Configurez les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour fournir des informations et une assistance à vos clients.

Expérience de visite



Configurer Expérience de visite pour configurer un canal de contact afin de prendre en charge à la fois l'enregistrement en ligne et l'enregistrement sur site dans un centre de services.

Conversational Appointment Booking



Configurer Prise de rendez-vous conversationnel pour permettre aux clients de réserver, de replanifier et d'annuler des rendez-vous à partir des conversations d'Agent virtuel.

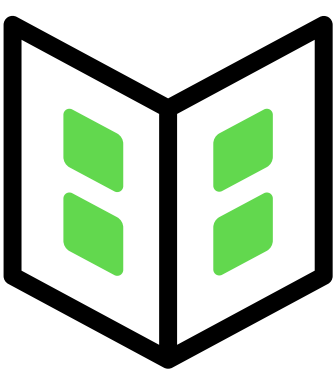
Communautés

Utilisez les communautés pour interagir, apprendre, partager des connaissances, résoudre les problèmes et rester informé des derniers développements et innovations au sein de l'écosystème Customer Service Management.

Gestion des connaissances

Créez et partagez des bases de connaissances contenant des articles qui fournissent aux utilisateurs des informations, par exemple sur l'auto-assistance, le dépannage et la résolution des tâches.

Catalogue de services



Créez des catalogues de services pour fournir à vos clients des opportunités de libre-service pour demander des éléments tels que des offres de services et de produits.

Traduction automatique

Configurer les Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Configurez les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour fournir des informations et une assistance à vos clients.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les Customer Service Portal et Consumer Service Portal sont des portails Web en libre-service basés sur l'application Service Portal de ServiceNow.

Le Customer Service Portal prend en charge vos clients B2B (Business-to-Business) et le Consumer Service Portal prend en charge vos clients B2C (Business-to-Consumer).

Utilisez les portails pour fournir des informations et une assistance à vos clients. Les portails fournissent un format de base que les clients peuvent utiliser pour rechercher des informations ou demander de l'aide à un agent du service client. Ils incluent les fonctionnalités suivantes :

- Un en-tête avec des liens vers différentes activités de clients.
- Une fonctionnalité de recherche que les clients peuvent utiliser pour rechercher des informations à partir de plusieurs référentiels.
- Des liens vers des sources d'informations comme la base de connaissances, la communauté des utilisateurs et l'assistance client.

Remarque :
Le Customer Service Portal est automatiquement installé lorsque vous activez le module d'extension Customer Service.

Pour activer le Consumer Service Portal, activez le module d'extension Consumer Service.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Customer Service Portal (B2B) ou Consumer Service Portal (B2C), affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Tâches de configuration du Consumer Service Portal et consommateur

Tâche	Description
Personnaliser le Customer Service Portal	Personnalisez le Customer Service Portal de sorte qu'il réponde à vos besoins
Activer le Consumer Service Portal	Activer le module d'extension Consumer Service Portal.
Personnaliser Consumer Service Portal	Personnalisez le Customer Service Portal de sorte qu'il réponde à vos besoins

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Portail de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les Consumer Service Portal et Customer Service Portal

Activez les modules d'extension du portail pour utiliser les Consumer Service Portal et Customer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'application ServiceNow Store ou **Tous** > **Définitions du système** > **Modules d'extension** dans l'application CSM .
2. Installez l'un des modules d'extension suivants.
3. Sélectionnez **Activer**.

Personnaliser les Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Personnalisez les Customer Service Portal et Consumer Service Portal de sorte qu'ils répondent à vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
Voici quelques-uns des composants que vous pouvez personnaliser :

- Marques : configurez les marques du portail pour donner à votre Customer Service Portal une apparence unique. Le thème Next Experience des portails est disponible pour les portails Customer Service et Consumer Service.
- Menus : configurez le menu d'en-tête du portail pour configurer le menu principal, l'un des principaux contrôles de navigation pour vos utilisateurs.
- Page d'accueil : affectez une page d'accueil au portail .
- Widgets : utilisez les widgets de Service Portal pour définir le contenu de votre portail.
- Rôles : configurez la sécurité des pages par rôle pour configurer des pages publiques (aucune connexion requise) ou pour les filtrer par rôle d'utilisateur.

Configurer Recherche IA pour les Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Vous devez configurer les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour utiliser Recherche IA.

Avant de commencer
Vous devez installer le portail CSM ou CSP.

Rôle requis : admin, sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Recherche IA est désactivé par défaut et vous devez l'activer en mettant à jour l'enregistrement du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails** et ouvrez un enregistrement de portail.
2. Cliquez sur **Assistance client** pour le portail CSM ou cliquez sur **Customer Service** pour le portail CSP.
3. Cochez la case **Activer AI Search**.
4. Dans le champ **Rechercher une application**, recherchez et cliquez sur **Application de recherche par défaut du portail CSM** ou **Application de recherche par défaut du portail CSP** pour les portails CSM et CSP respectivement.
   Une configuration de l'application de recherche définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Une configuration de l'application de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente si nécessaire.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire pour ajouter un champ **Application de recherche** sur le formulaire. Pour en savoir plus sur l'ajout de champs à un formulaire, reportez-vous à Configuring the form layout .

5. Dans le champ **Configuration des résultats de la recherche**, recherchez et cliquez sur **Recherche dans le portail CSM** ou **Recherche dans le portail CSP**.
   Une configuration des résultats de recherche définit la façon dont les résultats de recherche sont affichés. Une configuration des résultats de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente si nécessaire.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer la mise en page du formulaire pour ajouter un champ **Configuration des résultats de recherche** sur le formulaire. Pour en savoir plus sur l'ajout de champs à un formulaire, reportez-vous à Configuring the form layout .

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Accédez aux **Cartes de routage des pages** et activez les cartes de routage **Page d'accueil de CSM AI Search** pour CSM et **Page d'accueil de CSP AI Search** pour CSP, car elles sont désactivées par défaut.

Activer AI Search dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour les utilisateurs non authentifiés

Un administrateur active les widgets AI Search afin que les utilisateurs invités se connectant au Customer Service Portal et au Consumer Service Portal puissent utiliser la fonctionnalité AI Search.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vous devez configurer AI Search pour les Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez activer la recherche de suggestion automatique pour les utilisateurs non authentifiés afin d'utiliser la fonctionnalité AI Search. Pour plus d'informations sur les widgets, consultez Widget de recherche de suggestion automatique .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Recherchez **Recherche de suggestion automatique**.
3. Cliquez sur **Recherche de suggestion automatique**.
4. Cochez la case **Public**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Répétez les étapes pour le widget **AI Search Assist**.

Recherche IA Assistant pour les utilisateurs externes authentifiés

Activez Recherche IA l'assistance dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour les utilisateurs externes authentifiés ayant le rôle snc_external.

Configurer Recherche IA les actions d'assistance pour les utilisateurs externes authentifiés

Activez les actions d'assistance Recherche IA pour rechercher des articles de la base de connaissances dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Elle s'applique aux utilisateurs externes authentifiés ayant le rôle snc_external.

Avant de commencer

Activer Customer Service Management

Vous devez effectuer une configuration Recherche IA pour les Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Vous devez activer la recherche de suggestion automatique et Recherche IA l'assistant pour que les utilisateurs externes authentifiés puissent utiliser la fonctionnalité AI Search. Pour plus d'informations sur les widgets, consultez Widget Recherche de suggestion automatique et Widget AI Search Assist .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **API REST basées sur un script**.
2. Sur la page Scripted REST APIs, recherchez et sélectionnez **AI Search Assist Action (API interne).**
3. Sur la page Actions AI Search Assist (API interne), dans la liste connexe Ressources, sélectionnez **Ordre [sc_cat_item].**
4. Sur la page Commande [sc_cat_item], dans l'onglet **Sécurité** , procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **Requiert une authentification** pour activer l'authentification.
   b. Décochez la case **Exige un rôle SNC interne** pour désactiver la fonctionnalité.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sur la page Actions AI Search Assist (API interne), dans la liste connexe Ressources, sélectionnez **Résout mon problème**.
6. Sur la page Résoudre mon problème, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **l'authentification** requise pour activer l'authentification pour accéder à la ressource.

b. Décochez la case **Exige un rôle SNC interne** .

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer Recherche IA l'assistant dans pour les utilisateurs externes authentifiés

Activez l'assistant Recherche IA pour rechercher des articles de la base de connaissances dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Elle s'applique aux utilisateurs externes authentifiés ayant snc_external rôle.

Avant de commencer

Activer Customer Service Management

Vous devez effectuer une configuration Recherche IA pour les Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Vous devez activer la recherche et Recherche IA l'assistant de suggestion automatique pour que les utilisateurs externes authentifiés puissent utiliser la Recherche IA fonctionnalité. Pour plus d'informations sur les widgets, consultez Widget Recherche de suggestion automatique et Widget AI Search Assist .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **API REST basées sur un script**.
2. Sur la page API REST scriptées, recherchez et sélectionnez **AI Search Assist (API interne).**
3. Sur la page Assistant de recherche IA (API interne), dans la liste connexe Ressources, sélectionnez **Rechercher**.
4. Sur la page de recherche, dans l'onglet **Sécurité** , procédez comme suit :
   - Sélectionnez **l'authentification** requise pour activer l'authentification pour accéder à la ressource.
   - Décochez la case **Exige un rôle SNC interne** .
   - Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer la page de ticket standard pour les clients de mise à niveau

Si vous avez mis à niveau votre instance, redirigez la page de ticket vers la page standard_ticket dans Service Portal et affichez les demandes sur la page de ticket standard.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les nouveaux clients, la page de ticket standard est activée par défaut. Pour les clients de mise à niveau, vous devez l'activer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Recherchez les cartes d'acheminement des tickets Customer Service Management.
3. Définissez la valeur sur **vrai** dans la colonne **Actif**.
4. Cliquez sur le nom de la carte d'acheminement de la page.
5. Cliquez **ici** pour modifier l'enregistrement.
6. Cochez la case **Actif**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Page de ticket standard

Configurer la page de ticket standard pour les tickets

Vous pouvez configurer la page de ticket standard pour les tickets du service client à partir desquels les utilisateurs peuvent afficher les détails d'un ticket dans Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Cliquez sur sn_customerservice_case, csm_order case, sn_customerservice_task ou customer_project_task qui est disponible par défaut.

   Remarque :
   Vous pouvez ajouter vos propres types de tickets et ajouter de nouvelles configurations pour les tables requises. Pour plus d'informations, consultez Configurer la page de ticket standard .

3. Cliquez **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Modifiez les champs sur le formulaire de configuration du ticket selon les besoins.
   Par exemple, vous pouvez ajouter des onglets aux onglets **Activité** et **Pièces jointes** existants dans le champ **Champs d'informations** sous l'onglet Région d'informations.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer la page de ticket standard

Propriétés du Consumer Service Portal

Propriétés que l'administrateur système peut définir pour limiter le nombre de produits inscrits par consommateur, le nombre de tickets ouverts par consommateur et le nombre de pièces jointes par enregistrement de consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Consumer Service Portal

Propriété	Description
consumer_max_attachments_per_record	Nombre maximal de pièces jointes de consommateur par enregistrement. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5 • **Localisation** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**
consumer_max_new_cases_daily	Nombre maximal de nouveaux tickets qu'un consommateur peut créer par jour. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10 • **Localisation** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**
consumer_max_comments_per_case_daily	Nombre maximal de commentaires qu'un consommateur peut publier par jour sur un ticket. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 25 • **Localisation** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**
consumer_max_products	Nombre maximal de produits inscrits par consommateur. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 25 • **Localisation** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**
create_case.description.enable_html_editor	Activez le marqueur pour ajouter une description à l'aide de l'éditeur HTML sur la page Créer un formulaire de ticket. • **Type** : booléen • **Valeur par défaut** : vrai pour les nouveaux clients et faux pour les clients de mise à niveau. • **Localisation** : **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**

Activer les enregistrements de configuration et de définition du plan du site pour le consommateur Portail de services

Incluez des articles de la base de connaissances et des catalogues dans votre sitemap en activant les enregistrements de configuration et de définition du sitemap.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Activer Sitemap Generator
- Vérifiez qu'un utilisateur non authentifié peut accéder à l'article de la base de connaissances et aux catalogues en y accédant en tant qu'utilisateur invité.
- Vérifiez que l'option Public est sélectionnée sur le formulaire Article ou le Knowledge formulaire de page de Service Catalog.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Washington DC version, la Sitemap Generator configuration est disponible avec le système de base et est inactive par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sitemap Generator** > **Configuration du plan du site**.
2. Dans la table Configurations du plan du site UX [sys_ux_seo_sitemap_config], sélectionnez l'enregistrement sitemap_config_CSP.
3. Activez la génération de sitemaps.
   a. Sur le formulaire, cochez la case **Active** .
   b. Dans la liste connexe Définition de configuration du plan du site, double-cliquez sur le champ **Type** et sélectionnez l'option **true** dans la liste.
   c. Sélectionnez l'icône Enregistrer ( ).
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Tous les sitemaps actifs se régénèrent une fois par jour et incluent le contenu de l'une de leurs définitions de sitemap actives.

Calcul de l'utilisation du portail

L'utilisation du portail vous permet de suivre la façon dont vos clients et employés utilisent le portail. Le tableau de bord Utilisation du Customer Portal fournit des informations sur les visites sur le portail, ce qui calcule le nombre de sessions.

Pour afficher le tableau de bord Utilisation du Customer Portal, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Utilisation du portail**.

Remarque :
vous pouvez ignorer l'utilisation des sessions des bots qui est capturée dans le cadre de ce tableau de bord.

Une session utilisateur est une période d'activité sur le Customer Service Portal ou Consumer Service Portal par l'un des types de session suivants :

- Session d'invité : session au cours de laquelle l'utilisateur n'est pas connecté
- Session de bot : nombre distinct de sessions générées par les bots et les robots d'indexation
- Session externe : session au cours de laquelle l'utilisateur est un utilisateur externe, généralement un client ou un consommateur connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le nombre agrégé de sessions est basé sur les calculs suivants :

Une session utilisateur expire après un certain temps d'inactivité.

L'accès des utilisateurs aux portails en libre-service est suivi ainsi : par session, par jour et par portail. Si le même utilisateur se connecte sur plusieurs navigateurs ou appareils, chaque connexion est comptée comme une visite distincte. Chaque premier appel d'une page du portail initie une session et les mesures d'utilisation sont calculées pour la fenêtre de 24 heures.

Le délai d'expiration des sessions par défaut est de 30 minutes. Ce paramètre peut être ajusté à l'aide d'une propriété système. Pour plus d'informations sur la modification du paramètre de délai d'expiration de session, consultez Gérer les sessions utilisateur .

Exemples de calcul des visites du site

Un utilisateur se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte.

Exemple de calcul de la visite du site pour un utilisateur qui se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non
3	L'utilisateur se déconnecte	Non
4	L'utilisateur se reconnecte immédiatement après s'être déconnecté	Oui

Un utilisateur se connecte et poursuit la session après minuit :

Exemple de calcul de la visite du site pour un utilisateur qui se connecte et poursuit la session après minuit

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non
3	La session utilisateur se poursuit après minuit	**Oui**
4	L'utilisateur se déconnecte	Non

Rôles d'utilisateur du Customer Service Portal

Plusieurs rôles différents permettent aux clients de créer et de modifier des tickets, ainsi que de gérer les utilisateurs à partir du portail des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur du Customer Service Portal

Rôle d'utilisateur	Ce que cet utilisateur peut faire sur le Customer Service Portal
Client [sn_customerservice.customer]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Affichez une liste des tickets créés par cet utilisateur. • Modifiez les tickets créés par cet utilisateur. • Affichez une liste des actifs appartenant au compte de cet utilisateur. • Recherchez des informations.
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur et pour ses comptes enfants. • Affichez une liste des tickets créés par cet utilisateur et consultez les tickets des comptes enfants. • Modifiez les tickets créés par cet utilisateur, ainsi que les tickets des comptes enfants. • Affichez une liste des actifs appartenant au compte de cet utilisateur et à ses comptes enfants. • Recherchez des informations. • Créez un ticket au nom d'un autre contact de ce compte. • Affichez une liste des tickets appartenant à ce compte. • Modifiez les tickets appartenant au compte. **Remarque :** le rôle de gestionnaire des tickets clients n'est pas automatiquement ajouté à la propriété système **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Pour exposer ce rôle aux administrateurs des clients et des partenaires, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** et ajoutez-le à cette propriété.
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Créez un ticket au nom d'un autre contact pour ce compte. • Affichez une liste des tickets appartenant à ce compte. • Modifiez les tickets appartenant à ce compte. • Affichez une liste des actifs appartenant au compte de cet utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur du Customer Service Portal (suite)

Rôle d'utilisateur	Ce que cet utilisateur peut faire sur le Customer Service Portal
	• Recherchez des informations. • Gérez les utilisateurs pour ce compte.
Partenaire [sn_customerservice.partner]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Créez un ticket pour le compte des comptes clients. • Affichez une liste des tickets appartenant à cet utilisateur. • Modifiez les tickets appartenant à cet utilisateur. • Affichez une liste des actifs appartenant au compte de cet utilisateur. • Recherchez des informations.
Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin]	• Créez un ticket pour le compte de cet utilisateur. • Créez un ticket pour le compte des comptes clients. • Affichez une liste des tickets appartenant à ce compte et aux comptes clients. • Affichez une liste des actifs appartenant à ce compte et aux comptes clients. • Modifiez les tickets appartenant à ce compte et aux comptes clients. • Gérez les utilisateurs pour ce compte et pour les comptes clients.

Traduction automatique

Limiter l'accès aux données des modèles de produits sur le Customer Service Portal

Utilisez une propriété système pour limiter l'accès des clients aux données dans la table Modèles de produits.

Depuis le Customer Service Portal, les données des modèles de produits peuvent être consultées par des utilisateurs externes disposant du rôle sn_esm_user role. Les administrateurs système peuvent utiliser la propriété système *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* et le champ **Visible pour les clients** de la table Modèles de produits (cmdb_model) et des tables enfants pour limiter cet accès.

La propriété système *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* active le champ **Visible pour les clients** pour les tables énumérées ci-dessous. Par défaut, cette propriété est définie sur faux. Lorsqu'elle est définie sur vrai, le système utilise le paramètre du champ **Visible pour les clients** pour déterminer l'accès aux données des modèles de produits sur le Customer Service Portal.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Table Modèles de produits (cmdb_model)
- Table Modèles logiciels (cmdb_software_product_model)
- Table Modèles d'applications (cmdb_application_product_model)
- Table Modèles de consommables (cmdb_consumable_product_model)
- Table Modèles d'installations (cmdb_facility_product_model)
- Table Modèles de matériels (cmdb_hardware_product_model)

La table Catégories de modèles (cmdb_model_category) ne possède pas de champ **Visible pour les clients**. L'accès aux données des catégories de modèles est limité à l'aide du champ **Visible pour les clients** de la table Modèle de produit. Seules les catégories des produits visibles dans la table Modèle de produit seront visibles dans la table Catégories de modèles.

Pour les mises à niveau de Jakarta vers Madrid, le champ **Visible pour les clients** est ajouté à chaque enregistrement dans la table Modèles de produits et défini sur faux.

Pour limiter l'accès :

1. Définissez la propriété système *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* sur vrai.
2. Personnalisez la table Modèles de produits (cmdb_model) et ajoutez la colonne **Visible pour les clients**.
3. Définissez la valeur du champ **Visible pour les clients** sur vrai pour les modèles de produits qui doivent être visibles pour les clients externes.

Les utilisateurs externes peuvent afficher ces produits à l'aide de ces modèles de produits si les produits sont liés au compte client.

Afficher le nombre de sessions d'agents de portails

Consultez le nombre de sessions d'agents afin de vérifier que les clients ne sont pas facturés incorrectement. Les sessions d'utilisation du portail CSM sont facturables aux clients, mais ces derniers sont parfois facturés inutilement pour les sessions générées par des bots, des robots d'indexation et des attaques DDOS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, usage_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour tous les nouveaux portails que vous créez, les sessions de bots sont capturées dans la table Sessions de bots de Service Portal [ua_sp_bot_session] et tous les types de sessions sont capturés dans la table Utilisation de Service Portal [ua_sp_usage].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Saisissez `customer portal usage` dans le champ **Recherche**.
3. Sélectionnez le rapport **Utilisation du portail des clients** dans la liste déroulante.
   Le rapport montre le nombre de toutes les sessions et un nombre distinct de sessions générées par les bots, robots d'indexation et attaques DDoS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentification multifacteur pour les portails du service client et du service consommateur

L'authentification multifacteur, également connue sous le nom de vérification en deux étapes, est une exigence de sécurité qui impose aux utilisateurs de saisir plusieurs ensembles d'informations d'identification.

Activez l'authentification multifacteur pour les utilisateurs du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal afin que l'accès aux portails Web en libre-service soit plus sécurisé contre les vulnérabilités potentielles. Pour plus d'informations, consultez Authentification multifacteur (MFA).

Propriétés de l'authentification multifacteur

Utilisez des propriétés pour activer des critères d'authentification multifacteur basés sur des rôles et configurer le comportement.

Propriétés pour l'authentification multifacteur

Propriété	Description
Activer l'authentification multifacteur [glide.authenticate.multifactor]	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs et aux administrateurs d'utiliser cette fonctionnalité. • Type : activé | désactivé • Valeur par défaut : activé • Emplacement : **Authentification multifacteur** > **Propriétés**
Nombre de fois qu'un utilisateur peut contourner la configuration de l'authentification multifacteur [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	Saisissez un chiffre qui représente le nombre de fois qu'un utilisateur peut ignorer l'exigence de code d'accès supplémentaire. Vos utilisateurs peuvent ainsi se connecter dans l'instance même s'ils n'ont pas leur équipement mobile sur eux. Si vous désactivez cette fonctionnalité, puis que vous la réactivez, le compteur est réinitialisé. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : **Authentification multifacteur** > **Propriétés**
Durée, en minutes, de validité du code à usage unique envoyé à l'adresse e-mail de l'utilisateur [glide.multifactor.onetime.code.validity]	Saisissez un nombre, en minutes, qui spécifie la durée de validité du code de réinitialisation. Reportez-vous à la section Se connecter avec l'authentification multifacteur . • Type : chaîne • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : **Authentification multifacteur** > **Propriétés**
Temps supplémentaire, en secondes, pendant lequel le code sera valide pour prendre en compte le décalage d'horloge. La valeur maximale est de 60 secondes.	Saisissez un nombre, en secondes, inférieur ou égal à 60.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'authentification multifacteur (suite)

Propriété	Description
[glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Par défaut, l'instance valide le code saisi par l'utilisateur par rapport au code unique généré par une application, peu importe la valeur de current time. Vous pouvez décaler l'intervalle de temps avec cette propriété et permettre qu'un ou plusieurs codes générés au cours d'un intervalle de temps soient considérés comme valides. La valeur de la propriété est utilisée dans le calcul suivant : current time - x/2 et current time + x/2, où « x » est la valeur de cette propriété. Si vous utilisez la valeur 10, par exemple, l'instance considère que tous les codes générés par l'application entre l'intervalle de temps [current time - 5 seconds] et [current time + 5 seconds] sont valides. Utilisez cette propriété pour éviter les problèmes de connexion au cours desquels l'utilisateur n'est pas en mesure de saisir le code correct dans le délai par défaut défini.

Configurer les rôles pour l'authentification multifacteur

Ajoutez les rôles externes suivants aux rôles multifacteur :

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer

Les utilisateurs disposant de ces rôles devront utiliser l'authentification multifacteur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les critères multifacteur basés sur l'utilisateur .

Sitemap Generator pour le consommateur Portail de services

L'application ServiceNow® Sitemap Generator vous permet de définir efficacement et de générer automatiquement des sitemaps XML.

Sitemap Generator configuration requise pour le consommateur Portail de services

Le sitemap est généré à partir d'un script ou d'un XML statique. La validation des sitemaps n'est pas gérée automatiquement, vérifiez donc lors de la création d'un sitemap que son contenu répond aux exigences suivantes :

- Inclut uniquement la base de connaissances et les catalogues configurés pour le consommateur. Portail de services
- Inclut uniquement les pages du Consumer Service Portal avec un accès utilisateur non authentifié
- Exclut les URL du Consumer Service Portal qui ne sont pas accessibles au public
- Exclut les pages qui répondent avec une redirection 301

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Articles de la base de connaissances mis hors service et expirés exclus
- Inclut la prise en charge de hreflang pour les articles de la base de connaissances

Pour plus d'informations sur les exigences du plan de site pour l'optimisation des moteurs de recherche (SEO), consultez Créer et soumettre un plan de site dans la Google documentation.

Configurer Expérience de visite pour Customer Service Management

Configurez différents aspects de Expérience de visite sur la base des besoins spécifiques de votre organisation. Les utilisateurs de Expérience de visite avec le rôle sn_csm_walkup.walkup_admin et les administrateurs peuvent activer et configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe une séquence de tâches qui vous permettent de configurer CSM Expérience de visite. Effectuez ces tâches en fonction du module d'extension que vous avez activé.

Vous pouvez configurer des rendez-vous, décider quand envoyer des notifications aux utilisateurs, établir et configurer des emplacements de files d'attente physiques et des calendriers d'exploitation, implémenter l'intégration avec les enquêtes CSAT et associer les entrepôts aux emplacements de files d'attente. En outre, vous pouvez personnaliser votre portail Walk-Up Experience avec un logo et une image de marque uniques.

Pour configurer CSM Expérience de visite, utilisez les tâches de configuration répertoriées dans la table ci-dessous qui vous guide à travers l'ensemble du processus de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration**.
2. Exécutez les tâches suivantes pour configurer la fonctionnalité CSM Expérience de visite.

Tâches de configuration CSM Expérience de visite

Tâche	Description
Activez CSM Expérience de visite.	Activez le module d'extension Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm). **Remarque :** Ce module d'extension inclut des données de démonstration.
Cliquez sur **Emplacements de visite** pour configurer des emplacements.	Créez des files d'attente d'emplacement de visite en personnalisant leurs horaires, leurs groupes d'affectation, leur temps d'attente moyen et plus encore. Pour plus d'informations sur la configuration des emplacements, consultez Configurer les emplacements de Walk-up Experience.
Cliquez sur **Calendriers**.	Affichez, créez ou modifiez les horaires des lieux de visite, par exemple de 8h00 à 17h00 en semaine, et associez-les aux files d'attente d'emplacement de visite. Pour plus d'informations sur la configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	des calendriers, consultez Configurer les calendriers Walk-up Experience .
Cliquez sur **Configurations de rendez-vous** pour configurer des rendez-vous.	Créez des configurations de service pour chaque emplacement de file d'attente de visite. Vous pouvez configurer les horaires, le nombre de rendez-vous autorisés par jour, la date future jusqu'à laquelle les utilisateurs peuvent prendre rendez-vous et plus encore. Pour plus d'informations sur la configuration des rendez-vous, consultez Configurer la réservation de rendez-vous.
Cliquez sur **Configurations du portail** pour configurer un portail.	Créez et modifiez des portails de service personnalisés Expérience de visite en ligne et sur site. Pour plus d'informations sur la configuration du portail, consultez Configurer le portail Walk-up Experience.
Cliquez sur **Notifications** pour configurer les notifications.	Accédez aux alertes et configurez-les pour informer les utilisateurs et les prestataires sur les événements les concernant. Pour plus d'informations sur la configuration des notifications, consultez Configurer les notifications Walk-up Experience.
Enquêtes	Accédez aux enquêtes sur la satisfaction des clients et permettez au public d'accéder aux enquêtes, définissez les conditions de déclenchement des enquêtes et visualisez les réponses des utilisateurs. Pour plus d'informations sur la configuration des calendriers, consultez Enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite CSM .

Expérience de visite pour Gestion du service clientèle

L'application ServiceNow® Expérience de visite pour Gestion du service clientèle vous permet d'établir un canal de contact afin de prendre en charge à la fois l'enregistrement en ligne et l'enregistrement sur site dans un centre de services de consultations préétabli.

Expérience de visite vise à aider les utilisateurs et à améliorer considérablement leur satisfaction grâce à un support rapide et direct en personne. Les employés et les clients professionnels peuvent obtenir de l'aide en temps réel et en personne pour leurs problèmes.

Les profils et rôles d'utilisateur sont définis comme suit :

Demandeurs

Les utilisateurs accèdent à l'application Walk-up Experience de plusieurs façons.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En ligne :
  - Enregistrez-vous rapidement en ligne dans le lieu de consultation le plus proche disponible via l'option **Enregistrement à la visite** sur le Portail de services, à l'aide de votre ordinateur.

    Remarque :
    L'application Walk-up Experience vous achemine automatiquement vers la file d'attente la plus proche, à partir de l'adresse IP de votre ordinateur. Vous pouvez modifier l'emplacement si vous le souhaitez.

  - Rejoignez la file d'attente et affichez votre position dans la file.
  - Planifiez des rendez-vous pour obtenir de l'assistance et recevez des rappels de rendez-vous, et annulez ou reportez des rendez-vous via les liens présents dans le rappel ou depuis l'interface d'enregistrement en ligne.
  - Ne planifiez qu'un seul rendez-vous à la fois par file d'attente de l'emplacement de visite.

    Remarque :
    même avec un rendez-vous prévu, vous pouvez toujours vous enregistrer dans une file d'attente de l'emplacement de visite en ligne ou en personne sur site.

  - Recevez des notifications par e-mail lorsque votre demande est affectée à un technicien, lorsque vous arrivez en haut de la liste d'attente et lorsque votre demande de consultation a été fermée ou abandonnée, si vous décidez de ne pas rejoindre la file d'attente.
- Sur site à l'emplacement de Walk-up Experience :
  - Placez-vous dans une file d'attente à l'emplacement de consultation physique en saisissant manuellement votre nom, votre e-mail et vos coordonnées.
  - Observez les activités de file d'attente sur un grand écran qui affiche à la fois les demandeurs sans rendez-vous et ceux qui ont rendez-vous.
  - Consultez l'écran affichant le nombre de personnes actuellement dans la file d'attente, les positions des clients dans la file, les personnes qui reçoivent actuellement de l'aide et les temps d'attente estimés.
  - Répondez à une enquête d'une seule question disponible qui recueille votre avis d'utilisateur après une visite.

Techniciens ou agents

L'assistance client utilise l'application Walk-up Experience pour répondre à la demande des demandes ou problèmes urgents des demandeurs.

- Les techniciens de Walk-up Experience gèrent les opérations quotidiennes aux emplacements de file d'attente de consultation. Ils résolvent les problèmes de service client.
- Les techniciens peuvent accepter et fermer les interactions d'expérience de visite depuis l'interface Espace de travail d'agent. Espace de travail d'agent inclut une boîte de réception personnelle où les interactions de consultation, si celles-ci sont configurées dans Affectation de travail avancée, sont automatiquement mises en avant pour l'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les agents peuvent gérer tous les aspects de Walk-up Experience en utilisant Espace de travail d'agent. En fonction de leur capacité et si des dossiers sont en attente, ils peuvent travailler sur plusieurs transactions en même temps et promouvoir les interactions au rang de ticket.
- Les techniciens peuvent afficher et accepter les rendez-vous prévus dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent personnelle. Les rendez-vous sont acheminés vers la boîte de réception en fonction de la disponibilité de l'agent. Les agents peuvent aussi choisir des rendez-vous manuellement.
- Si nécessaire, les techniciens peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment. Ils peuvent s'affecter manuellement à une interaction de visite, en acceptant l'interaction dans une liste d'interactions non affectées dans Espace de travail d'agent.

Gestionnaires

Les responsables supervisent les techniciens de l'emplacement de consultation et les opérations quotidiennes.

- Les gestionnaires de visite peuvent observer et capturer les données opérationnelles et de performance en surveillant le tableau de bord des visites.
- Les gestionnaires de consultation peuvent utiliser l'application pour accroître la satisfaction des clients, fournir un service client en temps opportun et communiquer les données de performance à leurs supérieurs.

Administrateurs

Configurez et tenez à jour les systèmes de consultation connexes, comme la marque et le texte de l'emplacement de consultation, les emplacements et les calendriers des files d'attente, les rendez-vous, les affectations de tâches avancées et les notifications, ainsi que les enquêtes CSAT.

Rôles d'utilisateur Walk-up Experience

Nom de rôle	Rôle	Description
[sn_walkup.walkup_login]	Représentant	Un utilisateur doté de ce rôle aide les demandeurs à s'enregistrer dans l'emplacement de consultation.
sn_csm_walkup.walkup_technician	Technicien de consultation CSM	Un utilisateur doté de ce rôle répond aux demandes d'utilisateurs à l'emplacement de consultation CSM.
sn_csm_walkup.walkup_manager	Gestionnaire de consultations CSM	Un utilisateur doté de ce rôle gère l'équipe à l'emplacement de consultation.
sn_csm_walkup.walkup_admin	Administrateur de consultations CSM	Un utilisateur doté de ce rôle administre les interactions de consultation, les files d'attente des emplacements et les motifs des consultations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Expérience de visite pour Gestion du service clientèle

Pour démarrer avec Expérience de visite pour Gestion du service clientèle, consultez Configurer Expérience de visite pour Customer Service Management.

Expérience de visite pour les utilisateurs invités

L'application Expérience de visite peut permettre aux utilisateurs invités de gérer les rendez-vous de visite en ligne à partir de la page d'accueil du Consumer Service Portal ou du Customer Service Portal.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Exigences pour l'utilisation de Expérience de visite pour les utilisateurs invités

Notez les exigences suivantes pour que les utilisateurs invités puissent utiliser Expérience de visite :

- L'application Invité Walk-Up Experience pour Customer Service de la boutique doit être installée. Pour plus d'informations sur l'installation de l'application du magasin, consultez Installer un ServiceNow Store l'application .
- Le module d'extension com.snc.walkup_for_csm doit être activé. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension .
- Le widget Enregistrement de visite doit être configuré. Pour plus d'informations, voir Ajouter un lien d'enregistrement en ligne Walk-Up Experience sur la page d'accueil Portail de services.

Domain separation et application CSM Expérience de visite

Cette section donne une vue d'ensemble de Domain separation , qui fait partie de l'application CSM Expérience de visite, ainsi que de ses liens avec les pages, files d'attente d'interaction et configurations de Portail de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Domain Separation est prise en charge dans l'application CSM Expérience de visite au niveau **basique**. Cependant, l'application dépend de Portail de services, qui n'est pas pris en charge pour Domain Separation. Domain separation appartient à l'application CSM Expérience de visite de la manière suivante :

- Les files d'attente de l'emplacement de visite prennent en charge Domain separation afin de définir quels utilisateurs finaux peuvent accéder à chaque file d'attente de l'emplacement.
- La table Interaction prend en charge Domain separation standard pour la sécurité des données. Les tickets d'interaction sont ouverts pour un domaine spécifique.
- Les files d'attente de l'emplacement de visite et les interactions de visite prennent en charge Domain separation. Par conséquent, les prestataires travaillent également dans un environnement de domaines séparés lorsqu'ils traitent des tickets d'interaction associés à une file d'attente de l'emplacement.
- Les configurations de gestion et d'administration résident dans les enregistrements des files d'attente de l'emplacement de visite. Par conséquent, ces configurations sont disponibles pour leurs gestionnaires de domaine et administrateurs respectifs.
- Bien que les pages du Portail de services ne soient pas séparées par domaine, les pages du portail de l'application CSM Expérience de visite récupèrent des données dans le domaine spécifique de l'utilisateur. Ces pages peuvent donc être réutilisées sur différents portails de services conçus et configurés pour des domaines distincts. Les administrateurs doivent développer chaque portail eux-mêmes.
- Le champ **Domaine** est disponible dans la table wu_location_queue. Définir des domaines ici garantit que les utilisateurs ne voient que les files d'attente qui font partie de leurs domaines lors de l'enregistrement en ligne.
- Pour que l'acheminement de Affectation de travail avancée fonctionne, chaque wu_location_queue doit inclure une condition d'acheminement d'élément de travail. Cette condition ajoute explicitement une référence au domaine dont la file d'attente fait partie.

> **Remarque :**
> la fonctionnalité de prise de rendez-vous n'est pas séparée par domaine. Étant donné que les données de table Rendez-vous [itil_appointment] ne sont pas séparées par domaine, les vues de listes peuvent révéler des données dans tous les domaines.

Fonctionnement de Domain separation dans l'application CSM Expérience de visite

Pour que cette application soit la plus efficace possible, les administrateurs de visite doivent configurer les emplacements de visite en conséquence. Configurez l'enregistrement wu_location_queue pour répondre aux besoins d'un utilisateur, ce qui affecte l'expérience du demandeur. Chaque domaine configuré sur un enregistrement de file d'attente de l'emplacement a son propre ensemble de règles. Il en va de même pour les autres tables de l'application de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les éléments de la plateforme Portail de services comme les paramètres, les portails et les widgets ne peuvent pas être séparés par domaine. Les données dans les widgets s'affichent toutefois en fonction de la façon dont le domaine est configuré. L'approche recommandée consiste à mettre en place des portails distincts pour chaque client MSP.

Les éléments du Portail de services suivants sont utilisés dans le cadre de l'expérience de visite :

- Portail (visite)
- Pages (`walkup_online_checkin, walkup_queue_on_site, walkup_home, walkup_survey, walkup_check_in`)
- Thème (thème de la visite)
- Widgets (expérience d'enregistrement en ligne, file d'attente de visite sur place, enregistrement de visite, enquête de fin de visite, accueil de la visite, planification de la visite)

Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine et Portail de services .

Pour la séparation des données, l'application CSM Expérience de visite utilise le domaine de l'utilisateur de visite (utilisateur de connexion Demandeur/Visite) pour déterminer dans quel domaine les données du demandeur doivent être placées.

- Les demandeurs ne peuvent s'enregistrer que dans les emplacements sur lesquels ils ont une visibilité.
- Les demandeurs peuvent sélectionner les raisons qui appartiennent uniquement à leur propre domaine.
- Les enregistrements d'interaction sont créés dans le domaine du demandeur.

Du côté du prestataire, l'application utilise le domaine de l'utilisateur de visite (technicien/gestionnaire/administrateur de visite) pour déterminer quels enregistrements sont visibles.

- Selon les règles Domain separation, les prestataires ne peuvent travailler que sur les interactions qui sont visibles pour eux.
- Les prestataires peuvent configurer uniquement les enregistrements de l'emplacement de visite qui appartiennent à leur domaine, qui font partie du domaine global ou qui suivent la hiérarchie parent-enfant.
- Les mêmes règles de visibilité s'appliquent pour les tables Plusieurs à plusieurs [wu_m2m_location_queue_reason] qui contrôlent le mappage entre un emplacement et un motif.
- Les enregistrements de contexte de visite prennent également en charge Domain Separation. Cela permet aux techniciens de voir les informations détaillées du demandeur uniquement pour les enregistrements visibles selon les règles de Domain separation.

Tables séparées par domaine

Dans le cadre de CSM Expérience de visite, les enregistrements dans les tables suivantes peuvent être séparés de domaine.

- Files d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]
- Motifs des visites pour la consultation [wu_reason]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Motifs des visites [wu_m2m_location_queue_reason]
- Contextes des visites [wu_context]
- Interactions [interaction]

Accès et sécurité du portail CSM Expérience de visite

Security est intégrée dans l'application pour empêcher les appareils destinés à l'utilisateur final sur le portail Expérience de visite sur site d'offrir des privilèges de rôle élevés aux utilisateurs. Le Expérience de visite portail sur site est accessible par un compte contenant uniquement le rôle sn_walkup.walkup_login. Le rôle sn_walkup.walkup_login contient le rôle snc_external.

Comprendre la sécurité du portail Expérience de visite

L'accès au portail Expérience de visite sur place nécessite le rôle sn_walkup.walkup_login affecté seul. L'enregistrement utilisateur avec ce rôle ne peut contenir aucun autre rôle. Étant donné que la plupart des enregistrements utilisateurs contiennent plusieurs rôles, le rôle sn_walkup.walkup_login est attribué à un compte d'enregistrement utilisateur et non à un utilisateur humain. La fonctionnalité de sécurité empêche l'appareil d'enregistrement du portail sur site d'autoriser des utilisateurs qui peuvent tenter d'accéder au portail avec un rôle de privilège élevé.

Le rôle sn_walkup.walkup_login est accordé à un enregistrement utilisateur pour un compte utilisé pour se connecter à l'appareil d'enregistrement. Le périphérique peut être une tablette, sur le portail Expérience de visite sur site. Il ne s'agit pas d'un être humain réel à qui un rôle a été affecté, mais d'un compte avec un rôle. Par exemple, un technicien qui ouvre le portail Visite sur site pour obtenir les journaux métier dans l'appareil d'enregistrement à l'aide de l'enregistrement utilisateur qui contient le rôle sn_walkup.walkup_login. Pour rappel, le portail n'est accessible que par un enregistrement utilisateur qui contient uniquement ce rôle. Un utilisateur ne peut pas accéder au portail avec le rôle administrateur ou si l'enregistrement utilisateur contient des rôles autres que le rôle sn_walkup.walkup_login.

Accès à Expérience de visite

Les techniciens qui ouvrent l'emplacement de visite sur site pour travailler, ou qui se joignent à l'équipe de support pendant les heures d'ouverture, accèdent au compte d'enregistrement utilisateur. Les techniciens ayant le rôle sn_walkup.walkup_login peuvent se connecter au portail Expérience de visite. Les utilisateurs internes et externes peuvent accéder au portail Expérience de visite sur site via un appareil d'enregistrement, généralement une tablette, pour rejoindre une file d'attente. Les utilisateurs internes authentifiés peuvent également accéder à un enregistrement de file d'attente en ligne via un ordinateur de bureau.

Configurer le portail Walk-up Experience

Créez des portails de service de visite attrayants avec votre logo, votre thème de portail, le catalogue de votre choix, des liens vers une base de connaissances et une communauté sociale, et plus encore.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_walkup.walkup_admin

Walk-up Experience comprend un **portail de visite** de base complet avec thème. Les pages du **portail de visite** sont conçues pour être utilisées telles qu'elles sont créées. Vous pouvez créer des pages de portail personnalisées pour répondre à vos besoins en copiant les pages du portail et les widgets associés et en apportant des modifications aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

copies. Vous pouvez configurer à la fois un portail d'enregistrement en ligne et un portail d'enregistrement physique pour vos emplacements de visite.

Il y a plusieurs façons de configurer le portail de services de visite :

- L'application **Portail de services** : un cadre d'interface utilisateur modulaire permettant de développer et personnaliser rapidement et facilement des portails d'application.
- Le formulaire Portail de services de visite : nécessite une expérience CSS et HTML.

Procédure

1. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide de l'application **Portail de services** , accédez à **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
   La page de configuration de Service Portal s'ouvre.
2. Pour des informations plus détaillées sur la personnalisation du portail de visite de base afin d'y apporter votre propre identité visuelle en choisissant le titre, le logo, les couleurs du thème, la disposition, les propriétés, les widgets et plus encore, ou pour créer un nouveau portail de visite, consultez Portail de services .
3. Alternativement, pour configurer le portail de services de visite à l'aide du formulaire Portail de services de visite, accédez à **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Configurations des portails**.
   La liste des portails de services s'affiche.
4. Dans la liste des portails de services, cliquez sur Visite ou recherchez ce terme dans la zone de recherche de l'en-tête de liste.
5. Cliquez sur l'icône et sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire**.
   Le concepteur de formulaire s'affiche.
6. Dans la liste déroulante de l'en-tête du concepteur de formulaire, sélectionnez ou recherchez l'un des formulaires de visite configurables pour personnaliser l'apparence de votre portail.

Option	Description
Contexte de la visite [wu_context]	Configurez un canal d'enregistrement en ligne permettant aux utilisateurs de rejoindre une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite. Identifie un utilisateur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]	Configurez la file d'attente d'interaction de l'emplacement de visite pour gérer et administrer le centre de service. Vous pouvez établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Définissez diverses raisons courantes pour lesquelles un utilisateur a besoin d'une assistance de visite.
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Précisez l'ordre dans lequel les motifs de visite doivent être priorisés dans un emplacement de visite.

Pour modifier le contenu du formulaire afin de répondre aux exigences de votre portail, consultez Configuration de formulaire pour des informations détaillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le canal de service Expérience de visite

Configurez le canal de service Expérience de visite pour répondre aux besoins de vos agents de visite. Vous pouvez configurer la façon dont les tâches sont affectées et gérer les interactions dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le canal de service Expérience de visite est consulté et configuré via Affectation de travail avancée. Vous pouvez modifier les valeurs et conditions par défaut comme vous le souhaitez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
   La liste des canaux de service s'affiche.
2. Sélectionnez **Visite** pour ouvrir le canal de service Expérience de visite.
3. Consultez Créer ou configurer un canal de service pour obtenir des informations détaillées sur les valeurs et conditions du formulaire Canal de service de visite.
   Pour plus d'informations sur Affectation de travail avancée les canaux de service, la configuration de la capacité et de l'utilisation, la mise en page de la boîte de réception et le remplacement de la capacité pour les agents sélectionnés, consultez Canaux de service .

Configurer les notifications Walk-up Experience

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer et utiliser des notifications pour informer les demandeurs des événements qui les impactent pendant qu'ils obtiennent la solution à leur problème via Walk-up Experience. Les demandeurs sont informés des rendez-vous en ligne qu'ils ont pris ou lorsque leur problème est affecté à un représentant du magasin par e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Walk-up Experience comprend plusieurs notifications de base que vous pouvez utiliser ou personnaliser pour avertir les visiteurs sur des informations et interactions spécifiques.

Notifications Walk-up Experience

Notification	Description
Visite abandonnée	Informe lorsqu'une interaction de visite est fermée.
Notification de seuil de visite	Informe les visiteurs lorsqu'ils sont les prochains en lice pour l'assistance.
Visite affectée	Informe quand une interaction est affectée à un technicien.
Emplacement de visite fermé	Notifie lorsqu'une interaction est fermée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Notifications**.
2. Cliquez sur une notification de visite disponible pour afficher ses propriétés de base, ainsi que des informations sur le moment où elle sera envoyée, qui la recevra et ce qu'elle contiendra.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour modifier une notification de visite, modifiez les champs de formulaire de votre choix.
4. Pour créer un nouvel e-mail de visite ou une notification push, cliquez sur **Nouveau** et

   reportez-vous à Créer une notification par e-mail ou Créer un message Push .

   Pour des informations complètes sur l'utilisation de l'application System Notification, consultez Notifications

Configurer les calendriers Walk-up Experience

Une fois que vous connaissez les heures d'exploitation de votre emplacement Walk-up Experience, vous pouvez soit accéder aux planifications par défaut du système de base, soit créer de nouvelles planifications à associer à votre emplacement de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Horaires**.
   La liste des calendriers s'affiche. Vous pouvez consulter tous les horaires par défaut du système de base disponibles, tels que **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
2. Pour modifier un calendrier de base existant, cliquez sur le nom du calendrier, sinon cliquez sur Nouveau pour créer un calendrier si aucun des calendriers par défaut ne convient à votre emplacement de visite.
3. Remplissez le formulaire d'enregistrement de nouveau calendrier ou modifiez les champs sur un formulaire existant.

   Pour compléter ce processus et pour obtenir des informations détaillées sur la création, la modification et l'utilisation des calendriers dans le système, y compris une définition de tous les champs de formulaire , consultez Calendriers .

Réservation de rendez-vous Expérience de visite

Avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous CSM Expérience de visite, les utilisateurs de la visite peuvent afficher les fenêtres de rendez-vous disponibles. Les utilisateurs peuvent également sélectionner et réserver un rendez-vous pour un emplacement de visite à l'aide de la fonctionnalité **Enregistrement de visite** en ligne.

Créez des fenêtres d'horaires pour les emplacements de file d'attente de visite permettant aux demandeurs de prendre des rendez-vous pour des services.

Le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application. La réservation de rendez-vous ajoute le menu Réservation de rendez-vous au navigateur d'application et les modules suivants :

- **Configuration de réservation de rendez-vous** : utilisez ce module pour créer une réservation de rendez-vous. Configurez une application, puis configurez chaque service au sein de cette application.
- **Réservations de rendez-vous** : utilisez ce module pour consulter une liste de rendez-vous qui ont été réservés pour des services. Cette liste comprend les commandes de travaux associées à chaque rendez-vous.

La réservation de rendez-vous nécessite une configuration à la fois au niveau de l'application, dans ce cas Expérience de visite, et au niveau du service de file d'attente de visite, représenté par l'emplacement réel de la file d'attente de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La configuration de l'application Expérience de visite contient des paramètres qui s'appliquent à tous les emplacements de service au sein de l'application qui prennent en charge la réservation de rendez-vous.

Une configuration de service est requise pour chacun des emplacements de file d'attente de visite dans l'application qui offrent des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à cet emplacement spécifique de service de file d'attente de visite.

Remarque :
la configuration de l'application et la configuration de service doivent être actives pour prendre rendez-vous.

Pour plus d'informations sur l'application **Appointment Booking** , consultez la section Gestion des rendez-vous .

Configurer la réservation de rendez-vous

Créez ou modifier des configurations de réservation de rendez-vous pour les services Walk-up Experience. Un service est défini comme l'emplacement physique réel d'une file d'attente de visite. Les informations stockées dans la configuration de l'application Walk-up Experience s'appliquent à tous les services ou emplacements de file d'attente, au sein de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration de service.
   Vous pouvez également cliquer sur une configuration de service existante pour en modifier les données.
3. Dans le formulaire de configuration de service de réservation de rendez-vous, remplissez les champs suivants selon vos besoins.

Formulaire Configuration du service de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Le nom de la configuration de service.
Actifs	Active la réservation de rendez-vous pour le service. **Remarque :** si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Informations générales	
Configuration	Le nom de la configuration de réservation de rendez-vous à laquelle ce service appartient.
Table de disponibilité	La table calcule la disponibilité des rendez-vous. Pour Walk-up Experience, choisissez Rendez-vous de visite [wu_appointment].
Calendriers des jours non ouvrés	Le calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité. La réservation de rendez-vous prend en compte le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Exclure dans le calendrier. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. **Remarque :** les calendriers des jours non ouvrés sont utiles lorsque vous configurez la méthode d'affectation des tâches **Manuellement**, ce qui ne tient pas compte des calendriers des agents.
Informations du catalogue	
Élément de catalogue	Service dans le catalogue de service pour lequel vous créez cette configuration de réservation de rendez-vous. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le service associé dans la liste des créateurs d'enregistrements. Vous devez créer un créateur d'enregistrement pour chaque emplacement de service de visite. **Remarque :** l'élément de catalogue doit exister dans le catalogue de service. si vous utilisez la réservation de rendez-vous avec les commandes de travaux, créez un modèle de commande de travaux avant de configurer la réservation de rendez-vous.
Emplacement	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous. **Remarque :** assurez-vous que le champ **Emplacement** sur ce formulaire et sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue) sont configurés en alignement. contient la variable de référence de `l'emplacement`, qui est un enregistrement de l'emplacement (cmn_location). Sélectionner **Emplacement** depuis l'icône de la liste de recherches vous permet de vous aligner sur le même fuseau horaire que l'emplacement de visite pour lequel vous effectuez la configuration. Lorsque vous sélectionnez **Emplacement**, le calendrier de prise de rendez-vous en ligne s'affiche dans le fuseau horaire de l'utilisateur. Si ce champ est laissé vide ou si la préférence utilisateur pour l'instance n'est pas configurée pour avoir un fuseau horaire associé, le calendrier de prise de rendez-vous s'affiche par défaut dans le fuseau horaire de l'utilisateur. Si un utilisateur en Europe a des préférences utilisateur pour le **fuseau horaire** configuré pour **Europe/Bruxelles** et que la configuration de Appointment Booking pour le champ **Emplacement** est définie sur un emplacement de type cmn_location avec le fuseau horaire **US/Pacific**, le calendrier de planification des rendez-vous s'affiche dans le fuseau horaire US/Pacific. Lorsqu'un utilisateur crée un rendez-vous, le système utilise par défaut le calendrier associé à la File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue), quelle que soit la valeur du champ **Emplacement** de ce créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Le rendez-vous est obligatoire	Cochez cette case s'il est obligatoire qu'un client crée un rendez-vous lorsqu'il demande ce service. ○ Si elle est cochée, le champ **Rendez-vous** apparaît sur le créateur d'enregistrement et l'utilisateur doit sélectionner un rendez-vous disponible avant d'envoyer la demande de service. ○ Si elle est décochée, l'utilisateur peut envoyer la demande de service sans choisir de rendez-vous.
Contact de l'utilisateur	Le champ sur le créateur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous a été créé. Définissez ce champ sur **Contact**. Il s'agit d'un champ de référence qui recherche une variable sys_user sur le créateur d'enregistrement.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**. Si la méthode configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle après réservation d'un rendez-vous pour ce service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Nombre max. de jours avant la réservation	Nombre de jours à partir du jour actuel avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours.
Date limite de report / annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Un utilisateur ne pourra pas annuler ou reporter un rendez-vous pendant ces heures, le bouton **Annuler** ne sera pas disponible. Définissez la durée en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	La durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Durée du travail	Le temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Définissez la durée d'une tâche lors de sa création, qui est utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Fixez la valeur à 0 puisque le travail est effectué sur place et qu'il n'y a donc pas de déplacement nécessaire.
Calendrier journalier	
Jours pouvant être réservés	Les jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés. La valeur par défaut est du lundi au vendredi. Les jours pouvant être réservés doivent refléter le calendrier de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : les calendriers de rendez-vous sont distincts du calendrier d'emplacement de file d'attente de visite, mais devraient avoir les mêmes jours et heures.
Heure de démarrage quotidienne	Le début de la journée de travail et la première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 9h00.
Heure de fin quotidienne	La fin de la journée de travail et la dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 18h00.
Inclure une pause quotidienne	Cochez cette case pour planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé, puis sélectionnez les heures de début et de fin de la pause. Permet de définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Fournit un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Administration de la réservation de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez et activez la configuration de l'application CSM Expérience de visite et les configurations d'emplacement de service individuelles pour la fonctionnalité de **réservation de rendez-vous**.

Les administrateurs peuvent créer, modifier et activer la configuration de l'application Expérience de visite. Les administrateurs de réservation de rendez-vous (appointment_booking_admin) peuvent créer, modifier et activer des configurations pour les emplacements de service au sein de l'application Expérience de visite.

Walk-up Experience est une configuration au niveau de l'application fournie avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous du système de base. Vous pouvez inclure autant de configurations au niveau du service que nécessaire. Les configurations au niveau du service s'appliquent aux emplacements de file d'attente de visite individuels existants. Les administrateurs peuvent modifier ces configurations selon leurs besoins ou les utiliser comme exemples pour créer de nouvelles configurations.

Pour des informations détaillées sur l'administration de Appointment Booking, consultez Configurer Appointment Booking.

Activer la réservation de rendez-vous Expérience de visite

Activez ou désactivez la fonctionnalité de réservation de rendez-vous pour Expérience de visite ainsi que pour les emplacements de service de visite individuels ouverts aux clients.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez la réservation de rendez-vous, l'onglet **Planifier un rendez-vous** apparaît sur la page d'enregistrement en ligne. Les utilisateurs choisissent le motif du rendez-vous et une date parmi celles disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Walk-up Experience**.
   La configuration de **Walk-up Experience** est fournie avec la fonctionnalité de **réservation de rendez-vous** du système de base.
3. Cliquez sur **Actif** pour activer la réservation de rendez-vous pour l'application Expérience de visite.
   Alternativement, si la fonctionnalité est active, vous pouvez la désactiver en cliquant sur **Actif**.
4. Dans la liste connexe de configuration du service de réservation de rendez-vous, cliquez sur le nom d'un service.
   Pour Expérience de visite, l'emplacement physique d'une file d'attente de visite définit un service. Chaque file d'attente de visite associée à votre application est un service que vous devez configurer pour la réservation de rendez-vous.
   Le formulaire de configuration du service de réservation de rendez-vous pour le service sélectionné s'affiche.
5. Cliquez sur **Actif** pour définir le champ sur vrai.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configuration de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez les configurations de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite. Vous pouvez afficher ou modifier la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite et créer ou modifier des configurations connexes de rendez-vous de services.

L'application Expérience de visite du système de base inclut une configuration de réservation de rendez-vous par défaut qui peut être modifiée. Par défaut, les informations stockées dans la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services de cette application. Les services au sein de l'application Expérience de visite sont définis comme les emplacements réels de file d'attente de visite. Vous pouvez créer de nouvelles configurations de service de Prise de rendez-vous pour l'application Expérience de visite, ou modifier les configurations existantes.

Par exemple, vous pouvez configurer une file d'attente de visite pour accepter la prise de rendez-vous tous les jours du lundi au vendredi, tandis que pour une autre file d'attente, vous voulez que la prise de rendez-vous ne soit disponible que le lundi, le mercredi et le vendredi. En configurant la prise de rendez-vous au niveau du service, vous pouvez atteindre cet objectif.

Les critères de configuration Expérience de visite spécifiques pour la prise de rendez-vous comprennent les configurations suivantes :

- Définir différents calendriers de rendez-vous et fenêtres horaires par emplacement de file d'attente.
- Définir la fenêtre horaire dans laquelle vous souhaitez accepter les rendez-vous. Par exemple, 15 minutes ou 30 minutes.
- Définir la capacité de la fenêtre horaire. Par exemple, le nombre maximal de rendez-vous par fenêtre horaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher ou modifier une configuration de réservation de rendez-vous Expérience de visite

Consulter la configuration de la réservation de rendez-vous par défaut du système de base pour déterminer si les critères répondent à vos besoins de réservation de rendez-vous de visite. Vous pouvez modifier la configuration pour gérer la réservation de rendez-vous. Les informations stockées dans la configuration de la réservation de rendez-vous Expérience de visite s'appliquent à tous les services de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de **Expérience de visite** est fournie avec la fonctionnalité de **Prise de rendez-vous**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Pour afficher la configuration **Walk-up Experience,** cliquez sur le nom de la configuration.
3. Dans le formulaire de configuration de réservation de rendez-vous, affichez ou modifiez les champs suivants selon vos besoins.

Champs de configuration d'application de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Le nom de la configuration de l'application.
Table de tâches	Les rendez-vous sont créés pour les tâches de la table sélectionnée. La table Rendez-vous de visite [wu_appointment] est la table par défaut pour la configuration **Walk-up Experience.**
Méthode de disponibilité	Deux méthodes sont possibles pour déterminer la disponibilité des rendez-vous. ○ **Nombre de rendez-vous par créneau** : définissez un nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Utilisez cette méthode si l'affectation de tâche est définie sur **Manuellement**, qui est le réglage par défaut. ○ **Scripté** : utilisez ce paramètre de configuration pour déterminer la disponibilité si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**.
Actif	Active la configuration de l'application et permet la réservation de rendez-vous.
Acceptation automatique	Si le paramètre de configuration de l'application pour le **cycle de vie du processus** est **Selon la tâche**, un agent doit accepter ou rejeter une tâche assignée. Cochez la case **Acceptation automatique** pour ignorer ce paramètre de configuration pour la prise de rendez-vous.
Vue du portail	Affichez les rendez-vous disponibles pour une seule journée ou pour une semaine sur le portail **d'enregistrement de visite en libre-service** en ligne ou à partir du **Service Portal**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer ou modifier la configuration de service de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Créer ou modifier des configurations de Prise de rendez-vous pour les services Expérience de visite. Un service est défini comme l'emplacement physique réel d'une file d'attente de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

visite. Les informations stockées dans la configuration de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services, ou emplacements de file d'attente, au sein de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis admin ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour utiliser la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service, ou emplacement de file d'attente, disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application **Expérience de visite**, dans le cadre de l'application **Prise de rendez-vous**.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Walk-up Experience**.
3. Dans la liste connexe de configuration de service de réservation de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration de service.
   Vous pouvez également cliquer sur une configuration de service existante pour en modifier les données.
4. Dans le formulaire de configuration de service de réservation de rendez-vous, remplissez les champs suivants selon vos besoins.

Champs de configuration de service de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Actif	Active la réservation de rendez-vous pour le service. **Remarque :** si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Informations générales	
Nom	Le nom de la configuration de service.
Configuration	Le nom de la configuration de réservation de rendez-vous à laquelle ce service appartient.
Table de disponibilité	La table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. Pour Expérience de visite, choisissez Rendez-vous de visite [wu_appointment].
Calendrier des jours non ouvrés	Le calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité. La réservation de rendez-vous prend en compte le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme **Exclure** dans le calendrier. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. **Remarque :** les calendriers des jours non ouvrés sont utiles lorsque la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**, ce qui ne tient pas compte des calendriers des agents.
Informations du catalogue	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Élément de catalogue	Le service dans le catalogue de service pour lequel cette configuration de réservation de rendez-vous est créée. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un service dans la liste des Créateurs d'enregistrement. **Remarque :** l'élément de catalogue doit exister dans le catalogue de service. si vous utilisez la réservation de rendez-vous avec les commandes de travaux, créez un modèle de commande de travaux avant de configurer la réservation de rendez-vous.
Emplacement	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous.
Le rendez-vous est obligatoire	Cochez cette case s'il est obligatoire qu'un client crée un rendez-vous lorsqu'il demande ce service. ○ Si elle est cochée, le champ **Rendez-vous** apparaît sur le créateur d'enregistrement et l'utilisateur doit sélectionner un rendez-vous disponible dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous avant d'envoyer la demande de service. ○ Si elle est décochée, l'utilisateur peut envoyer la demande de service sans choisir de rendez-vous.
Contact de l'utilisateur	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous est créé. Il s'agit d'un champ de référence qui recherche une variable sys_user sur le créateur d'enregistrement, par exemple **Contact**.
Fuseau horaire	La fenêtre de rendez-vous basée sur le champ **Fuseau horaire** qui est spécifié dans l'enregistrement du contact de l'utilisateur ou l'emplacement où le rendez-vous pour la tâche est prévu.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**. Si la méthode configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Nombre max. de jours avant la réservation	Le nombre de jours à partir du jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours.
Date limite de report / annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Un utilisateur ne pourra pas annuler ou reporter un rendez-vous pendant ces heures, le bouton **Annuler** ne sera pas disponible. Définissez la durée en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	La durée de la fenêtre de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Durée du travail	Le temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Fixez la valeur à 0 puisque le travail est effectué sur place et qu'il n'y a donc pas de déplacement nécessaire.
Calendrier journalier	
Jours pouvant être réservés	Les jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés. La valeur par défaut est du lundi au vendredi. Les jours pouvant être réservés doivent refléter le calendrier de rendez-vous. **Remarque :** les calendriers de rendez-vous sont distincts du calendrier d'emplacement de file d'attente de visite, mais devraient avoir les mêmes jours et heures.
Heure de démarrage quotidienne	Le début de la journée de travail et la première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 9h00.
Heure de fin quotidienne	La fin de la journée de travail et la dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 18h00.
Inclure une pause quotidienne	Cochez cette case pour planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé, puis sélectionnez les heures de début et de fin de la pause. Permet de définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Fournit un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les calendriers journaliers pour la réservation de rendez-vous de service Expérience de visite

Spécifiez différentes heures d'ouverture quotidiennes pour votre réservation de rendez-vous d'emplacement Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis admin ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un calendrier de réservation unique pour chaque jour de la semaine ou pour des jours spécifiques de la semaine. Par exemple, vous pouvez définir un calendrier de disponibilité des réservations de rendez-vous fonctionnant toute la journée, de 9h00 à 17h00, le lundi, le mercredi et le vendredi. Le calendrier de disponibilité des rendez-vous de mardi et de jeudi peut être exécuté de 9h00 à 12h00. Vous pouvez supprimer complètement la réservation de rendez-vous pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le vendredi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

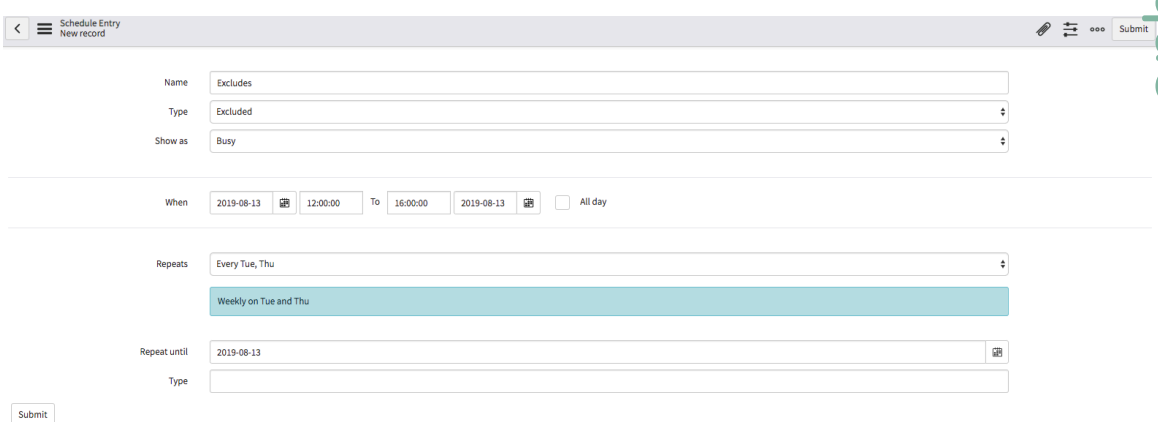
Remarque :
pour spécifier des calendriers de réservation quotidiens particuliers, tout en utilisant votre configuration de Prise de rendez-vous associée, créez de nouvelles entrées de calendrier pour exclure les heures pendant lesquelles la prise de rendez-vous n'est pas disponible.

Procédure

1. Pour configurer, par exemple, le calendrier de disponibilité des rendez-vous de mardi et de jeudi de 9h00 à 12h00, accédez à **Expérience de visite** > **Horaires**.
2. Sélectionnez le calendrier que vous utilisez, par exemple le calendrier **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
3. Dans la liste connexe Entrées de calendrier, cliquez sur **Nouveau** pour afficher le formulaire d'enregistrement Nouvelle entrée de calendrier.
4. Nommez le nouvel enregistrement **Exclusions** et remplissez le formulaire pour créer un calendrier de réservation quotidien spécifique pour les rendez-vous du mardi et du jeudi.

Champs de configuration Exclusions d'entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nommez l'enregistrement. Par exemple, nommez l'enregistrement **Exclusions** pour indiquer les heures exclues de la réservation de rendez-vous.
Type	Choisissez **Exclu** comme type.
Afficher comme	Choisissez **Occupé** comme motif de l'exclusion.
Quand	Indiquez la date à laquelle ce calendrier de disponibilité de réservation commence à être utilisé. Indiquez également l'horaire auquel exclure la disponibilité des réservations pour cette date. Par exemple, les heures entre 12h00 et 17h00.
Répétitions	Indiquez la récurrence de ce calendrier de disponibilité. Par exemple, **Hebdomadaire le mardi et le jeudi**.
Répéter jusqu'à	Indiquez combien de temps vous souhaitez que ce calendrier de disponibilité s'exécute en sélectionnant une date de fin.



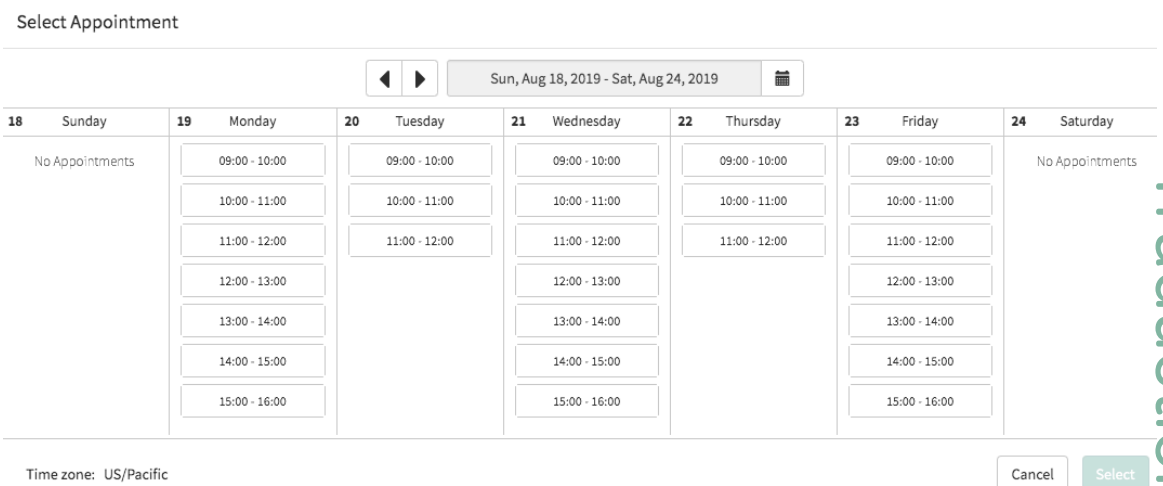
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Pour vérifier que la réservation de rendez-vous le mardi et le jeudi n'est disponible que de 9h00 à 12h00, accédez à votre application d'enregistrement de visite en ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si elle est configurée en affichage, vous pouvez accéder à l'application d'enregistrement de visite en ligne à partir de la **page d'accueil du portail de services** ou sous **Self-service** dans la barre de navigation gauche.

7. Sélectionnez l'emplacement de visite pour lequel vous vérifiez l'horaire.
8. Cliquez sur **Planifier un rendez-vous** et sélectionnez un motif de visite.
9. Sélectionnez une date pour le rendez-vous.
   La fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** affiche le premier rendez-vous disponible, par semaine et par jour.
10. Vérifiez que les rendez-vous ne sont disponibles que de 9 h 00 à 12 h 00 les mardis et jeudis.



Activer et configurer les rappels de prise de rendez-vous pour Expérience de visite

Configurez les rappels de rendez-vous planifiés pour les utilisateurs Expérience de visite. Les rappels assurent que les utilisateurs se présentent à leur rendez-vous au bon moment, ou le reportent ou l'annulent s'ils ne peuvent plus y assister.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour que les rappels de réservation de rendez-vous fonctionnent, vous devez activer la tâche planifiée **Rappels de réservation de rendez-vous** qui n'est pas active par défaut. En outre, le champ de **rappel de rendez-vous** n'apparaît pas par défaut sur le formulaire de **configuration de service de réservation de rendez-vous**. Vous devez l'ajouter au formulaire et configurer les rappels. Les rappels sont inactifs à moins qu'une configuration ne soit définie.

Procédure

1. Pour activer la tâche **planifiée de rappels de réservation de rendez-vous** , accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez les **rappels de réservation de rendez-vous** par leur nom et cliquez pour ouvrir.
3. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer la tâche planifiée.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Pour ajouter le champ **de rappel de rendez-vous** au formulaire **de configuration de service de réservation de rendez-vous** , accédez à **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez une configuration de service Expérience de visite dans la liste.
   Le système ouvre un formulaire de **configuration de service Appointment Booking**.
7. Cliquez sur le bouton de menu (icône et faites défiler jusqu'à **Configurer** > **Mise en page**.
8. Sélectionnez **Rappel de rendez-vous** dans la liste **Disponible** et déplacez-le vers la liste **Sélectionné** à l'aide du bouton d'ajout.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire de **configuration de service de réservation de rendez-vous** s'affiche avec le champ de **rappel de rendez-vous**.
10. Pour configurer un rappel de rendez-vous, choisissez une durée en heures à partir de la liste déroulante du champ de **rappel de rendez-vous**.
    Ce nombre d'heures constitue la durée entre l'envoi du rappel et le rendez-vous prévu, par exemple 2 heures avant.
11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour ajouter la configuration de rappel de rendez-vous.

Configurer les emplacements de Walk-up Experience

Les administrateurs définissent les emplacements de visite tout en configurant l'expérience de visite d'une organisation. Ces informations s'afficheront aux demandeurs lorsqu'ils planifieront leurs rendez-vous ou s'enregistreront dans un magasin de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent configurer les éléments suivants pour les emplacements CSM :

- créer, modifier ou supprimer (marquer comme inactif) les files d'attente d'emplacement de visite
- affecter un calendrier pour des rendez-vous, des conditions AWA
- définir des conditions pour acheminer automatiquement des éléments de travail
- emplacement non disponible temporairement
- adresse et image de l'emplacement
- spécifier les options de raisons de visite
- configurer la façon dont les interactions s'affichent pour chaque emplacement de visite

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
4. Cliquez sur l'onglet **Gestion** pour terminer la section Gestion du formulaire.
5. Cliquez sur l'onglet **Administration** pour terminer la section Administration du formulaire.
6. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Plusieurs onglets apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Interactions**
- **Rendez-vous de visite**
- **Motifs de visite**
- **Éligibilité d'affectation**
- **Ordre de tri des éléments de travail**

7. Cliquez sur l'onglet **Interactions** pour afficher les interactions ou configurer la façon dont la liste d'interactions de visite doit s'afficher.

   Vous pouvez utiliser l'icône de filtre ( ) et l'icône de personnalisation de liste ( ) pour modifier.

8. Cliquez sur l'onglet **Rendez-vous de visite** pour afficher les rendez-vous ou configurer la façon dont la liste des rendez-vous de visite doit s'afficher.

   Vous pouvez utiliser l'icône de filtre ( ) et l'icône de personnalisation de liste ( ) pour modifier.

9. Cliquez sur l'onglet **Motifs de visite** pour afficher, modifier ou créer un motif de visite.
   Le système de base comprend trois motifs actifs :
   - **J'ai besoin de quelque chose**
   - **Quelque chose ne fonctionne pas**
   - **Actualisation de l'ordinateur**
   - **Autre**
10. Cliquez sur l'onglet **Éligibilité d'affectation** pour afficher, modifier ou créer une règle d'affectation pour vos emplacements de file d'attente de visite.
    Les règles d'affectation sont configurées dans le produit Affectation de travail avancée.
11. Cliquez sur l'onglet **Ordre de tri des éléments de travail** pour afficher, modifier ou créer des ordres de tri des éléments de travail pour vos emplacements de file d'attente de visite.
12. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer la nouvelle file d'attente d'emplacement ou ses modifications.

Configurer les emplacements de Walk-up Experience pour les utilisateurs invités

Configurez les emplacements de visite pour les utilisateurs invités afin qu'ils puissent sélectionner un emplacement tout en fixant des rendez-vous.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Sélectionnez un emplacement auquel l'utilisateur invité a besoin d'accéder.
3. Cliquez sur l'icône Afficher un aperçu de l'enregistrement ( ) situé en regard du champ **Élément de catalogue**.
4. Dans la fenêtre Créateur d'enregistrement, cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur l'onglet Disponible pour.
6. Cliquez sur **Modifier**.
7. Déplacez **n'importe quel utilisateur invité** de la liste **Collection** vers la liste **Disponible pour** et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sous **Liens connexes**, cliquez sur l'onglet Jeux de variables.
9. Sélectionnez *sn_appointment_variable_set* et définissez les autorisations pour chacune de ses variables.
   a. Dans l'avis situé en haut du formulaire concernant l'application actuelle, cliquez **ici** pour accéder à l'enregistrement de l'application Walk-up Experience CSM.
   b. Sélectionnez la variable **sn_appointment**.
   c. Cliquez sur l'onglet Autorisation.
   d. Pour les **rôles de lecture** et les **rôles d'écriture**, déplacez les rôles public, snc_internal et snc_external de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné**.

      Remarque :
      La création de rôles est également requise pour le remplissage automatique correct des informations dans les enregistrements invités.

   e. Cliquez sur **Terminé**.
   f. Répétez ces actions pour la variable **sn_appointment_macro**.
10. Répétez l'étape 9 pour définir des autorisations pour le jeu de variables *sn_walkup_variable_set*.

Résultats
Les emplacements de visite configurés sont maintenant disponibles pour les utilisateurs invités.

Supprimer un emplacement Expérience de visite

Si vous fermez définitivement un emplacement physique Expérience de visite, vous pouvez également supprimer l'emplacement de la table des files d'attente d'emplacement de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Walk-up Experience CSM** > > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de l'emplacement de visite que vous souhaitez supprimer pour ouvrir l'enregistrement de file d'attente de l'emplacement.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
   Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît pour vérifier que vous souhaitez bien supprimer l'enregistrement.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
   La file d'attente de l'emplacement Expérience de visite est supprimée de l'application.

Enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite CSM

Avec les enquêtes Expérience de visite, les utilisateurs peuvent communiquer leur satisfaction à l'égard des interactions d'un emplacement de visite, fournissant à la direction des commentaires pour améliorer leur expérience de visite.

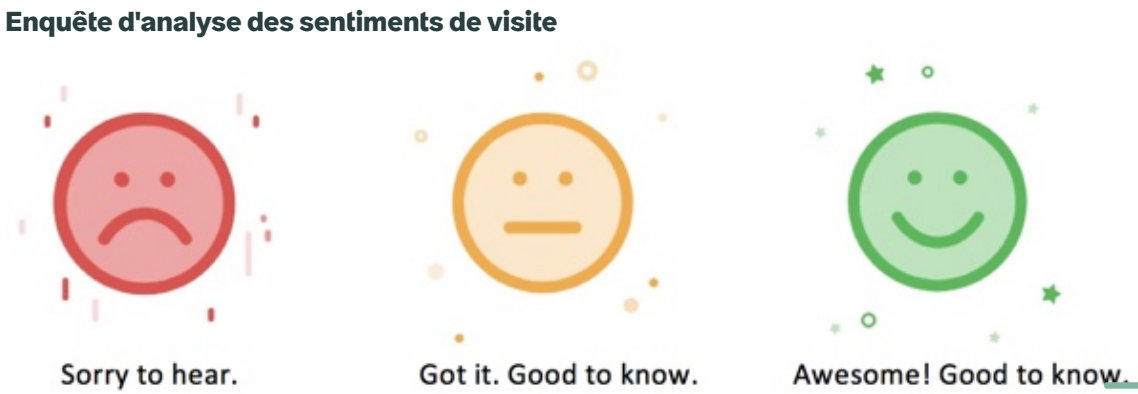
L'application Expérience de visite comprend deux enquêtes prédéfinies du système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquête CSAT de visite

Il s'agit d'une enquête d'analyse des sentiments en un clic sur site, où l'utilisateur peut rapidement évaluer le service sur une échelle de 1 à 3, 1 étant une expérience négative et 3 une expérience positive. L'enquête utilise une échelle visuelle comportant trois visages avec des sentiments différents : triste, neutre et souriant.



Enquête de satisfaction concernant Walk-up Experience

Les utilisateurs peuvent accéder à cette enquête à partir d'un lien envoyé par e-mail. Le lien est envoyé lorsque les interactions de visite sont fermées. Cette enquête utilise une analyse des sentiments pour l'expérience globale, l'expérience du temps d'attente, la relation avec le technicien, le professionnalisme du technicien et des commentaires additionnels. Cette enquête est basée sur une échelle de notation numérique de 1 à 5, où 1 est très insatisfait et 5 est très satisfait.

Les administrateurs et les gestionnaires de visite peuvent modifier ces enquêtes et leurs conditions de déclenchement. Les gestionnaires et les administrateurs peuvent examiner les réponses par question et consulter un tableau des résultats pour chaque enquête dans le module **Tableau de bord de Walk-up Experience**. Les commentaires des utilisateurs sont utilisés pour améliorer les performances des interactions de visite.

Pour des informations plus détaillées sur l'utilisation des enquêtes, l'analyse des sentiments, les conditions de déclenchement et les questions des enquêtes, consultez Évaluations et enquêtes .

Configurer les Expérience de visite enquêtes

Définissez les enquêtes de sorte que les demandeurs puissent fournir un feedback sur leur satisfaction quant à la qualité de service reçue à un emplacement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une nouvelle enquête de satisfaction des clients nécessite de commencer par définir la nouvelle enquête, puis d'utiliser le concepteur d'enquête pour la concevoir, la configurer et la mettre à la disposition des utilisateurs.

Procédure

1. Pour afficher et utiliser une enquête prédéfinie par le système de base dans l'application Walk-up Experience, accédez à **Walk-up Experience CSM** > **Administration** > **Enquêtes**.
   La liste des types de mesures d'évaluation s'affiche et présente les enquêtes de visite disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour modifier une enquête de visite existante, cliquez sur le nom de l'enquête, sinon naviguez vers **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et cliquez sur **Nouveau** pour définir une nouvelle enquête si aucune des enquêtes du système de base n'est optimale pour votre emplacement de visite.
3. Pour modifier ou remplir le formulaire, reportez-vous à la section Modifier une définition d'enquête .

Propriétés système pour la configuration de Expérience de visite pour les utilisateurs invités

Les propriétés système vous permettent de configurer Expérience de visite pour les utilisateurs invités, afin qu'ils puissent accéder au widget Enregistrement de visite à partir de la page d'accueil du Service Portal et planifier des rendez-vous en ligne.

Propriétés pour configurer l'application Expérience de visite

En tant qu'administrateur, dans votre instance, entrez sys_properties.list dans le navigateur de filtre et ajoutez les propriétés suivantes. Les valeurs par défaut sont répertoriées dans la table suivante.

Propriétés Expérience de visite

Propriété	Valeur par défaut	Description
sn_guest_walkup_cs.guest_user_walkup_enabled (true/false)	VRAI	Active ou désactive Expérience de visite pour l'utilisateur invité.
sn_guest_walkup_cs.captcha.enabled (true/false)	VRAI	Active ou désactive la validation CAPTCHA de la page d'accueil.
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (entier)	15 minutes	Le délai pour confirmer la prise de rendez-vous.
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (entier)	5 minutes	Le délai de validité du mot de passe unique reçu par l'utilisateur pour modifier ou annuler le rendez-vous.
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	0	Le nombre de rendez-vous que l'utilisateur invité peut réserver par emplacement.
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10 minutes	Le délai après lequel la validation CAPTCHA sur la page d'accueil expire.

Ajouter un lien d'enregistrement en ligne Walk-Up Experience sur la page d'accueil Portail de services

Configurez un lien Expérience de visite pour permettre aux utilisateurs invités de s'enregistrer en ligne à partir d'un emplacement de visite via Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sp_admin

Les modules d'extension Service Portal for Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm) et Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) doivent être activés.

Procédure

1. Dans votre instance, entrez sp_page.list dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez **ID** dans la liste déroulante **Rechercher**, puis entrez csm_index dans le champ **Rechercher**.
3. Cliquez sur **csm_index**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Faites défiler vers le bas et cliquez sur le lien connexe **Ouvrir dans le concepteur**.
5. Faites glisser le **lien d'enregistrement de visite** de la liste **Widgets** dans le panneau de gauche et déposez-le sur la page d'accueil Portail de services où vous souhaitez que le lien apparaisse.

Information associée

Propriétés système pour la configuration de Expérience de visite pour les utilisateurs invités

Configurer Prise de rendez-vous conversationnel

Installez et configurez l'application Prise de rendez-vous conversationnel pour permettre aux clients de réserver, de replanifier ou d'annuler un rendez-vous avec un Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : va_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure fournit des étapes générales pour configurer l'application Prise de rendez-vous conversationnel afin que vos clients puissent réserver des rendez-vous sur votre instance ServiceNow avec Agent virtuel.

Procédure

1. Installez l'application Prise de rendez-vous conversationnel.
   Pour plus d'informations, consultez Installer Prise de rendez-vous conversationnel.
2. Accédez à la **Agent virtuel** > **Concepteur**.
3. Publiez les rubriques suivantes :
   - Planifier un rendez-vous de visite
   - Replanifier un rendez-vous de visite
   - Annuler un rendez-vous de visite

   Pour plus d'informations, consultez la rubrique Publier une rubrique Virtual Agent.

   Ces rubriques sont en lecture seule par défaut. Pour ajouter des contrôles personnalisés Dupliquez les rubriques.

   Remarque :
   La traduction des contrôles personnalisés est actuellement indisponible. Vous pouvez ajouter manuellement la traduction dans l'application de réservation de rendez-vous ServiceNow® Expérience de visite. Consultez Configuration de la réservation de rendez-vous Walk-up Experience pour plus d'informations.
4. Confirmez que le contrôle personnalisé **Réservation de rendez-vous** est publié.
5. Confirmez que les blocs de rubriques **Réserver ou mettre à jour un rendez-vous** et **Obtenir l'emplacement de visite** sont publiés.
6. Testez les rubriques.
   Consultez les rubriques Tester Virtual Agent pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise de rendez-vous conversationnel

Réservez, replanifiez et annulez des rendez-vous à partir de conversations Agent virtuel. L'application ServiceNow® Prise de rendez-vous conversationnel utilise Compréhension du langage naturel (NLU) pour communiquer avec les clients.

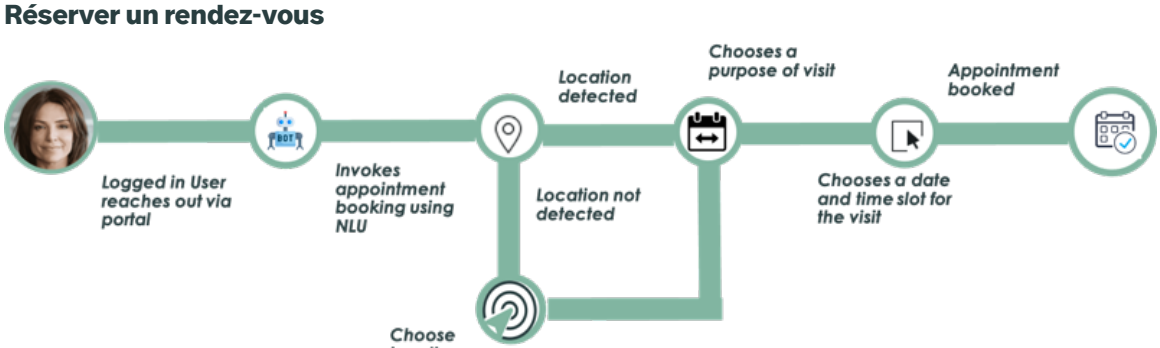
Réserver un rendez-vous

Le flux de réservation de rendez-vous est le suivant :

- L'utilisateur connecté contacte votre entreprise via votre portail.
- L'utilisateur saisit la demande de réservation de rendez-vous dans la messagerie instantanée et utilise (Agent virtuelCompréhension du langage naturelNLU) pour comprendre la demande.
- Agent virtuel demande à l'utilisateur de partager son emplacement. Si l'utilisateur partage son emplacement, les emplacements de rendez-vous disponibles s'affichent.
- L'utilisateur choisit un emplacement.
- L'utilisateur choisit le motif du rendez-vous.
- L'utilisateur choisit une date et un créneau horaire pour le rendez-vous.
- La réservation de rendez-vous est terminée.

L'image suivante illustre le flux de réservation de rendez-vous.

Réserver un rendez-vous



Replanifier un rendez-vous

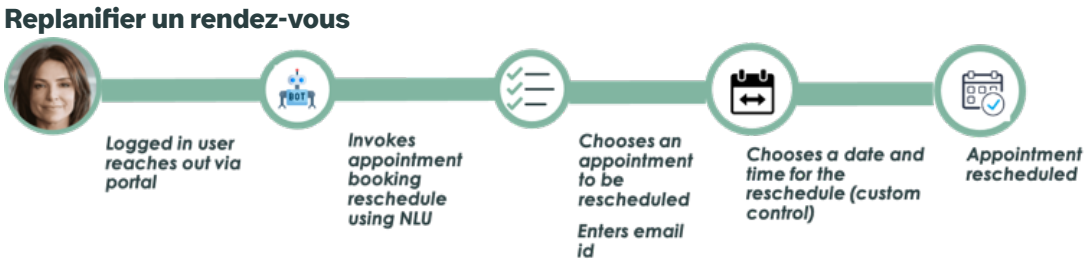
Le flux de replanification de rendez-vous est le suivant :

- L'utilisateur connecté contacte votre entreprise via votre portail.
- L'utilisateur saisit la demande de réservation de rendez-vous dans la messagerie instantanée et utilise (Agent virtuelCompréhension du langage naturelNLU) pour comprendre la demande.
- L'utilisateur choisit un rendez-vous à replanifier et saisit un ID d'e-mail si nécessaire.
- L'utilisateur choisit la date et l'heure pour le rendez-vous replanifié.
- La replanification de rendez-vous est terminée.

L'image suivante illustre le flux de replanification de rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Annuler un rendez-vous

Le flux d'annulation de rendez-vous est le suivant :

- L'utilisateur connecté contacte votre entreprise via votre portail.
- L'utilisateur saisit la demande de réservation de rendez-vous dans la messagerie instantanée et utilise (Agent virtuelCompréhension du langage naturelNLU) pour comprendre la demande.
- L'utilisateur choisit un rendez-vous à annuler.
- L'annulation de rendez-vous est terminée.

L'image suivante illustre le flux d'annulation de rendez-vous.

Information associée

Configurer Prise de rendez-vous conversationnel

Utiliser Prise de rendez-vous conversationnel

Installer Prise de rendez-vous conversationnel

Installez l'application Prise de rendez-vous conversationnel (sn_va_appt_schedul) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Prise de rendez-vous conversationnel nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Prise de rendez-vous conversationnel.

Modules d'extension ServiceNow requis

Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Prise de rendez-vous conversationnel peut être utilisé sans le module d'extension Walk-Up for CSM. Toutefois, le contrôle personnalisé et les blocs de rubrique de Agent virtuel affichés dans Configurer Prise de rendez-vous conversationnel ne peuvent pas être utilisés sans ce module d'extension.

Les éléments suivants sont installés avec ce module d'extension :

- Modèle NLU pour Prise de rendez-vous conversationnel.

  Remarque :
  Pour utiliser le modèle NLU, vous devez le former et le publier. Consultez Natural Language Understanding pour plus d'informations.

- Rubriques de Agent virtuel : Planifier un rendez-vous de visite, Replanifier un rendez-vous de visite et Annuler un rendez-vous de visite.
- Blocs de rubriques de Agent virtuel : Obtenir l'emplacement de visite et Planification des rendez-vous de visite.

Réservation de rendez-vous (com.snc.appointment_booking)

Active la fonctionnalité de réservation de rendez-vous pour Expérience de visite.

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

Active la plateforme Agent virtuel. Agent virtuel nécessite des licences supplémentaires. Consultez Virtual Agent pour plus d'informations.

NLU Workbench (com.snc.nlu_studio)

Permet la création de modèles ServiceNow Compréhension du langage naturel personnalisés utilisés par Agent virtuel.

Studio (com.glide.dev-studio)

Utilisé pour ajouter et mettre à jour des fichiers d'application.

Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Prise de rendez-vous conversationnel (`sn_va_appt_schedul`).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Prise de rendez-vous conversationnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Étendre les options

Configurez les applications ou les fonctionnalités pour étendre davantage les options de votre environnement Customer Service Management.

Configurer des fonctionnalités avancées

Application ou fonctionnalité	Description
Service client externalisé	Configurez Service clientèle sous-traité pour permettre à l'entreprise ou aux personnes externalisées d'effectuer des tâches, de gérer des opérations ou de fournir des services.
Proactive Customer Service Operations	Configurez Proactive Customer Service Operations pour déclencher des workflows de tickets et informer les clients de tout problème afin de résoudre les problèmes plus rapidement et de réduire le volume d'appels entrants.
Gestion du service clientèle pour Orders	Configurez Customer Service Management pour Orders afin de prendre en charge les commandes et les éléments de ligne de commande.
Configurer Customer Service Solutions Analyse de la plateforme	Configurez Customer Service Solutions Analyse de la plateforme pour afficher des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables, qui améliorent vos processus business.
Configurer Solution Analyse de la plateforme pour Analytique en libre-service pour service client	Configurez Solution Analyse de la plateformel'analytique en libre-service pour exécuter des diagnostics, examiner et personnaliser les composants, puis commencer à collecter des données.
Continual Improvement Management	Demandez des possibilités d'amélioration et implémentez des phases et des tâches pour atteindre les objectifs de performance, suivre les progrès et mesurer le succès.
Process Mining	Créez des flux de processus business automatisés à partir de vos données pour aider les analystes et les propriétaires de processus à analyser et optimiser leurs processus business.
Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle	Gérez et entretenez la productivité de vos effectifs et transmettez efficacement le travail à votre équipe,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des fonctionnalités avancées (suite)

Application ou fonctionnalité	Description
	gérez les compétences et les calendriers de votre équipe et surveillez ses performances.

Service client externalisé

L'externalisation est une pratique business dans laquelle une entreprise embauche une autre société ou des personnes pour effectuer des tâches, gérer des opérations ou fournir des services qui ont été exécutés par les propres employés de l'entreprise.

Les fournisseurs de services externalisés (OSP) sont des organisations qu'une entreprise engage pour fournir un service client à des clients externes pour des raisons telles que le support régional, les différentes langues, la disponibilité saisonnière, etc. Les avantages des services d'externalisation sont les suivants :

- Économies de coût
- Augmentation de la couverture de support
- Accès à une expertise qualifiée

Module d'extension

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur système peuvent activer le module d'extension Outsourced Customer Service (com.snc.outsourced_service_provider).

Remarque :
Ce module d'extension nécessite le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

Le module d’extension Service client externalisé ajoute l’attribut **Service clientèle** > **Service clientèle sous-traité** au navigateur d’application. Les utilisateurs dotés du rôle administrateur peuvent accéder à ce module. L'administrateur peut affecter les rôles suivants aux utilisateurs :

- sn_csm_ocs.ext_manager (gestionnaire OSP externe)
- sn_csm_ocs.ext_agent (agent OSP externe)
- sn_csm_ocs.manager (gestionnaire OSP interne)

Guided Setup du service client externalisé

L'activation du module d'extension Fournisseur de service externalisé ajoute la section Guided Setup du service client externalisé. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Configuration guidée** et utilisez les tâches de cette section pour configurer des fournisseurs de services externalisés.

Information associée

Configurer le service client externalisé

Utiliser un service client sous-traité

Configurer la fonctionnalité service client externalisé

Configurez divers composants de Service client sous-traité en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le service client externalisé

Configurez divers aspects de service client externalisé en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe une séquence de tâches qui vous permet de configurer le service client externalisé. Vous pouvez effectuer ces tâches en fonction du module d'extension que vous avez activé. Certaines tâches de configuration s'appliquent uniquement si vous avez activé le module d'extension service client externalisé et cela est indiqué en haut de chaque tâche.

Pour configurer service client externalisé, utilisez la configuration guidée du service client. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Service clientèle sous-traité** > **Configuration guidée**.
   La page de Configuration guidée du service client externalisé s'affiche.
2. Dans la fenêtre Embauche d'un fournisseur de service externalisé (OSP), cliquez sur **Premiers pas**.
3. Affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Tâches Configuration d'ambauche d'un fournisseur de service externalisé

Tâche	Description
Configurer le fournisseur de service externalisé	Crée un OSP en spécifiant le gestionnaire interne et en configurant le groupe de transfert.
Configurer les critères d'externalisation	Définit les critères d'externalisation basés sur le compte, le consommateur, l'actif et le produit vendu. Les agents d'OSP peuvent voir tous les tickets correspondant aux critères d'externalisation. Par exemple, les critères basés sur le consommateur peuvent être définis pour tous les consommateurs hispanophones et tous les consommateurs basés hors de l'Australie.
Embaucher un responsable	Embaucher un gestionnaire d'OSP pour la gestion des tickets et des agents. Une fois l'intégration effectuée, un e-mail de réinitialisation de mot de passe est envoyé à l'ID d'e-mail du gestionnaire.
Configurer les groupes d'affectation	Crée un groupe et l'associe à un gestionnaire d'OSP. Le gestionnaire d'OSP attribue des tickets aux agents affectés au groupe.
Embaucher un agent	Embaucher des agents pour un OSP en vue de répondre aux tickets. Une fois l'intégration effectuée, un e-mail de réinitialisation de mot de passe est envoyé à l'ID d'e-mail de l'agent.

4. Revenez à la page Configuration guidée du service client externalisé.
5. Dans la fenêtre Acheminement et affectation de ticket, cliquez sur **Premiers pas**.
6. Affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches Configuration d'acheminement et affectation de tickets

Tâche	Description
Créer des règles de correspondance	Règles pour identifier les tickets du service client qui remplissent certaines conditions.
Créer des règles d'affectation	les tickets qui remplissent certaines conditions en fonction des règles créées sont acheminés vers les agents du service client.

7. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Définir les critères d'externalisation

Les gestionnaires et agents d'OSP affichent les tickets en fonction des critères d'externalisation définis. La définition des critères d'externalisation peut être basée sur un compte, un actif, un consommateur ou produit vendu. Par exemple, les critères basés sur le consommateur peuvent être définis pour tous les consommateurs hispanophones et tous les consommateurs basés hors de l'Australie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Cliquez sur le nom de l'OSP.
3. Cliquez sur la liste connexe **Critères d'externalisation**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire de nouvel enregistrement.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les gestionnaires et les agents d'OSP peuvent désormais afficher les tickets affectés qui remplissent la condition dans **Tous les tickets**, **Tickets non affectés**, **Mes tickets** et **Tickets ouverts**. Par exemple, si une organisation d'OSP a été créée avec des critères d'externalisation et la table consommateur sélectionnée, un agent appartenant à cet OSP peut afficher les tickets créés par un consommateur.

Que faire ensuite

Créez des groupes et définissez des règles d'affectation pour les OSP.

Créer des groupes et des règles d'affectation

Un administrateur crée des groupes et les associe à un OSP. Ce groupe est le groupe par défaut auquel le ticket est affecté lorsqu'un agent d'OSP transfère le ticket non résolu vers une entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez un OSP que vous avez créé.
2. Accédez à la liste connexe **Groupes**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Fournisseur de service externalisé, le cas échéant.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Cliquez sur la liste connexe **Personnel du groupe** pour afficher la liste des membres du groupe sélectionné.
7. Cliquez sur la liste connexe **Règles d'affectation** pour définir des règles d'affectation.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Embaucher un personnel de fournisseur de service externalisé

Un administrateur crée des OSP, puis les gestionnaires et les agents d'OSP doivent être embauchés pour gérer les tickets. En tant qu'administrateur, vous pouvez embaucher à la fois les gestionnaires et les agents d'OSP.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Cliquez sur un OSP existant.
3. Cliquez sur le lien connexe **Embaucher du personnel**.
4. Renseignez les champs du formulaire Fournisseur de service externalisé, le cas échéant.

   Remarque :
   Le champ **Fournisseur de service externalisé** est pré-rempli avec le nom de l'OSP que vous avez sélectionné.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les enregistrements du personnel embauché sont visibles sous la liste connexe **Personnel d'organisation des services**.

   Remarque :
   Une fois l'intégration effectuée, un e-mail de réinitialisation de mot de passe est envoyé à l'adresse e-mail de l'agent ou du responsable.

Créer un fournisseur de service externalisé

Une entreprise crée des fournisseurs de services externalisés pour fournir un service client à des clients externes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Fournisseur de service externalisé, le cas échéant.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Définissez des critères d'externalisation afin que les tickets correspondant aux critères soient visibles par les gestionnaires et les agents d'OSP.

Information associée

Utiliser un service client sous-traité

Configurer les composants Performance Analytics pour le tableau de bord Service client externalisé

Exécutez les diagnostics, passez en revue et personnalisez les composants, puis commencez à collecter des données.

Avant de commencer

Un administrateur Now Platform doit avoir installé les modules d'extension de pack de contenu ou l'application ServiceNow Store pour cette Solution Analyse de la plateforme.

Rôle requis : pa_admin

Procédure

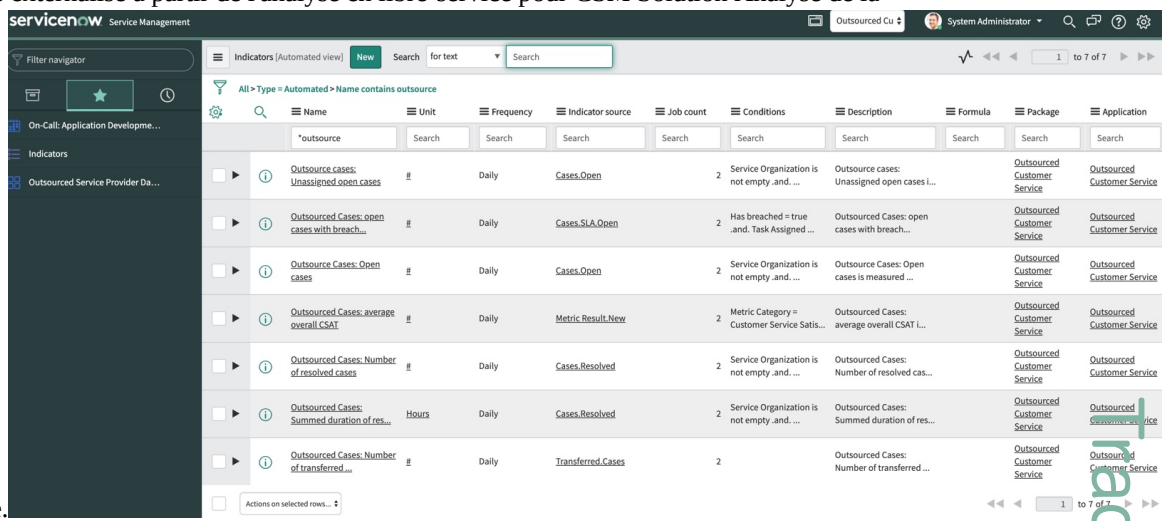
1. Exécutez tous les diagnostics sur tous les enregistrements, comme décrit dans les diagnostics d’Analyse des performances .
   Ces diagnostics peuvent intercepter de nombreuses disparités entre la configuration de vos Solutions Analyse de la plateforme et vos tables.
2. Accédez à la **Analyse des performances** > **Console d’administration**.
3. Cliquez sur le lien **Tableaux de bord** dans la vignette **Explorer et gérer**.
4. Vérifiez les noms des tableaux de bord qui ont été installés avec cette Solution Analyse de la plateforme
5. Ouvrez l'onglet **Sources d'indicateurs**.
6. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Analyse de la plateforme :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Filtrez les sources d'indicateur sur le nom de tableau de bord.

Example
Cette capture d'écran affiche les sources d'indicateur filtrées sur le tableau de bord du fournisseur de services externalisé à partir de l'analyse en libre-service pour CSM Solution Analyse de la plateforme.



b. Passez en revue la table de faits, les conditions et la fréquence des sources d'indicateurs par rapport à la structure de données sur votre propre instance.

c. Si nécessaire, ouvrez une source d'indicateur et apportez des corrections.

d. Si vous modifiez un enregistrement de source d'indicateur, accédez à la liste connexe des indicateurs et passez en revue le champ **Conditions** pour chaque indicateur.
La modification de la source de l'indicateur peut également affecter les conditions supplémentaires sur les indicateurs individuels.

7. Si vous avez modifié les champs d'horodatage dans n'importe quelle source d'indicateur, changez également les scripts Analyse des performances associés.
Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les scripts Analyse des performances .
8. Ouvrez l'onglet Sources de répartition.
9. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Analyse de la plateforme :
   a. Filtrez les sources de répartition sur le nom du tableau de bord.
   b. Passez en revue les conditions sur la source de répartition, comme décrit dans Examiner les sources de répartition .
10. Accédez à la **Analyse des performances** > **Tâches**.
11. Configurez et exécutez la tâche historique pour cette Solution Analyse de la plateforme, <nom de la tâche historique> .
Suivez la procédure dans Exécuter une collecte de données historiques pour un Solution Analyse de la plateforme
12. Modifiez et activez la tâche de collecte de données planifiée pour cette Solution Analyse de la plateforme, <nom de la tâche planifiée>.
Suivez la procédure dans Planifier une collecte de données pour un Solution Analyse de la plateforme .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Service client externalisé

Le tableau de bord Service client externalisé vous permet de voir le nombre de SLA non respectés, les tickets ouverts non affectés et résolus, le délai de résolution moyen pris pour résoudre les tickets, et ainsi de suite. Utilisez les informations sur ce tableau de bord pour repérer les zones de problèmes et planifier votre stratégie de gestion des tickets à l'avenir. Vous pouvez sélectionner et afficher le tableau de bord en choisissant le nom OSP.

Tableau de bord de tous les fournisseurs de services externalisés

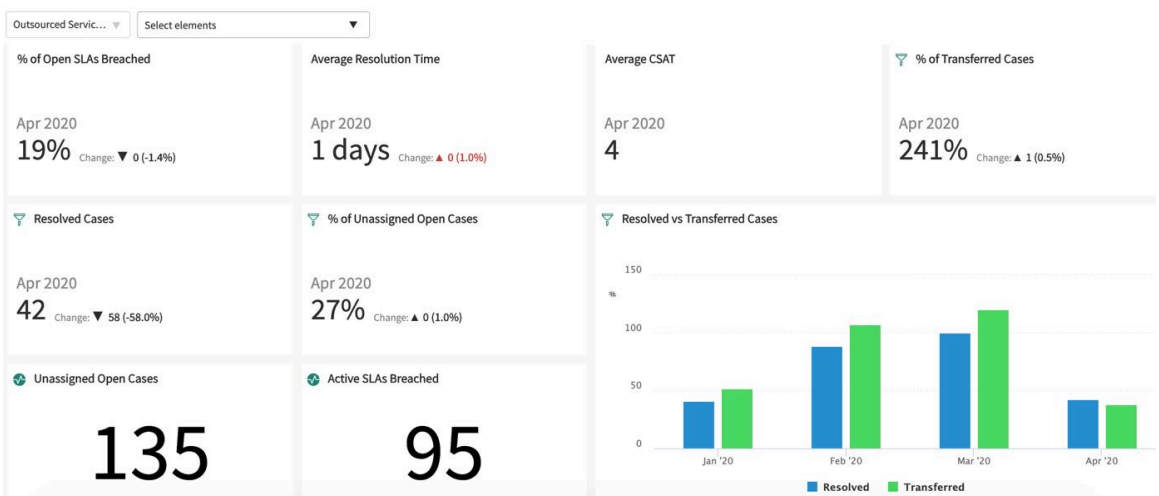
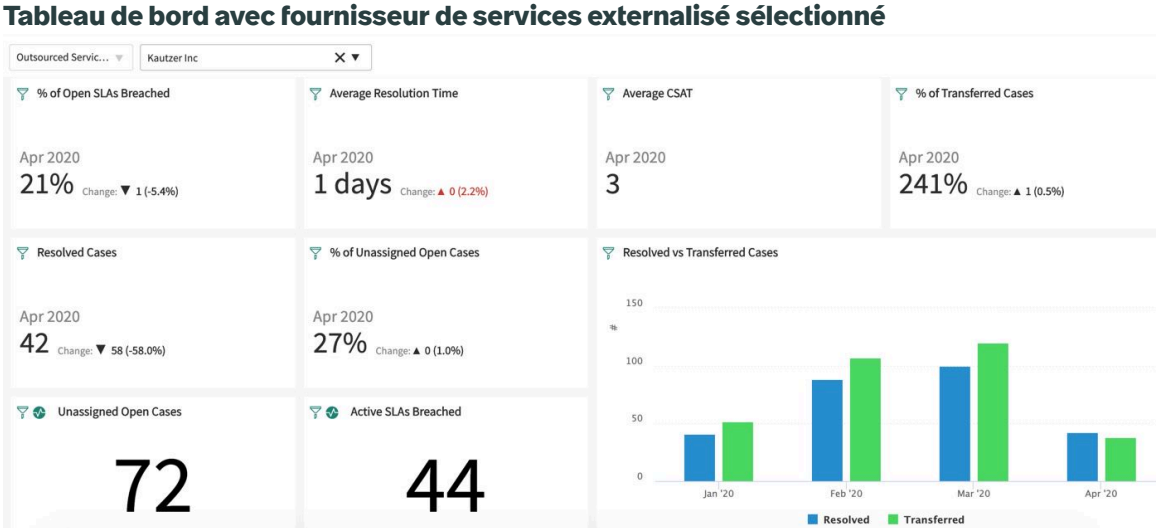


Tableau de bord avec fournisseur de services externalisé sélectionné



Traduction automatique

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire OSP interne	sn_csm_ocs.manager

Indicateurs

Externaliser les tickets : tickets ouverts non affectés

Nombre de tickets ouverts qui ne sont pas affectés aux agents OSP.

Tickets externalisés : tickets ouverts avec des SLA non respectés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de tickets qui sont restés ouverts au-delà du temps requis par l'accord sur les niveaux de service (SLA).

Externaliser les tickets : tickets ouverts

Nombre de tickets en état ouvert.

Tickets externalisés : CSAT global moyen

Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête. Pour plus d'informations sur CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction du service client .

Tickets externalisés : nombre de tickets résolus

Nombre de tickets sur lesquels l'agent OSP a travaillé et qu'il a déplacés vers l'état résolu.

Tickets externalisés : durée cumulée des tickets résolus

Temps total pris par les agents OSP pour résoudre les tickets.

Tickets externalisés : nombre de tickets transférés

Nombre de tickets transférés à un agent interne ServiceNow lorsqu'un agent OSP n'a pas pu résoudre le ticket.

Répartitions

Le tableau de bord du fournisseur de services externalisé utilise la répartition du groupe d'affectation de ticket. Sélectionnez un ou plusieurs groupes pour afficher les données uniquement pour ces groupes. Par défaut, les données de tous les groupes sont affichées sur le tableau de bord.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Tickets ouverts non affectés	42	Nombre de tickets qui sont en état ouvert et ne sont pas encore affectés à un agent OSP. Dans ce rapport, par exemple, il y a 42 tickets qui doivent encore être affectés. Le gestionnaire OSP visualise le nombre de tickets de ce type en un coup d'œil et les assigne.
SLA actifs non respectés	42	Ce rapport affiche toutes les SLA non respectés qui sont encore actifs. Dans ce rapport, par exemple, il y a 42 SLA actifs. Le gestionnaire OSP visualise le nombre de SLA non respectés en un coup d'œil, ce qui l'aide à prendre des mesures immédiates.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Proactive Customer Service Operations

Configurez divers aspects de Proactive Customer Service Operations en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une séquence de tâches qui vous permet de configurer Proactive Customer Service Operations. Vous pouvez effectuer ces tâches en fonction du module d'extension ou de l'application que vous avez installé. Ils sont notés en haut de chaque tâche.

Remarque :
Pour utiliser l'intégration avec Gestion des événements, installez le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management et l'application Gestion des événements à partir de la boutique ServiceNow.

L'intégration Gestion des événements n'est disponible que si vous utilisez CSM Agent Workspace ou l'interface Now Platform.

Pour configurer Proactive Customer Service Operations, utilisez la configuration guidée Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Proactive Customer Service Operations, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Tâches de configuration de Proactive Customer Service Operations

Tâche	Description
Activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops). **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Activez le module d'extension Proactive Customer Service pour utiliser Proactive Customer Service Operations.
Activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom). **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management pour activer l'intégration à Event Management. Ce module d'extension installe automatiquement le module d'extension Proactive Customer Service Operations.
Installez l'application Gestion des événements.	Installez l'application Gestion des événements depuis la boutique ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Configurer les vues de formulaire	Configurez la mise en page du formulaire et les listes connexes pour les différentes vues des formulaires de ticket, d'élément de base d'installation et de compte pour afficher les champs dont vous avez besoin.
Activer une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif à partir d'une alerte	Configurez une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif lorsqu'un incident est créé à partir d'une alerte qui possède un ou plusieurs éléments de base d'installation affectés. **Remarque :** Cette tâche est uniquement applicable si vous utilisez l'intégration Gestion des événements.
Configurer les flux de tickets proactifs	Automatisez les workflows pour la création de tickets proactifs afin d'améliorer votre efficacité opérationnelle et de répondre plus rapidement aux problèmes des clients. **Remarque :** Cette tâche est uniquement applicable si vous utilisez l'intégration Gestion des événements.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Utiliser Proactive Customer Service Operations

Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal

Créer un ticket pour une base d'installation à partir de la page d'accueil de Customer Service

Afficher la base d’installation dans Gestion du service clientèle les espaces de travail

Afficher les informations sur le produit vendu dans les espaces de travail CSM

Proactive Customer Service Operations

Déclenchez de manière proactive les workflows de tickets et informez les clients de tout problème pour résoudre les problèmes plus rapidement et réduire le volume d'appels entrants.

Proactive Customer Service Operations vous permet de suivre les services digitaux vendus à vos clients et utilisés par ces derniers. C'est ce qu'on appelle la base d'installation.

Si vous repérez des interruptions de service au niveau de la base d'installation d'un client, vous pouvez créer un ticket de manière proactive pour l'en informer.

Ces tickets sont résolus et fermés de la même manière que ceux signalés par les clients. Lorsque plusieurs clients sont touchés, vous pouvez utiliser le processus de gestion des problèmes majeurs.

Vous pouvez également associer les informations d'une panne à un ticket pour tenir vos clients informés de l'impact de la panne et de l'état de la résolution. Cela donne également

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aux clients une visibilité sur les perturbations prévues du service, ce qui améliore la transparence et réduit le nombre de tickets signalés par le client.

Vos clients peuvent utiliser le Customer Service Portal pour afficher les tickets proactifs que vous avez ouverts en leur nom, ainsi que toutes les pannes associées à leur base d'installation, et interagir avec vous en utilisant le ticket proactif.

Le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) assure une intégration entre Gestion du service clientèle et la console Event Management d'IT Operations Management. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Event Management.

Avant de commencer

Rencontrez vos personnes concernées pour définir vos besoins. En fonction de ces besoins, vous pouvez activer un des deux modules d'extension suivants : Proactive Customer Service Operations ou Proactive Customer Services with Event Management.

Remarque :
le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management offre toutes les fonctionnalités du module d'extension Proactive Customer Service Operations, ainsi que des fonctionnalités supplémentaires issues de la console Event Management d'IT Operations Management.

Informations sur l'activation

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations, activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops).

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management, activez le module d'extension Proactive Customer Services with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

Pour obtenir des instructions détaillées sur la mise en route de Proactive Customer Service Operations, consultez Configurer Proactive Customer Service Operations.

Information associée

Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs

Configurer la base d'installation

Suivi des pannes pour la base d'installation

Offrez une visibilité sur les pannes actuelles ou à venir qui affectent la base d'installation d'un client pour améliorer la transparence et réduire le nombre de tickets signalés par le client.

Définition des pannes

Une panne désigne une période pendant laquelle un service offrant de la valeur à un client n'est pas disponible ou connaît des problèmes de performance.

Un client peut rencontrer les types de pannes suivants :

- Panne imprévue : panne causée, par exemple, par des problèmes de matériel ou de réseau.
- Panne planifiée : panne causée par une maintenance planifiée ou une mise à niveau.
- Dégradation : problème affectant un service, mais n'entraînant pas de perturbation de ce service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du suivi des pannes

Informez vos clients de façon proactive s'ils font face à une interruption de service planifiée ou imprévue en associant les pannes à un ticket. Ainsi, vos clients sont conscients de l'impact de la panne et ont une visibilité sur l'état de la résolution. Ils peuvent ensuite utiliser ces informations pour évaluer l'impact sur l'entreprise de différents types de pannes sur une période et calculer les rétrofacturations, si nécessaire.

Les pannes sont généralement créées automatiquement lorsqu'une alerte est créée pour un service ou par des prestataires de services lorsqu'ils travaillent sur un incident.

Une panne spécifie le type de panne, le service impacté ainsi que l'heure de début et de fin. Plusieurs services utilisés par un client peuvent être associés à une panne.

Rôles

En tant que gestionnaire des problèmes majeurs ou du service client, vous pouvez créer, associer et suivre toutes les pannes liées à un ticket. Les gestionnaires du service client peuvent également consulter les rapports d'impact sur l'entreprise par type de panne.

En tant qu'agent du service client, vous pouvez consulter toutes les pannes associées au ticket.

Vos clients peuvent afficher les informations de la panne sur le Customer Service Portal.

Informations sur l'activation

Cette fonctionnalité nécessite le module d'extension Proactive Customer Service Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops).

Information associée

- Associer une panne à un ticket principal
- Créer une panne à partir d'un ticket principal
- Suivre les pannes pour les éléments de base d'installation
- Tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé
- Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal

Intégration à Event Management

Créez des tickets de manière proactive à partir d'alertes manuellement ou via l'automatisation. Suivez les comptes et l'état de l'intégrité des éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte afin de mieux corréler les problèmes des clients et de fournir des réponses plus rapidement.

Gestion du service clientèle offre une intégration à la console Event Management d'IT Operations Management. Cela vous permet d'améliorer l'expérience utilisateur en décomposant les silos qui existent entre les processus et les systèmes utilisés par le service client en première ligne et par les équipes des opérations du back-office. En surveillant les problèmes et en créant des tickets de manière proactive, vous disposez d'une longueur d'avance sur vos clients et vous pouvez résoudre les problèmes plus rapidement.

Les opérateurs du Centre d'opérations réseau (NOC) surveillent les alertes de Service Operations Workspace. Pour plus d'informations, consultez Surveiller l'intégrité du service .

Lorsqu'ils sont alertés d'une interruption de service, ils peuvent identifier les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés et créer un ticket que le service

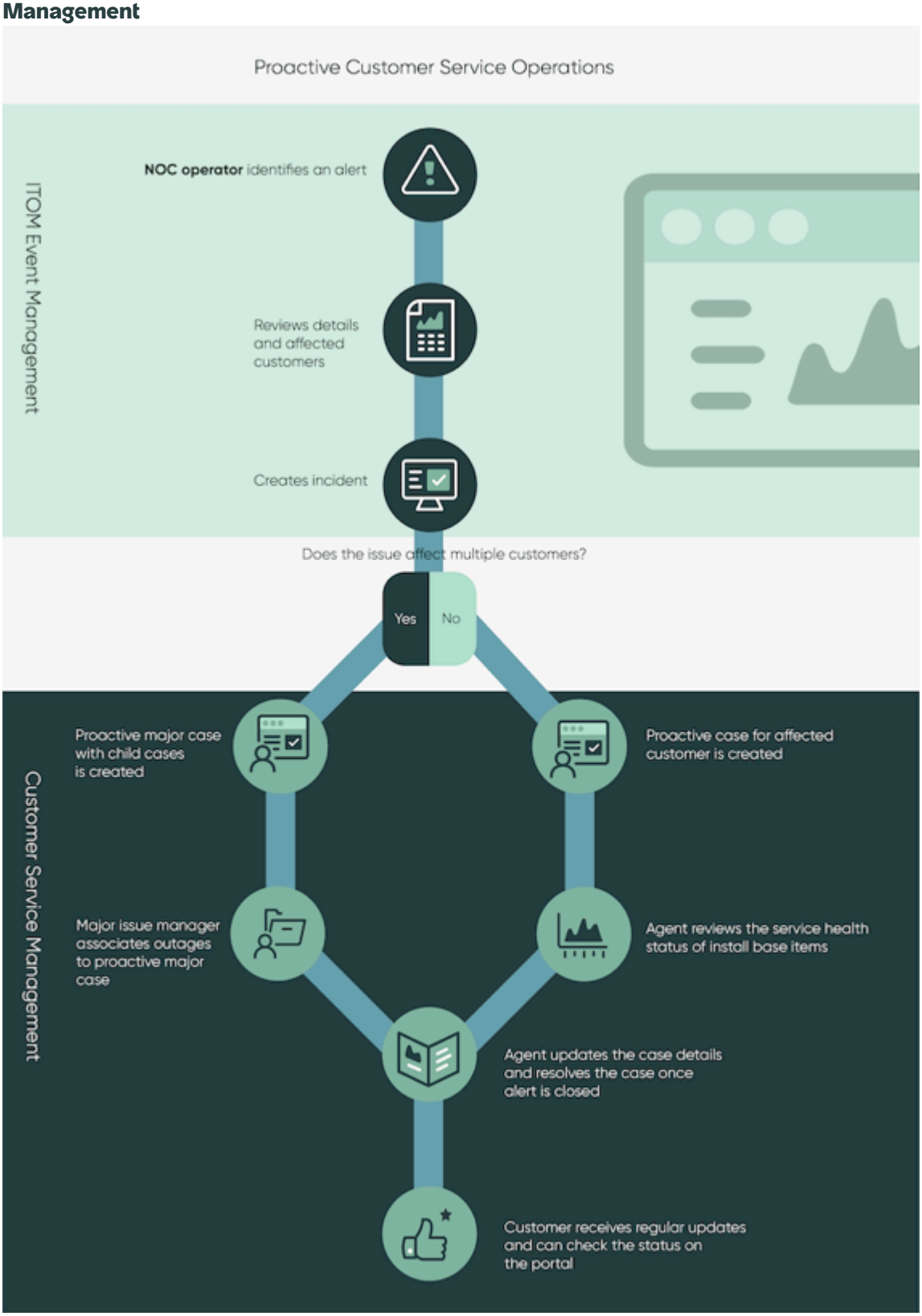
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

client pourra examiner. Le service client peut afficher la liste des clients concernés et les avertir.

Les agents et gestionnaires du service client peuvent également suivre l'état de l'intégrité du service des éléments de base d'installation pour un compte afin de fournir une assistance plus rapide et plus précise aux clients.

Vue d'ensemble de Proactive Customer Service Operations with Event Management



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Découvrez Proactive Customer Service Operations with Event Management dans le didacticiel vidéo suivant.

Remarque :
cette vidéo a été enregistrée dans la version New York.

Proactive Customer Service Operations with Event Management

Informations sur l'activation

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations avec Event Management, activez le module d'extension Proactive Customer Service avec Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

État de l'intégrité du service pour la base d'installation

Consultez l'état de l'intégrité de la base d'installation d'un client en temps réel. Corréler les problèmes des clients à l'intégrité opérationnelle de leur base d'installation afin de fournir des réponses plus éclairées à vos clients.

Vue d'ensemble du suivi de l'intégrité du service

L'intégration entre Gestion du service clientèle et la console Event Management d'IT Operations Management vous permet de suivre l'état de l'intégrité du service de la base d'installation d'un client.

Lorsqu'un problème affecte un ou plusieurs éléments de base d'installation et qu'une alerte est créée, la sévérité de l'alerte est calculée dans Event Management. Elle est calculée selon les règles de calcul de l'impact des alertes. En fonction de la sévérité de l'alerte, l'état de l'intégrité de chaque élément de base d'installation est calculé. Les agents du service client peuvent consulter l'état de l'intégrité du service des éléments de base d'installation pour un compte ou un ticket dans Gestion du service clientèle.

Pour en savoir plus sur le mode de calcul de la gravité d'une alerte, consultez Calcul de l'impact des alertes .

Pour fournir l'état de l'intégrité du service pour un élément de base d'installation dans Gestion du service clientèle, les champs suivants sont mappés.

Champs Event Management pour le calcul des alertes

Event Management (em_impact_status table)	Gestion du service clientèle (sn_install_base_item table)
Service aux entreprises	Contexte de service
Identificateur d'élément	ID d'élément de configuration
Sévérité	État de l'intégrité

Remarque :
L'état de l'intégrité du service est affiché uniquement si l'élément de base d'installation est associé à la fois à un élément de configuration (CI) et à un contexte de service. Le contexte du service est le service aux entreprises associé au CI sous-jacent pour calculer l'impact dans Event Management. Pour en savoir plus sur les services aux entreprises, consultez la Leçon 2 du Guide de l'opérateur d'Event Management .

L'état de l'intégrité du service est affiché dans Gestion du service clientèle comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alertes d'état de santé

Sévérité de l'alerte (Event Management)	État de l'intégrité du service dans les formulaires de compte et de ticket (Gestion du service clientèle)
Critique	Critique : les ressources ne sont pas fonctionnelles ou des problèmes critiques sont imminents.
Majeure	Majeur : la fonctionnalité majeure est gravement altérée ou les performances se sont dégradées.
Mineure	Mineur : une perte partielle et non critique de fonctionnalité ou une dégradation des performances s'est produite.
Warning	Avertissement : surveillance requise, même si la ressource est toujours fonctionnelle.
Info	Normal : pas de sévérité. Une alerte est créée. La ressource est toujours fonctionnelle.
Effacer	Normal
Vide/Null	Non disponible

Pour en savoir plus sur la sévérité des alertes, consultez la Leçon 1 du Guide de l'opérateur d'Event Management .

Rôles

En tant qu'administrateur système, configurez les vues de formulaire pour ajouter les champs **Contexte de service**, **État de l'intégrité** et **Dernière mise à jour de l'état de l'intégrité** aux formulaires pertinents.

En tant qu'agent du service client, vous pouvez consulter l'état de l'intégrité du service des éléments de base d'installation sur le formulaire de compte ou de ticket.

Informations sur l'activation

Cette fonctionnalité nécessite le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

Information associée

Intégration à Event Management

Configurer les vues de formulaire pour Proactive Customer Service Operations

Suivre l'intégrité du service des éléments de base d'installation dans Agent Workspace

Activez Proactive Customer Service Operations.

Activez le module d'extension Proactive Customer Service pour utiliser Proactive Customer Service Operations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Proactive Customer Service Operations est disponible uniquement pour les clients disposant d'une licence pour l'application Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations, activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops). Ce module d'extension est inactif par défaut.

Remarque :
il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .

L'activation de ce module d'extension installe également les modules d'extension Major Issue Management, Customer Service Install Base Management, Customer Service with Service Management, Customer Service Case Action Status et Task-Outage Relationship.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.snc.proactive_cs_ops.
3. Cliquez sur **Activer**.

Activez Proactive Customer Service Operations with Event Management.

Activez le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management pour utiliser Proactive Customer Service Operations with Event Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Proactive Customer Service Operations with Event Management est disponible uniquement pour les clients disposant d'une licence pour l'application Gestion du service clientèle.

Pour activer le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management, activez le module d'extension Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom). Ce module d'extension est inactif par défaut.

Remarque :
il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .

L'activation de ce module d'extension active également les modules d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops) et Event Management (com.glideapp.itom.snac).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.snc.proactive_cs_itom.
3. Cliquez sur **Activer**.

Configurer les vues de formulaire pour Proactive Customer Service Operations

Configurez la mise en page du formulaire et les listes connexes pour les différentes vues des formulaires de ticket, d'élément de base d'installation et de compte pour afficher les champs dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Certains champs des formulaires peuvent être ajoutés uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. Ceci est indiqué dans la table suivante.

Procédure

1. Accédez à **Customer Service**.
2. Ajoutez les champs suivants aux formulaires et aux listes connexes selon vos besoins.

Configurer les vues de formulaire

Formulaire	Procédure
Ticket	**a.** Cliquer sur **Tickets** > **Proactif**. **b.** Ajoutez le champ **Proactif** à la vue **Ticket proactif** et **Espace de travail**, ainsi qu'à d'autres vues selon vos besoins : ▪ **Proactif** ▪ **Alerte** **Remarque :** le champ **Alerte** est disponible uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. **c.** **Remarque :** cela s'applique uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. Ajoutez les champs suivants à la liste connexe **Éléments de base d'installation affectés**, aux vues **Ticket proactif** et **Espace de travail**, ainsi qu'à d'autres vues selon vos besoins. ▪ **État de l'intégrité** ▪ **Dernière mise à jour de l'état de l'intégrité**
Compte	**Remarque :** cela s'applique uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. **a.** Cliquer sur **Client** > **Comptes**. **b.** Ajoutez les champs suivants à la liste connexe **Éléments de base d'installation** pour les vues **Ticket** et **Espace de travail**, ainsi qu'à d'autres vues selon vos besoins. ○ **État de l'intégrité** ○ **Dernière mise à jour de l'intégrité**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire	Procédure
Élément de base d'installation	**Remarque :** cela s'applique uniquement si vous avez activé le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management. **a.** Cliquer sur **Produits** > **Éléments de base d'installation**. **b.** Ajoutez le champ **Contexte de service** aux vues **Par défaut** et **Espace de travail**.

Activer une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif à partir d'une alerte

Configurez une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif lorsqu'un incident est créé à partir d'une alerte qui possède un ou plusieurs éléments de base d'installation affectés.

Avant de commencer
Rôle requis : evt_mgmt_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche est uniquement applicable si vous utilisez l'intégration Gestion des événements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des événements** > **Règles** > **Gestion des alertes**.
2. Cliquez sur **Créer un ticket proactif**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsqu'un incident est créé à partir d'une alerte contenant des éléments de base d'installation affectés, un ticket est créé automatiquement. Le numéro de ticket est ajouté au champ **Ticket** du formulaire d'alerte.

Configurer les flux de tickets proactifs

Automatisez les workflows pour la création de tickets proactifs afin d'améliorer votre efficacité opérationnelle et de répondre plus rapidement aux problèmes des clients.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche est uniquement applicable si vous utilisez l'intégration Gestion des événements.

Configurez le Flow Designer pour automatiser les prochaines étapes du traitement d'un ticket proactif. Vous pouvez automatiser le fait qu'un ticket proactif soit proposé pour un ticket principal ou qu'il soit promu directement à un ticket principal. S'ils sont promus directement à un ticket principal, les tickets enfants sont créés automatiquement lorsque plusieurs clients sont touchés.

Si un seul compte est affecté, vous pouvez aussi automatiser l'association d'un compte et d'un contact principal à un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Flux de tickets proactifs**.
2. Cliquez sur le flux **Traiter les tickets proactifs créés à partir d'alertes**.
3. Cliquez sur le flux secondaire **Traiter les tickets proactifs pour les comptes uniques et multiples**.
4. Dans le champ **État du ticket principal**, définissez l'état initial du ticket principal pour plusieurs comptes. Par défaut, ce champ est défini sur **Aucun**. En fonction de votre sélection, le ticket proactif est à l'état **Proposé**, **Accepté** ou **Aucun**. Si vous définissez l'état sur **Accepté**, les tickets enfants sont créés automatiquement.
5. Dans le champ **Seuil de comptes affectés**, saisissez le nombre de comptes affectés requis pour qu'un ticket proactif soit admissible au traitement des tickets principaux.
   La valeur par défaut est 2.
6. Cochez la case **Traiter le ticket pour compte unique** pour associer le compte et le contact principal au ticket si un seul compte est affecté.
   Cela s'applique également si plusieurs éléments de base d'installation du même compte sont affectés.
7. Cliquez sur **Terminé**.

Configurer Customer Service Solutions Analyse de la plateforme

Activez Customer Service Solutions Analyse de la plateforme pour afficher des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables, qui améliorent vos processus business.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Customer Service, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Performance Analytics pour des tâches de configuration

Tâche	Description
Activer Performance Analytics for Customer Service Management	Activez le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) pour ajouter des enregistrements de configuration Performance Analytics à votre instance.
Passer en revue les sources d'indicateurs	Examinez les sources d'indicateurs fournies pour vous assurer qu'elles correspondent à la structure de table de votre application Customer Service.
Passer en revue les indicateurs	Passez en revue les indicateurs fournis pour vous assurer que les mesures que vous voulez évaluer sont suivies.
Passer en revue les sources de répartition	Passez en revue les sources de répartition fournies pour vous assurer qu'elles correspondent à votre structure de table et incluez les éléments souhaités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
Passer en revue les répartitions	Passez en revue les répartitions pour vous assurer que vous pouvez filtrer les scores en fonction des éléments appropriés.
Collecter des données	Exécutez une seule fois la collecte de données historiques pour collecter les scores sur des données existantes, et activez la collecte de données planifiée pour commencer à collecter automatiquement les scores sur de nouvelles données.
Afficher Centre d'analyse	Affichez le Centre d'analyse pour les indicateurs pour lesquels vous avez collecté des données afin de commencer à explorer vos scores.
Afficher les tableaux de bord	Affichez les tableaux de bord fournis pour obtenir une vue d'ensemble de vos scores et afficher plusieurs mesures dans un seul emplacement.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Configurer Solution Analyse de la plateforme pour Analytique en libre-service pour service client

Exécutez les diagnostics, passez en revue et personnalisez les composants, puis commencez à collecter des données.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Un administrateur Now Platform doit avoir installé les modules d'extension de pack de contenu ou l'application ServiceNow Store pour cette Solution Analyse de la plateforme.

Procédure

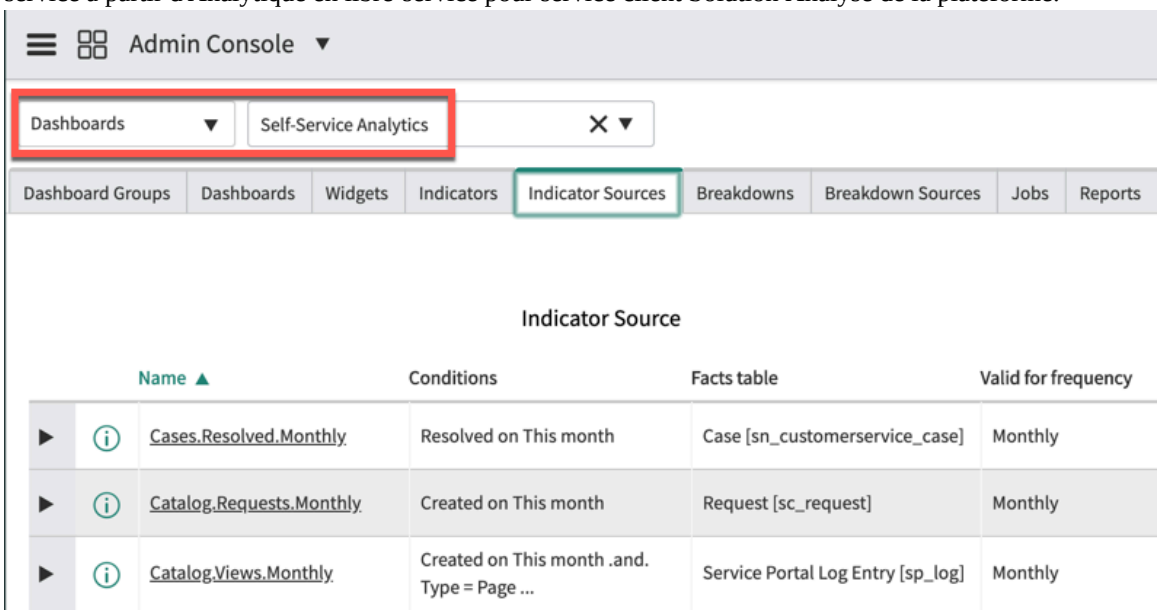
1. Exécutez tous les diagnostics sur tous les enregistrements, comme décrit dans les diagnostics d'Analyse des performances .
   Ces diagnostics peuvent intercepter les disparités entre la configuration de vos Solutions Analyse de la plateforme et vos tables.
2. Accédez à la **Analyse des performances** > **Console d'administration**.
3. Cliquez sur le lien **Tableaux de bord** dans la vignette **Explorer et gérer**.
4. Vérifiez les noms des tableaux de bord qui ont été installés avec l'analytique en libre-service Solution Analyse de la plateforme.
5. Ouvrez l'onglet **Sources d'indicateurs**.
6. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Analyse de la plateforme :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Filtrez les sources d'indicateur sur le nom de tableau de bord.

Example
Cette capture d'écran affiche les sources d'indicateurs filtrées sur le tableau de bord Analytique en libre-service à partir d'Analytique en libre-service pour service client Solution Analyse de la plateforme.



b. Passez en revue la table de faits, les conditions et la fréquence des sources d'indicateurs par rapport à la structure de données sur votre propre instance.

> **Important :**
> Portez une attention particulière aux champs d'horodatage tels que Résolu ou Créé qui sont référencés dans le champ **Conditions**. Vous devrez peut-être utiliser des champs d'horodatage différents.

c. Si nécessaire, ouvrez une source d'indicateur et apportez des corrections.

d. Si vous modifiez un enregistrement de source d'indicateur, accédez à la liste connexe des indicateurs et passez en revue le champ **Conditions** pour chaque indicateur.
La modification de la source de l'indicateur peut également affecter les conditions supplémentaires sur les indicateurs individuels.

7. Si vous avez modifié les champs d'horodatage dans n'importe quelle source d'indicateur, changez également les scripts Analyse des performances associés.
Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les scripts Analyse des performances .

8. Ouvrez l'onglet Sources de répartition.

9. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Analyse de la plateforme :

   a. Filtrez les sources de répartition sur le nom du tableau de bord.

   b. Passez en revue les conditions sur la source de répartition, comme décrit dans Examiner les sources de répartition .

10. Accédez à la **Analyse des performances** > **Tâches**.

11. Configurez et exécutez la tâche historique pour cette Solution Analyse de la plateforme, collecte de données d'analytique en libre-service [SSA].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivez la procédure dans Exécuter une collecte de données historiques pour une solution Now Intelligence .

12. Modifiez et activez la tâche de collecte de données planifiée pour cette Solution Analyse de la plateforme, collecte de données d'analytique en libre-service [SSA].
Suivez la procédure décrite dans Planifier une collecte de données pour une solution Now Intelligence .

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme pour Analytique en libre-service pour service client

Analyse en libre-service

Activer le Solution Analyse de la plateforme pour Analytique en libre-service pour service client

Activez les modules d'extension de pack de contenu ou l'application ServiceNow Store pour la Solution Analyse de la plateforme.

Avant de commencer

Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez cette Solution Analyse de la plateforme. Vous pouvez activer Analyse des performances sur une instance de sous-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez Activer votre abonnement Analyse des performances .

Remarque :
Les données pour les onglets Communautés et Virtual Agent sur le tableau de bord Analytique en libre-service sont générées lorsque le module d'extension Communities (com.sn_communities) et le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) sont activés respectivement.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Self-Service Analytics for Customer Service (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).
3. Installez l'application.
Lorsque vous installez cette application, vous activez également les modules d'extension suivants :
   - Customer Service (com.sn_customerservice)
   - Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - Self-Service Analytics Core (com.snc.self-service_analytics_core)

Information associée

Liste des modules d'extension (Paris)

Gestion du service clientèle pour Orders

La fonctionnalité Customer Service Management pour Orders ajoute la prise en charge des commandes et des éléments de ligne de commande à l'application Gestion du service clientèle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de cette Utah version, la fonctionnalité Customer Service Management pour Orders est déconseillée. Elle n'est plus prise en charge, améliorée et activable. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

L'application Sales and Order Management remplace la fonctionnalité Customer Service Management pour Orders. Pour plus d'informations sur le passage à Order Management pour Gestion du service clientèle, consultez l'article Script correctif pour prendre en charge la migration des données basées sur un script vers la nouvelle application Order Management dans ServiceNow la communauté.

Gestion du service clientèle pour Orders permet aux clients et aux consommateurs d'effectuer les actions suivantes via un portail en libre-service :

- Afficher les commandes
- Afficher et créer des tickets pour les commandes
- Signaler un problème auprès d'un agent du service client

Les agents du service client peuvent répondre aux demandes des clients et des consommateurs, et créer des tickets pour les commandes.

Modules d'extension

Pour ajouter la prise en charge des commandes à l'application Gestion du service clientèle, activez le module d'extension Gestion du service clientèle pour Orders (com.snc.csm.order). Ce module d'extension nécessite le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).

Ce module d'extension ajoute les modules suivants au menu de Customer Service :

- **Commandes** : affiche une liste des commandes des clients. Cliquez sur une commande pour afficher le formulaire de commande.
- **Éléments de ligne de commande** : affiche une liste des éléments individuels de chaque commande dans la liste Commandes. Cliquez sur une commande pour afficher le formulaire d'élément de ligne de commande.

Créer un ticket pour une commande

Lors de la création d'un ticket depuis les portails du service client ou consommateur, l'utilisateur final peut sélectionner le type de ticket à créer. Selon la sélection, le formulaire de création de ticket comprend des champs spécifiques au type de ticket sélectionné.

- **Créer un ticket produit** : comprend les champs **Actif** et **Produit**.
- **Créer un ticket de commande** : inclut le champ **Commande**.

Lors de la création d'un ticket à partir de l'application Gestion du service clientèle, l'agent du service client peut sélectionner le type de ticket à créer :

- **Produit** : ouvre un nouveau formulaire de ticket pour un produit qui comprend les champs **Produit** et **Actif**.
- **Commande** : ouvre un nouveau formulaire de ticket pour une commande qui inclut le champ **Commande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion du service clientèle pour Orders

Gestion du service clientèle pour Orders ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec Gestion du service clientèle pour Orders

Table	Description
Commandes [csm_order]	Stocke les commandes associées à un compte et à un contact ou à un consommateur.
Éléments de ligne de commande [csm_order_line_item]	Stocke les éléments de ligne individuels dans les commandes.
Tickets de commandes [csm_order_case]	Stocke des informations sur les tickets du service client liés aux commandes.
Ligne de ticket de commande [csm_order_case_line]	Stocke des informations sur les tickets du service client liés aux commandes et aux éléments de ligne de commande.

AdministrerGestion du service clientèle

Utilisez différents outils et fonctionnalités pour administrer l'application Gestion du service clientèle.

Fonctionnalités et applications pour l'administration Gestion du service clientèle

Fonctionnalité ou application	Description
Messagerie instantanée anonyme	Avec la messagerie instantanée anonyme, les consommateurs peuvent discuter avec un agent du service consommateur sans se connecter au Consumer Service Portal.
Actions Gestion du service clientèle Concepteur de flux	Utilisez les actions du Flow Designer comme blocs de construction pour créer des processus de gestion Customer Service Management.
Séparation de domaine et Gestion du service clientèle	Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.
Points d'extension dans Gestion du service clientèle	Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés dans l'application Customer Service Management.
Autorisations de produit de la base de connaissances	L'application Knowledge Product Entitlements permet aux administrateurs de désigner les bases de connaissances et les articles de la base de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités et applications pour l'administration Gestion du service clientèle (suite)

Fonctionnalité ou application	Description
	connaissances que les clients peuvent consulter depuis le Customer Service Portal.
Limiter l'accès à la base de connaissances aux utilisateurs internes	Limitez l'accès aux informations d'une base de connaissances aux utilisateurs internes.
Tests de démarrage rapide pour Gestion du service clientèle	Utilisez des tests de démarrage rapide pour valider la fonctionnalité CSM après avoir apporté des modifications à la configuration, telles que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application.
Routage et affectation des tickets de service client	La fonctionnalité d'acheminement des tickets utilise des règles de correspondance et d'affectation pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis les acheminer vers des agents du service client.
Console d'affectation	Les gestionnaires du service client peuvent utiliser la console d'affectation pour afficher une liste d'agents, évaluer les compétences et la disponibilité et affecter des tâches de manière efficace et intelligente.
Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale	Utilisez l'application Special Handling Notes pour créer des notes attirant l'attention de l'utilisateur sur des informations importantes concernant les enregistrements individuels.
Escalade de compte et de ticket	Utilisez la fonctionnalité d'escalade pour mettre en évidence des tickets ou comptes spécifiques et attirer l'attention sur les problèmes importants des clients.
Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket	Utilisez la fonctionnalité d'état de l'action du ticket pour indiquer l'état des tickets dans la liste Ticket. Les agents peuvent facilement identifier les tickets à surveiller et définir la priorité de leurs tâches.
Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs	Major Issue Management permet de communiquer avec les clients dans le cadre de problèmes qui ont un impact sur une audience plus large. Utilisez cette fonctionnalité pour identifier de manière proactive les clients touchés, leur fournir des informations et gérer le processus de résolution.
Fermer automatiquement les tickets du service client	Ferme automatiquement les tickets à l'état Résolu si les clients ne prennent aucune mesure.
AdministrerContrats clients et autorisations	Les gestionnaires du service client peuvent effectuer des tâches pour gérer les contrats de service, les lignes de contrat et les autorisations.

Messagerie instantanée anonyme

Les consommateurs peuvent discuter via la messagerie instantanée avec un agent du service consommateur sans se connecter au Consumer Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Depuis le Consumer Service Portal, les utilisateurs invités peuvent cliquer sur le lien **de messagerie instantanée** dans l'en-tête du portail pour initier une session de messagerie instantanée avec un agent du service consommateur. Cliquer sur ce lien ouvre un formulaire qui demande des informations de base, y compris le nom d'utilisateur, l'adresse e-mail et le type de problème. Lorsque le formulaire est terminé et soumis, une demande de discussion par messagerie instantanée est créée et acheminée vers la file d'attente de l'agent approprié en fonction du type de problème sélectionné. Une fois que l'agent affecté accepte la demande, une session de messagerie instantanée est établie. Si nécessaire, l'agent peut créer un enregistrement de consommateur ou un ticket pour l'utilisateur invité, ou transférer la session à un autre agent.

Configurer la messagerie instantanée anonyme

La configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme implique les étapes suivantes.

1. Activez le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal).
2. Modifiez le créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme par défaut ou créez un nouveau créateur d'enregistrement.
3. Créez une règle de correspondance pour chaque file d'attente d'agent.
4. Configurez les propriétés de la messagerie instantanée anonyme.
5. Si nécessaire, modifiez les actions de connexion pour fournir la fonctionnalité souhaitée aux agents du service consommateur dans les conversations de la messagerie instantanée. La fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme comprend ces actions : **Créer un ticket pour l'invité** et **Créer un consommateur et un ticket pour l'invité**. Pour plus d'informations, consultez Administrer les actions de Connect .

Modules d'extension de la messagerie instantanée anonyme

La fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme nécessite deux modules d'extension qui sont activés dans le cadre du module d'extension Consumer Service Portal :

- Anonymous Connect Support (com.glide.connect.anonymous_support) : active la fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme pour Connect.
- Connect Support Routing (com.glide.connect.support.routing) : achemine les demandes du support de Connect vers la file d'attente de messagerie instantanée appropriée.

Créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme

Le formulaire utilisé pour demander des informations à un utilisateur invité est un créateur d'enregistrement configurable basé sur la table Interaction consommateur (sn_customerservice_customer_interaction), qui est une nouvelle table de la version Istanbul. Lorsqu'un utilisateur invité soumet le formulaire, les informations fournies sont stockées sous la forme d'un enregistrement dans la table Interaction client. Cet enregistrement est utilisé pour acheminer la demande de messagerie instantanée.

Le créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme par défaut, **What can we help you with ?**, se trouve à l'adresse **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**. Il s'agit d'un créateur d'enregistrement public. Vous pouvez modifier ce créateur d'enregistrement ou créer le vôtre. Si vous choisissez de créer le vôtre, consultez la section 3 de l'article Making a record producer and catalog item public on a CMS page [KB0551300] (Rendre un créateur d'enregistrement et un élément de catalogue publics sur une page CSM). Vous devez également définir la propriété `glide.sc.use_user_criteria` sur **faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, consultez Créateur d'enregistrement .

Acheminement de la messagerie instantanée anonyme

Les informations fournies par l'utilisateur invité facilitent l'acheminement et fournissent également le contexte de la demande à l'agent du service consommateur. La demande de discussion par messagerie instantanée est acheminée vers la file d'attente de l'agent approprié en fonction du type de problème sélectionné. Pour les demandes de messagerie instantanée anonyme, l'acheminement utilise des règles de correspondance. Créez une règle de correspondance pour chaque file d'attente et liez une demande de discussion par messagerie instantanée à une file d'attente de messagerie instantanée en fonction du type de problème sélectionné. Les règles de correspondance pour la messagerie instantanée anonyme sont basées sur la table Interaction client.

Les règles de correspondance suivantes sont fournies :

- Connexion anonyme - Assistance liée à la facturation
- Connexion anonyme - Assistance liée aux commandes
- Connexion anonyme - Assistance liée aux produits

Ces règles sont basées sur les sélections dans le champ **Type de problème** du créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme par défaut.

Propriétés de la messagerie instantanée anonyme

Deux propriétés sont liées à la fonctionnalité de messagerie instantanée anonyme. Définissez ces propriétés pour limiter le nombre de demandes de messagerie instantanée créées par les utilisateurs invités.

Propriétés de la messagerie instantanée anonyme

Propriété	Description
connect.support.max_guest_sessions_per_hour	Limitez le nombre maximal de conversations d'invités créées au cours de la dernière heure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 200 • Emplacement : **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Propriétés**
connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message	Message affiché à l'utilisateur quand la limite du taux pour les conversations d'invités est dépassée. • Type : chaîne • Valeur par défaut : La messagerie instantanée des invités n'est pas disponible, réessayez plus tard. • Emplacement : **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créateur d'enregistrement

Support de Connexion

Routage et affectation des tickets de service client

Modifier le créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme

Modifiez le créateur d'enregistrement de messagerie instantanée anonyme par défaut pour recueillir les informations souhaitées auprès des utilisateurs invités.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce créateur d'enregistrement demande des informations à un utilisateur invité sur le Consumer Service Portal et stocke ces informations sous la forme d'un enregistrement dans la table Interaction consommateur (sn_customerservice_customer_interaction). L'enregistrement est ensuite utilisé pour acheminer la demande de discussion par messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Que pouvons-nous faire pour vous aider ?**
3. Modifiez le créateur d'enregistrement selon vos besoins, y compris les variables de la liste connexe **Variables**.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un créateur d'enregistrement pour consigner les incidents .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une règle de correspondance pour la messagerie instantanée anonyme

Créez une règle de correspondance pour chaque file d'attente d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande de discussion par messagerie instantanée est liée à une file d'attente de messagerie instantanée basée sur le type de problème sélectionné.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Acheminement et affectation** > **Règles de correspondance**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour la règle de correspondance.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez **Interaction client**.
5. Dans le champ **Conditions**, utilisez le créateur de condition pour créer les conditions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des conditions avec Condition Builder

Champ	Opérateur	Valeur
Canal	est	Messagerie instantanée
Catégorie	est	Sélectionnez l'une des catégories créées pour les utilisateurs anonymes pour définir un problème sur le créateur d'enregistrement : ○ Problème de produit ○ Problème de facturation ○ Problème de commande

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les propriétés de la messagerie instantanée anonyme

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent définir ces propriétés pour limiter le nombre de demandes de messagerie instantanée créées par les utilisateurs invités.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Propriétés**.
2. Définissez les propriétés suivantes.

Option	Description
Limitez le nombre maximal de conversations d'invités créées au cours de la dernière heure. (*connect.support.max_guest_sessions_per_hour*)	Limitez le nombre de demandes de messagerie instantanée des invités qui peuvent être créées dans un délai d'une heure. La valeur par défaut est de 200.
Message affiché à l'utilisateur quand la limite du taux pour les conversations d'invités est dépassée. (*connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message*)	Le message qui s'affiche sur le Consumer Service Portal lorsque la limite du nombre de demandes de messagerie instantanée des invités a été atteinte.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Répondre à une demande de messagerie instantanée anonyme

Sélectionnez une demande de discussion par messagerie instantanée dans la file d'attente et répondez à la question ou au commentaire d'un utilisateur invité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Messagerie instantanée de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet Assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque.
   L'onglet Assistance affiche les **Files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouvertes dans **Tickets**. Lorsqu'un consommateur entame une conversation d'assistance ou qu'un agent transfère une conversation vers une file d'attente, tout agent qui appartient à la file d'attente associée a la possibilité d'accepter la conversation. Un agent peut également demander de vous transférer directement une conversation.
3. Acceptez une conversation de l'une des façons suivantes.
   - Accepter une conversation à partir d'une file d'attente
   - Accepter une demande de transfert
4. Répondez à l'utilisateur invité et aidez-le à résoudre son problème.
   Par défaut, vos messages sont ajoutés à l'enregistrement de conversation sous la forme de commentaires et sont visibles pour l'utilisateur.

Que faire ensuite

Si nécessaire, vous pouvez créer un enregistrement de consommateur pour un utilisateur invité et créer un ticket du service consommateur à partir de la conversation pour suivre le problème. Vous pouvez également transférer la conversation à un autre agent ou à une autre file d'attente, ou escalader la conversation à une file d'attente plus prioritaire. Pour en savoir plus, consultez Support de Connect .

Actions Gestion du service clientèle Concepteur de flux

Utilisez Concepteur de flux les actions comme blocs de construction pour créer des Gestion du service clientèle processus business.

Actions CSM Concepteur de flux

Action	Description
Obtenir un ticket	Récupérez un ticket à l'aide d'un numéro de ticket. Si plusieurs enregistrements sont trouvés, seul le premier est renvoyé.
Créer un ticket	Créez un ticket avec un ou plusieurs attributs. Cette action imite la structure de la table Ticket (sn_customerservice_case) et expose tous les champs présents sur la table Ticket.
Créer un ticket rapide	Créez un ticket à l'aide des attributs de client, de description, de canal, de priorité et de catégorie.
Créer une tâche sur le ticket	Créer une tâche de ticket et l'associer à un ticket (facultatif).
Mettez à jour le ticket.	Mettez à jour un ticket en fournissant la référence du ticket et les champs que vous voulez mettre à jour.
Affecter un ticket	Affectez un ticket à l'aide de règles de correspondance. Pour utiliser cette action, vous devez d'abord définir les règles de correspondance qui correspondent aux tickets avec des ressources (groupes d'affectation, agents).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions CSM Concepteur de flux (suite)

Action	Description
Escalader le ticket	Demandez l'escalade du ticket. Cette action n'approuve pas automatiquement l'escalade. L'approbation est basée sur le modèle d'escalade sélectionné.
Escalader le compte	Demandez l'escalade du compte. Cette action n'approuve pas automatiquement l'escalade. L'approbation est basée sur le modèle d'escalade sélectionné.
Ajouter une note de travail à une tâche	Ajouter une note de travail à une tâche ou aux objets étendus d'une tâche (par exemple, un ticket ou une tâche de ticket).
Ajouter un commentaire à une tâche	Ajouter un commentaire à une tâche ou aux objets étendus d'une tâche (par exemple, un ticket ou une tâche de ticket).

Information associée

Concepteur de flux

Concepteur d'action

Séparation de domaine et Gestion du service clientèle

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion du service clientèle. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Domain Separation pour Gestion du service clientèle est conçu pour :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Les clients qui utilisent l'application dans un environnement séparé par domaine ou dans un environnement hybride**. Avec Domain Separation, un client peut accorder l'accès aux utilisateurs finaux (contacts et consommateurs) à d'autres entités en plus des tickets du service client. Par exemple, les contacts et les consommateurs peuvent accéder à des problèmes, des changements ou des projets. Les administrateurs système peuvent synchroniser le modèle de compte CSM avec la structure du domaine et maintenir la séparation des données pour les entités qui n'ont pas activé la séparation des données basée sur les comptes.
- **Les fournisseurs de services gérés (MSP) qui utilisent l'application pour fournir une assistance client**. Dans ce scénario, un MSP peut fournir une assistance à plusieurs clients, lorsque des domaines sont nécessaires pour contenir tous les processus et données clients pertinents. Par exemple, un MSP qui assiste des clients pour des questions de facturation, de renouvellement de contrats ou d'autres opérations non liées aux services.
- **Les fournisseurs de services gérés qui proposent l'application comme un service que les clients peuvent fournir à leurs clients**. Dans ce scénario, un MSP peut offrir Gestion du service clientèle comme un service aux clients qui, à leur tour, utilisent l'application pour assister leurs clients finaux. Ce scénario nécessite une configuration supplémentaire en raison de la prise en charge des domaines pour certaines des entités de base de la plateforme telles que le modèle de produit.

Comment fonctionne Domain separation dans Gestion du service clientèle

Domain Separation pour Gestion du service clientèle aligne chaque compte client sur un seul domaine. Pour utiliser Domain Separation avec l'application, tous les comptes clients doivent être affectés à un domaine.

Le compte client est l'entité principale dans Gestion du service clientèle. Toutes les entités liées au compte, comme les contacts et les tickets, sont créées dans le même domaine que le compte. Cette règle s'applique également à toutes les entités dans les tickets du service client, y compris les adresses, les actifs et les contacts.

Lorsqu'un nouveau compte est créé, un domaine du même nom est également créé et affecté au compte. Toutes les entités connexes pour un compte, comme les contacts et les tickets, doivent résider dans le même domaine. Lorsqu'une entité connexe pour un compte séparé par domaine est créée, l'entité est affectée au domaine du compte.

Configuration de Domain Separation pour Gestion du service clientèle

Domain Separation pour Gestion du service clientèle nécessite le module d'extension domain separation. Contactez ServiceNow pour activer Domain Separation.

Domain Separation pour Gestion du service clientèle nécessite également l'activation de la propriété **csm_auto_account_domain_generation**. Cette propriété est installée avec Gestion du service clientèle et n'est disponible qu'une fois que le module d'extension domain separation est actif. Contactez ServiceNow pour activer cette propriété.

Lorsque la propriété **csm_auto_account_domain_generation** est activée, l'application Gestion du service clientèle crée automatiquement un domaine du même nom lorsqu'un compte est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
activer la propriété **csm_auto_account_domain_generation** n'ajoute pas de domaines pour les comptes existants. Cela crée uniquement des domaines pour les comptes nouvellement créés. Ajouter des domaines pour les comptes existants nécessite un script de migration. Vous pouvez demander le script de migration à l'équipe des services professionnels ServiceNow.

Changements apportés aux tables Gestion du service clientèle

Domain Separation pour Gestion du service clientèle ajoute les champs **Domaine** et **Chemin de domaine** dans la table Compte [customer_account]. Ces champs ne sont pas exposés par défaut. Les clients peuvent personnaliser les listes et les formulaires pour afficher ces champs.

Domaines de comptes et entités connexes

Lors de la création d'entités connexes pour un compte, le domaine des entités connexes est défini sur le domaine du compte. Les entités connexes comprennent :

- Contacts
- Tickets
- Actifs
- Contrats
- Autorisations
- Adresses
- Profils sociaux
- Escalades
- Produits vendus
- Produits installés
- Éléments de base d'installation
- Éléments de base d'installation affectés
- Produit vendu couvert

Changer le domaine d'un compte modifie également le domaine de toutes les entités connexes du compte.

Visibilité du domaine pour les agents et gestionnaires du service client

Les utilisateurs disposant des rôles d'agent du service client (sn_customerservice_agent) et de gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) doivent être affectés manuellement au domaine **TOP/MSP/Default**. Les agents et les gestionnaires ne peuvent pas voir les détails des tickets ou des comptes tant qu'ils ne sont pas affectés au domaine **TOP**.

Domain Separation pour l'escalade de ticket et de compte

Les enregistrements de modèle d'escalade et de sévérité d'escalade sont séparés par domaine. Par défaut, ces enregistrements résident dans le domaine global. Les utilisateurs peuvent configurer les formulaires de modèle d'escalade et de sévérité d'escalade pour afficher le champ **Domaine** et définir le domaine selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un enregistrement d'escalade est créé à partir d'un ticket ou d'un compte, il est créé dans le domaine du compte.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Domain Separation et relations d'entités

Dans Gestion du service clientèle, Domain Separation vous permet de contrôler davantage la visibilité et l'accès aux données à l'aide des relations de contact, de partenaire et parent-enfant.

Relations de comptes partenaires-clients

Dans les relations de comptes partenaires-clients, le compte partenaire peut voir les données dans le domaine du compte client. Lors de la mise en place d'une relation de compte, la direction de visibilité de domaine est **De > À**. Le compte dans le champ **De** contient le domaine du compte dans le champ **À**.

Lorsqu'un administrateur des partenaires crée un ticket pour un compte client, le ticket est créé dans le domaine du compte client afin que toutes les parties concernées puissent y accéder.

Dans les relations de comptes partenaires-clients où le compte client a des relations enfants, l'administrateur des partenaires peut créer un ticket pour le compte client, mais pas pour les comptes enfants. L'administrateur des partenaires peut uniquement créer des tickets pour le compte avec lequel la relation a été établie.

Relations de contact

Dans les relations de contact, le contact inclus dans la relation peut voir les données pour le domaine du compte spécifié.

Relations parents-enfants

La fonctionnalité de hiérarchie des comptes crée une relation parent-enfant entre des comptes. Cette relation est définie en sélectionnant le parent dans le champ **Compte parent** du formulaire de compte du compte enfant. La hiérarchie des domaines est également réalisée à l'aide du champ **Compte parent**. Dans les relations parents-enfants, les domaines parents peuvent voir les données dans les domaines enfants.

Pour assurer l'accès du compte enfant au compte parent, vous devez définir la visibilité du domaine. Accédez au compte enfant et définissez la visibilité dans la liste connexe Domaines de visibilité (sys_user_visibility) en connectant l'utilisateur au domaine.

Points d'extension dans Gestion du service clientèle

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés dans l'application Gestion du service clientèle.

Pour accéder aux points d'extension disponibles, saisissez **sys_extension_point.list** dans le navigateur d'application et appuyez sur **Entrée**. Cliquez sur le point d'extension souhaité pour afficher les détails de l'enregistrement.

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation exécutée est celle avec le numéro de commande le plus bas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Points d'extension

Point d'extension	Description
`sn_customerservice.CSMService`	Définit la logique de valeur par défaut pour les objets de tickets. Disponible avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
`sn_customerservice.CSMCaseSync`	Utilisez ce point d'extension pour personnaliser la logique de synchronisation des tickets parents-enfants. Ce point d'extension peut être utilisé de deux façons : • Définir les conditions des enregistrements de tickets parents qui peuvent être pris en considération pour la synchronisation des tickets enfants. La fonctionnalité par défaut est basée sur la propriété système **sn_customerservice.parent_child_case_sync**. Les clients peuvent ajouter des conditions supplémentaires à l'aide de ce point d'extension. • Personnalisez la logique de synchronisation des tickets parents-enfants en fonction de l'état du ticket enfant. Par défaut, si le ticket enfant est à l'état **Résolu**, **Fermé** ou **Annulé**, il n'y a aucune synchronisation du ticket parent. Ce point d'extension est utilisé par le script include `CSCaseSyncHelper` et est disponible avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice). **Remarque :** Dans le système de base, la synchronisation des tickets parents-enfants n'est disponible que pour la table Ticket (sn_customerservice_case). Cette fonctionnalité doit être configurée pour les tables qui étendent la table Ticket.
`sn_majorissue_mgt.MajorCase`	Disponible avec le module d'extension Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).
`sn_action_status.NeedsAttentionAccessUtil`	Permet à chaque application de choisir les rôles d'utilisateur qui peuvent activer et désactiver le champ **À surveiller** sur un formulaire de ticket. Disponible avec le module d'extension État de l'action du ticket de Customer Service (com.snc.csm_action_status).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Points d'extension (suite)

Point d'extension	Description
`sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations`	Crée la logique de mappage du champ **Demande de changement** de l'enregistrement de ticket. Disponible avec le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations`	Crée la logique de mappage du champ **Incident** de l'enregistrement de ticket. Disponible avec le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations`	Crée la logique de mappage du champ **Problème** de l'enregistrement de ticket. Disponible avec le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations`	Crée la logique de mappage du champ **Demande** de l'enregistrement de ticket. Disponible avec le module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).
global.CSMRelationshipServiceEP	Créez des relations CSM avec des responsabilités. Disponible avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
global.CSMContentAccessEP	Crée la logique d'implémentation des ACL pour les opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD). Disponible avec le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
AddressMgmtExtensionPoint	Permet aux utilisateurs de personnaliser les qualificatifs de référence du champ d'emplacement dans la table Adresse de compte. Permet aux utilisateurs de créer une implémentation de ce point d'extension et de remplacer la fonction « getAccountLocationsRefQual ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'IU côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Autorisations de produit de la base de connaissances

L'application Knowledge Product Entitlements permet aux administrateurs de désigner les bases de connaissances et les articles de la base de connaissances que les clients peuvent consulter depuis le Customer Service Portal.

Limitez l'accès aux éléments suivants sur le Customer Service Portal :

- Les bases de connaissances et les articles de la base de connaissances pour les produits que la société d'un client a achetés.
- Les bases de connaissances et les articles de la base de connaissances pour lesquels la société d'un client dispose d'autorisations.

Le module d'extension Knowledge Product Entitlements (com.snc.kb_product_entitlements) doit être activé pour utiliser cette application. L'installation de ce module d'extension ajoute le champ **Produits associés** aux formulaires de base de connaissances et de connaissances. Les informations de connaissances disponibles sur le portail client se limitent aux produits sélectionnés dans ce champ.

Des contrôles supplémentaires sont disponibles avec l'activation des propriétés qui vous permettent de :

- Limiter l'accès aux bases de connaissances en fonction des autorisations du produit.
- Activer l'accès si aucun produit n'est spécifié dans les champs **Produits associés**.

Ajouter un produit associé à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances

Ajoutez un produit à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances à l'aide du champ **Produits associés** du formulaire correspondant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour accéder aux bases de connaissances et aux articles associés à un produit, un utilisateur doit avoir un accès en lecture ou en contribution et le produit doit être inclus dans le compte de l'utilisateur en tant qu'actif. Pour plus d'informations sur les actifs, consultez Configurer des actifs.

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**
   - **Connaissances** > **Articles** > **Tous**
2. Sélectionnez la base de connaissances ou l'article de la base de connaissances souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ajoutez un ou plusieurs produits dans le champ **Produits associés**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Définir les propriétés des autorisations de produit de la base de connaissances

Définissez diverses propriétés pour permettre aux clients d'accéder aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances sur le Customer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Autorisations de produit de la base de connaissances** > **Propriétés**.
2. Définissez les propriétés suivantes comme il convient.

Option	Description
Activer le contrôle d'accès aux bases de connaissances en fonction des autorisations du produit	Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à toutes les bases de connaissances liées aux produits pour lesquels ils disposent d'autorisations.
Autoriser l'accès aux bases de connaissances avec related_products vide	Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à toutes les bases de connaissances même si aucun produit n'a été spécifié dans le champ **Produits associés** du formulaire de base de connaissances.
Activer le contrôle d'accès aux articles de la base de connaissances en fonction des autorisations du produit	Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à tous les articles de la base de connaissances liés aux produits pour lesquels ils disposent d'autorisations.
Autoriser l'accès aux articles de la base de connaissances avec related_products vide	Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à tous les articles de la base de connaissances même si aucun produit n'a été spécifié dans le champ **Produits associés** du formulaire de connaissances.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

Limiter l'accès à la base de connaissances aux utilisateurs internes

Limitez l'accès aux informations d'une base de connaissances aux utilisateurs internes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les articles d'une base de connaissances sont à la disposition des utilisateurs internes, comme les agents du service client, et des utilisateurs externes (clients et partenaires). Si les articles d'une base de connaissances sont destinés uniquement aux utilisateurs internes, l'administrateur système peut restreindre l'accès en personnalisant le formulaire de base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Cliquez sur la base de connaissances souhaitée.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
4. Sélectionnez **Impossible de contribuer** dans la colonne Disponible et déplacez-le dans la colonne Sélectionné.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Sur le formulaire de base de connaissances sélectionné, cliquez sur la liste connexe **Impossible de contribuer**.
7. Cliquez sur **Modifier**.
8. Cliquez sur **Tous les contacts du client** dans la colonne de gauche et déplacez-le dans la colonne de droite.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Tests de démarrage rapide pour Gestion du service clientèle

Validez le fait que l'application Gestion du service clientèle fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Vous pouvez copier et personnaliser ces tests de démarrage rapide pour garantir une exécution réussie avec vos données spécifiques à l'instance.

Tous les tests de démarrage rapide Gestion du service clientèle nécessitent l'activation du module d'extension Données de démonstration pour Gestion du service clientèle (com.snc.customerservice.demo). Certains tests de démarrage rapide nécessitent également l'activation des modules d'extension suivants :

- Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints (sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- CSM Contributor User (com.snc_csm_contributor_user)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)
- Service clientèle du ménage (com.snc.household)
- Gestion du service clientèle pour Orders (com.snc.csm.order)
- Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Service clientèle avec Gestion des requêtes (com.sn_cs_sm_request)
- Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm)
- Guided Decisions Experience (com.snc.guided_decisions_playbook_experience)
- Décisions guidées - Meilleure action suivante (com.snc.next_best_action)
- Gestion des problèmes majeurs (com.sn_majorissue_mgt)
- Opérations du service clientèle proactif avec Gestion des événements (com.snc.proactive_cs_itom)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Skill Determination (com.snc.skill_determination)
- Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

CSM : suite de tests de gestion des tickets

Test	Description	Version
CSM : créer un ticket de produit	Créez un ticket pour un produit.	Madrid
CSM : affecter un ticket à un agent	Créez un ticket et affectez-le à un agent de service clientèle.	Madrid
CSM : affecter des actifs sur un ticket	Affectez un actif à un ticket.	Madrid
CSM : attribuer une autorisation	Affectez une autorisation à un ticket.	Madrid
CSM : escalader un compte	Escaladez un compte.	Madrid
CSM : escalader un ticket	Escaladez un ticket.	Madrid
CSM : créer des notes de gestion spéciale	Créez des notes de gestion spéciale pour un ticket.	Madrid
CSM : fermer un ticket	Fermez un ticket.	Madrid
CSM : enregistrement du temps	Enregistrez le temps passé sur un ticket.	Madrid
CSM : créer un CHG à partir d'un ticket	Créez l'enregistrement d'un changement à partir d'un ticket.	Madrid
CSM : créer un incident à partir d'un ticket	Créez un enregistrement d'incident à partir d'un ticket.	Madrid
CSM : créer un ticket de commande	Créez un ticket pour une commande. **Remarque :** Nécessite Gestion du service clientèle pour Orders.	Madrid
CSM : créer un ticket de commande en tant que client à partir du portail CSM	Créez un ticket de commande en tant que client à partir de Portail de service clientèle. **Remarque :** Portail de service clientèle nécessaire. Nécessite également que le test soit exécuté en tant qu'administrateur.	Madrid
CSM : créer un problème à partir d'un ticket	Créez un enregistrement de problème à partir d'un ticket.	Madrid
CSM : créer un ticket proactif par un opérateur NOC	Vérifiez si un ticket proactif a été créé.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Nécessite Opérations du service clientèle proactif avec Gestion des événements.	
CSM : l'employé crée un ticket au nom d'un client	En tant qu'employé ayant le rôle de contact proxy (sn_customerservice_proxy_contact), créez un ticket à partir du portail en libre-service pour le compte d'un client. **Remarque :** Nécessite CSM Extension for Proxy Contacts.	New York
CSM : test de règle de détermination des compétences de type Recherche	Créez une règle de détermination des compétences de type Recherche. **Remarque :** Nécessite Skill Determination.	New York
CSM : le gestionnaire crée une demande au nom d'un client à partir du portail CSM	En tant qu'utilisateur avec le rôle de gestionnaire de ticket, créez un ticket pour le compte d'un client à partir de Portail de service clientèle. **Remarque :** Nécessite Intégration des demandes Service clientèle.	New York
CSM : test de règle de détermination des compétences de type Simple	Créez une règle de détermination des compétences de type Simple. **Remarque :** nécessite Skill Determination.	New York
CSM : enregistrer un nouveau type de ticket	Enregistrez un type de ticket et vérifiez que l'enregistrement est créé.	Orlando
CSM : le chef de projet crée un projet pour un compte	Le chef de projet crée un projet pour un compte.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : nécessite Gestion des projets Client.	
CSM : le chef de projet identifie le contact du projet	Le chef de projet identifie les clients pour un projet. **Remarque :** nécessite Gestion des projets Client.	Orlando
CSM : le chef de projet crée la tâche du projet et l'affecte à un client	Le chef de projet crée la tâche du projet et l'affecte à un client. **Remarque :** nécessite Gestion des projets Client.	Orlando
CSM : créer un ticket à partir du projet	Créez un ticket à partir d'un projet.	Orlando
CSM : créer un ticket à partir de la tâche du projet	Créez un ticket à partir de la tâche d'un projet.	Orlando
CSM : créer une tâche à partir du ticket	Créez une tâche de ticket à partir d'un ticket.	Orlando
CSM : création d'une demande pour le client par un agent	En tant qu'agent de service clientèle, créez une demande pour un client. **Remarque :** Nécessite Intégration des demandes Service clientèle.	Orlando
CSM : l'agent crée des tickets à partir d'un projet	En tant qu'agent de service clientèle, créez un ticket à partir d'un projet. **Remarque :** nécessite Gestion des projets Client.	Orlando
CSM : l'agent crée des tickets à partir d'une tâche de projet	En tant qu'agent de service clientèle, créez un ticket à partir de la tâche d'un projet. **Remarque :** nécessite Gestion des projets Client.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
CSM : l'agent crée des demandes de changement pour un projet	En tant qu'agent de service clientèle, créez une demande de changement pour un projet.	Orlando
CSM : créer un ticket majeur et ses tickets enfants	Créez un ticket majeur et les tickets enfants connexes pour les comptes clients dans la liste des destinataires. **Remarque :** Nécessite Gestion des problèmes majeurs.	Orlando
CSM : test de règle de détermination des compétences de type Avancée	Créez une règle de détermination des compétences de type Avancée. **Remarque :** Nécessite Skill Determination.	Orlando
CSM : contrats de service couverts dans le cadre du produit vendu	Créez des produits vendus et des contrats de service et associez des contrats de service à un produit vendu. Vérifiez l'association entre les contrats actifs et le produit vendu. **Remarque :** Nécessite Gestion de la base d'installation Service clientèle.	Orlando
AWA : créer un nouveau canal de service	Créez un nouveau canal de service dans l'application Affectation de travail avancée. **Remarque :** nécessite Affectation de travail avancée pour CSM.	Orlando
CSM-ITOM : créer des tickets enfants pour un ticket majeur proactif	Créez un ticket enfant pour un ticket majeur proactif à l'aide de la liste des destinataires.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Nécessite Opérations du service clientèle proactif avec Gestion des événements.	
CSM : créer une panne à partir d'un ticket	Validez si la panne nouvellement créée est liée à un ticket.	Paris
CSM : créer un produit vendu pour un ménage	Créez un produit vendu pour un ménage et son membre. **Remarque :** nécessite Gestion de la base d'installation Service clientèle et Service clientèle Household avec la fonctionnalité **Charger les données de démonstration** activée.	Quebec
CSM : afficher l'état d'intégrité d'un élément de base d'installation à partir des pages Compte et Ticket	Valide la fonctionnalité du bouton **Actualiser l'intégrité de la base d'installation** sur les pages d'enregistrement Compte et Ticket.	Quebec
CSM : affecter une tâche de ticket à un agent de tâche de ticket	L'agent de service clientèle crée et affecte une tâche de ticket à un agent de tâche de ticket.	Rome
CSM : l'agent de tâche de ticket affiche la tâche de ticket affectée	Vérifie que l'agent de tâche de ticket peut afficher une tâche de ticket affectée.	Rome
CSM : l'agent de tâche de ticket termine la tâche affectée	L'agent de tâche de ticket termine une tâche de ticket affectée.	Rome
CSM : signaler un écart de connaissances à partir d'un ticket dans Espace de travail d'agent	Vérifiez qu'un écart de connaissances lié à un ticket a été signalé dans Espace de travail d'agent.	Rome
CSM : créer un ticket à l'aide de l'API « Create a case (POST) »	Créez un ticket à l'aide de l'API « Create a case (POST) ». **Remarque :** Nécessite l'affectation d'un enregistrement d'authentification utilisateur au champ **Authentification de base** à l'étape 1 de l'ATF.	Rome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests de gestion des tickets (suite)

Test	Description	Version
CSM : interroger un ticket à l'aide de l'API « Query a case (GET) ».	Interrogez un ticket à l'aide de l'API « Query a case (GET) ». **Remarque :** Nécessite l'affectation d'un enregistrement d'authentification utilisateur au champ **Authentification de base** à l'étape 1 de l'ATF.	Rome
CSM : création d'un nouvel OSP par un gestionnaire OCS	Vérifiez qu'un nouveau fournisseur de service sous-traité (OSP) est créé par le gestionnaire interne OCS. **Remarque :** Requiert Service clientèle sous-traité.	Rome
CSM : création de tickets par un agent OCS	Vérifiez qu'un agent de Service clientèle sous-traité est en mesure de créer un ticket. **Remarque :** Requiert Service clientèle sous-traité.	Rome
CSM : Gérer les emplacements des profils de consommateurs	Créez et gérez des emplacements de consommateurs, puis associez-les aux profils de consommateurs.	Washington DC
CSM : Partager des adresses entre les comptes	Implémentez des adresses réutilisables des comptes afin de prendre en charge des opérations clients et modèles économiques complexes.	Washington DC

CSM : types de ticket - Plainte

Test	Description	Version
Créer un ticket de réclamation	Testez qu'un utilisateur peut créer un ticket de type réclamation dans la table sn_complaint_case.	Paris
Escalader un ticket de réclamation	Testez qu'un utilisateur peut escalader un ticket de type réclamation dans la table sn_complaint_case.	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : types de tickets - Embauche

Test	Description	Version
Créer un ticket d'embauche	Teste qu'un utilisateur peut créer un ticket de type intégration dans la table sn_onboarding_case.	Paris
Escalader un ticket d'embauche	Teste qu'un utilisateur peut créer un ticket de type intégration dans la table sn_onboarding_case.	Paris

CSM : suite de tests du tableau de bord des opérations

Test	Description	Version
awa_admin_operations_dashboard	Vérifiez si l'utilisateur disposant du rôle awa_admin est en mesure d'afficher le menu Affectation de travail avancée sur le tableau de bord des opérations, ainsi que les interactions non affectées et les modules d'éléments de tâches non affectés.	Orlando
awa_manager_operations_dashboard	Vérifiez si l'utilisateur disposant du rôle awa_manager est en mesure d'afficher le menu Affectation de travail avancée sur le tableau de bord des opérations, ainsi que les interactions non affectées et les modules d'éléments de tâches non affectés.	Orlando

CSM : suite de tests du portail

Test	Description	Version
CSM : créer un ticket de produit en tant que client à partir du portail CSM	Créez un ticket de produit en tant que client à partir de Portail de service clientèle. **Remarque :** Nécessite Portail de service clientèle. Nécessite également que le test soit exécuté en tant qu'administrateur.	Madrid
CSM : créer un ticket de produit en tant que partenaire à partir du portail CSM	Créez un ticket de produit en tant que partenaire à partir de Portail de service clientèle.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests du portail (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Nécessite Portail de service clientèle. Nécessite également que le test soit exécuté en tant qu'administrateur.	
CSM : rechercher sur Homepage	Rechercher des informations depuis Portail de service clientèle. La recherche inclut les tickets, les articles de connaissances et les threads de la communauté.	New York
CSM : mettre à jour un profil de support	Mettez à jour le profil d'un contact depuis Portail de service clientèle.	New York
CSM : fournir les informations demandées sur un ticket	Depuis Portail de service clientèle, le contact peut fournir les informations pour un ticket demandées par l'agent.	New York
CSM : accepter la solution proposée sur le ticket	Acceptez une solution proposée pour un ticket de Portail de service clientèle.	New York
CSM : fournir des commentaires sur une enquête	Fournissez des commentaires sur une enquête après la fermeture d'un ticket à partir de Portail de service clientèle.	New York
CSM : afficher toutes les notifications de bureau	Affichez toutes les notifications de bureau spécifiques à Gestion du service clientèle.	Orlando
CSM : afficher les publications sur le portail CSM	Affichez les publications sur le portail Gestion du service clientèle.	Orlando
CSM : créer un contact sur le portail CSM	Créez des contacts sur le portail Gestion du service clientèle.	Orlando
CSM : valider les widgets de panne sur le portail CSM	Valide différents types de pannes ainsi que les widgets correspondants affichés sur la page d'accueil de Portail de service clientèle et sur la page Base d'installation.	Quebec
CSM : créer un ticket à partir du portail en tant que contributeur consommateur	Crée un ticket client à partir du portail par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur de contributeur du consommateur (sn_customerservice.consumer_contributor).	Rome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSM : suite de tests du portail (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Requiert Emplacement de l'entreprise, Service clientèle Household et CSM Contributor User.	
CSM : créer un ticket à partir du portail en tant que Contributeur du compte	Crée un ticket client à partir du portail par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur de contributeur du compte (sn_customerservice.account_contributor). **Remarque :** Requiert Emplacement de l'entreprise, Service clientèle Household et CSM Contributor User.	Rome
CSM : ajouter des parties associées au ticket et effectuer une action sur le ticket en tant que partie associée	Vérifiez la possibilité d'ajouter des parties associées au ticket et d'effectuer des actions sur le ticket en tant que parties associées via le portail CSM.	Rome

CSP : suite de tests du portail

Test	Description	Version
CSP : créer un ticket de produit en tant que consommateur à partir du portail CSP	Créez un ticket de produit en tant que consommateur à partir de Portail de service consommateur. **Remarque :** Portail de service consommateur nécessaire. Nécessite également que le test soit exécuté en tant qu'administrateur.	Madrid
CSP : rechercher sur Homepage	Rechercher des informations depuis Portail de service consommateur. La recherche inclut les tickets, les articles de la base de connaissances et les fils de la communauté.	New York
CSP : mettre à jour un profil de support	Mettez à jour le profil d'un consommateur depuis Portail de service consommateur.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSP : suite de tests du portail (suite)

Test	Description	Version
CSP : enregistrer votre produit	Enregistrez un produit à partir de Portail de service consommateur.	New York
CSP : fournir les informations demandées sur un ticket	Depuis Portail de service consommateur, le consommateur peut fournir les informations pour un ticket demandées par l'agent.	New York
CSP : accepter la solution proposée sur le ticket	Acceptez une solution proposée pour un ticket de Portail de service consommateur.	New York
CSP : fournir des commentaires sur une enquête	Fournissez des commentaires sur une enquête après la fermeture d'un ticket à partir de Portail de service consommateur.	New York
CSP : afficher les publications sur le portail CSP	Affichez les publications sur Portail de service clientèle.	Orlando

Décisions guidées : suite de tests Meilleure action suivante

Test	Description	Version
Valider la liste de meilleures actions suivantes – Guided Decisions	Valide la liste des meilleures actions suivantes recommandées en fonction des règles configurées.	San Diego
Valider le classement des meilleures actions suivantes - Guided Decisions	Valide la liste des meilleures actions suivantes recommandées en fonction des règles configurées.	San Diego

Suite de tests TC : Communications ciblées

Test	Description	Version
TC : créer une liste de destinataires	Créez une liste de destinataires avec les paramètres requis. Vérifiez la nouvelle liste des destinataires dans la liste connexe « Destinataires ».	Orlando
TC : créer une publication	Créez une publication. La publication est publiée en fonction de la date de publication ; vérifiez qu'un utilisateur dans la liste des destinataires reçoit la publication.	Orlando

Suite de tests CSM Espace de travail d'agent

Test	Description	Version
CSM : créer un problème à partir d'un ticket de l'espace de travail	Teste la création d'un enregistrement de problème à partir	Quebec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests CSM Espace de travail d'agent (suite)

Test	Description	Version
	d'un ticket par un agent de service clientèle dans CSM Espace de travail d'agent.	
CSM : escalader un ticket à partir d'Espace de travail d'agent	Escalade un ticket du service clientèle à partir de CSM Espace de travail d'agent.	Quebec
CSM : créer un ticket et proposer une solution	Crée un ticket du service clientèle et propose une solution pour celui-ci à partir de CSM Espace de travail d'agent.	Quebec
CSM : créer un ticket et l'affecter à un agent d'Espace de travail d'agent	Vérifie la possibilité de créer un ticket du service clientèle et de l'affecter à un agent dans CSM Espace de travail d'agent.	Quebec
CSM : approuver un candidat de ticket principal à partir d'Espace de travail d'agent	Vérifie la possibilité d'approuver un candidat de ticket principal sur un ticket à partir de CSM Espace de travail d'agent.	Quebec
CSM : créer un ticket enfant pour un ticket principal à partir d'Espace de travail d'agent	Vérifie la possibilité de créer un ticket enfant à partir d'un ticket principal à l'aide de la liste de destinataires de CSM Espace de travail d'agent.	Quebec
CSM : créer un emplacement d'entreprise à partir d'Espace de travail d'agent	Crée un emplacement d'entreprise à partir d'Espace de travail d'agent. **Remarque :** Requiert un emplacement d'entreprise.	Rome
CSM : créer un ménage dans l'espace de travail	Crée un nouveau ménage dans Espace de travail d'agent. **Remarque :** Requiert Service clientèle Household.	Rome
CSM : créer un écart de connaissances à partir d'un ticket	Crée un écart de connaissances à partir d'un ticket dans Espace de travail d'agent.	Rome

Tests Walkup Experience CSM

Test	Description	Version
CSM Walkup : enregistrez-vous en tant qu'utilisateur Walkup,	En tant qu'utilisateur Walkup, effectuez un enregistrement, examinez la file d'attente et	Rome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests Walkup Experience CSM (suite)

Test	Description	Version
examinez la file d'attente et envoyez une enquête	envoyez des commentaires via une enquête. **Remarque :** Ce test fonctionne lorsque l'emplacement de Seattle, disponible avec les données de démonstration, est disponible.	

Routage et affectation des tickets de service client

La fonctionnalité d'acheminement des tickets utilise des règles de correspondance et d'affectation pour identifier les tickets qui remplissent certaines conditions, puis les acheminer vers des agents du service client.

Cette vidéo couvre divers aspects de la configuration pour l'acheminement et l'affectation, y compris la création de règles d'affectation, la console d'affectation et l'affectation de tâches avancée.

Vue d'ensemble

Créez une ou plusieurs règles de correspondance qui établissent des conditions spécifiques qu'un ticket doit remplir avant d'être acheminé vers un agent. Ensuite, utilisez une règle d'affectation pour acheminer ces tickets vers des agents en fonction de leur connaissance des produits et de leur disponibilité. Vous pouvez également invoquer l'API MatchingRuleProcessor pour exécuter les règles de correspondance et renvoyer une liste d'utilisateurs (sys_ids).

Règles de correspondance

Les règles de correspondance sont basées sur deux ensembles définis de conditions : un ensemble qui identifie des attributs de ticket spécifiques et un autre ensemble qui identifie les ressources d'agent les plus adaptées pour gérer les tickets avec ces attributs. Les règles de correspondance sont créées à l'aide du formulaire de règle de correspondance.

Pour identifier les attributs de ticket, sélectionnez une table qui stocke le type de tâche (par exemple, la table Ticket) et utilisez ensuite un créateur de condition pour créer une ou plusieurs conditions qu'un ticket doit remplir avant d'être acheminé. Par exemple, vous pouvez créer des conditions pour un compte et un produit spécifiques ou pour un produit et un niveau de priorité spécifiques.

Pour identifier une ressource d'agent, utilisez l'une des méthodes de correspondance des ressources suivantes :

- **Simple** : sélectionnez le nom de la ressource dans une liste d'utilisateurs.
- **Avancée** : créez des conditions qui filtrent les ressources d'agent disponibles. Ces conditions peuvent être basées sur le rôle d'utilisateur, le groupe d'agents, les compétences spécifiques, la charge de travail ou la disponibilité des agents.
- **Scriptée** : créez un script personnalisé pour identifier les ressources d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une autre méthode de correspondance des ressources, Critères de sélection, peut être utilisée afin de créer une règle de correspondance avec des critères de correspondance sélectionnés pour l'utiliser avec la console d'affectation.

Règles d'affectation

Utilisez les règles d'affectation pour affecter automatiquement les tâches aux utilisateurs et aux groupes. Créez une règle d'affectation pour une règle de correspondance en cliquant sur le lien connexe **Créer une règle d'affectation** du formulaire de règle de correspondance. Lorsque les conditions de la règle de correspondance sont remplies, un ticket peut être acheminé vers un utilisateur ou un groupe à l'aide de la règle d'affectation. La règle d'affectation s'applique uniquement si la tâche n'est pas encore affectée à un autre utilisateur ou groupe.

Remarque :
les règles de correspondance et les règles d'affectation sont des enregistrements indépendants sans synchronisation. Si vous modifiez le composant **S'applique à** de la règle de correspondance, le changement n'est pas reflété dans la règle d'affectation.

Lorsque vous créez une règle d'affectation, vous sélectionnez les éléments suivants :

- La table du type de tâche et des conditions qui doivent être remplies avant l'affectation de la tâche.
- L'utilisateur ou le groupe auquel la tâche est affectée.

Sinon, vous pouvez créer un script pour personnaliser davantage la règle d'affectation.

Information associée

Module de règles d'affectation

Invoquer l'API MatchingRuleProcessor

Après avoir créé une ou plusieurs règles de correspondance, vous pouvez invoquer l'API MatchingRuleProcessor et exécuter les règles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Procédure

- Vous pouvez appeler le moteur de correspondance à l'aide de la méthode `processAndGetCandidates` de la classe `matchingRuleProcessor`.
  Passez-y l'enregistrement de tâche et le nombre de ressources. Vous obtenez alors un tableau de ressources sys_ids.
- Le système traite les règles de correspondance en fonction du nombre stocké dans le champ **Ordre d'exécution** pour chacune d'elles.
  Il en résulte une liste d'utilisateurs (sys_ids) que vous pouvez utiliser pour l'acheminement et l'affectation des tickets.

Correspondance inversée

La correspondance inversée utilise les mêmes règles de correspondance pour faire correspondre les tâches à une ressource plutôt que les ressources à une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager et admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le moteur de correspondance des ressources peut associer des ressources et des tâches de deux façons :

- Directe : associe les ressources à une tâche
- Inversée : associe les tâches à une ressource

La même règle de correspondance peut être utilisée pour la correspondance directe et inversée.

Procédure

- Dans l'application Gestion du service clientèle, vous pouvez utiliser la correspondance inversée pour déterminer l'appel que le prochain agent disponible doit prendre.
- La correspondance inversée renvoie une liste de tickets sys_ids au lieu d'une liste d'utilisateurs sys_ids. La correspondance inversée vous permet également de limiter les tickets renvoyés à un ensemble spécifique. L'exemple suivant montre comment utiliser la correspondance inversée.

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
"sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to consider>])
```

Limiter le nombre de tâches sys_ids renvoyées pour les règles de correspondance inversée

Les règles de correspondance inversée renvoient une liste de tickets sys_ids. Limitez le nombre de tickets renvoyés en configurant le nombre dans la propriété système reverse.matchingrule.entity.limit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Recherchez la propriété système reverse.matchingrule.entity.limit.
3. Dans le champ Nombre, changez le nombre de tickets renvoyés. Le nombre par défaut est 30.

Résultats

Si le nombre de tickets renvoyés est supérieur à la valeur indiquée dans la propriété système, la règle de correspondance inversée ne s'exécute pas pour les règles de correspondance Scriptée et Critères de sélection.

Vue d'ensemble d'Assignment Workbench

La console d'affectation permet aux gestionnaires du service client d'affecter des tâches aux agents de manière efficace et intelligente. La console utilise des critères configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global. Les gestionnaires peuvent consulter ces résultats et cliquer sur un bouton pour affecter une tâche.

La console d'affectation affiche toutes les informations pertinentes pour l'affectation des tâches, notamment :

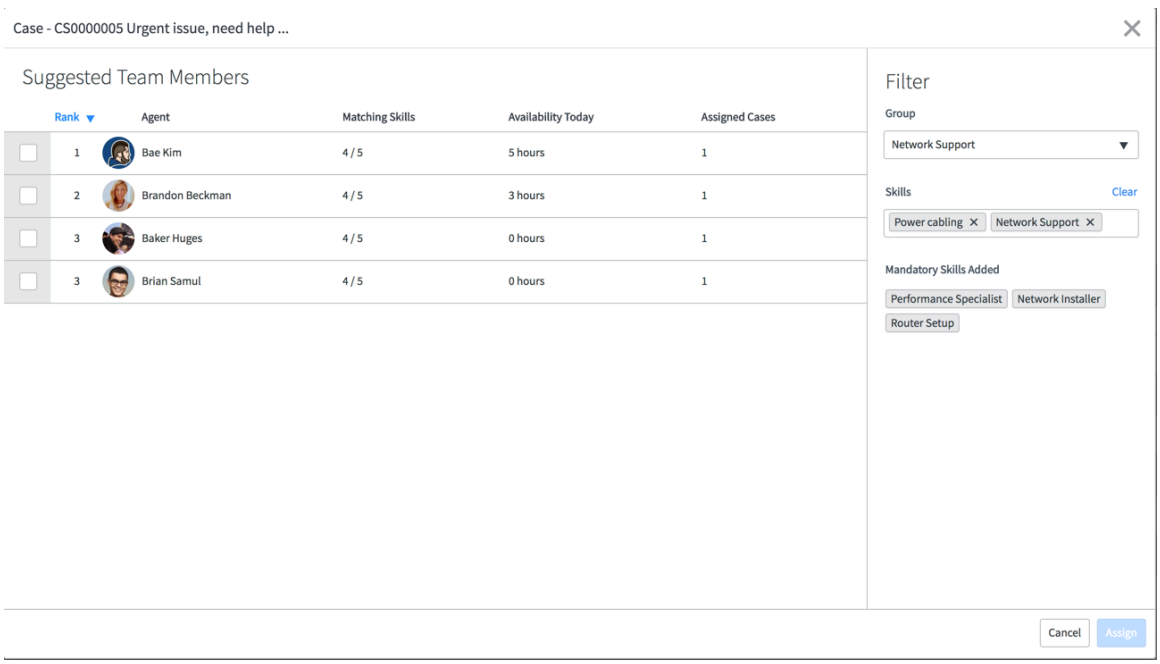
- La liste des agents du groupe d'affectation des tâches.
- Les critères de correspondance utilisés pour évaluer les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un classement global pour chaque agent du groupe d'affectation.
- Un filtre avec le groupe d'affectation actuel et les compétences identifiées pour la tâche, y compris toutes les compétences obligatoires.

Console d'affectation



Les agents sont classés par ordre croissant en partant de 1 en fonction des critères configurés pour la console. Plus le nombre de critères correspondants est élevé, plus l'agent est haut dans le classement. Lorsque les critères sont identiques pour deux agents, ces agents sont classés au même niveau. Placez la souris sur le classement d'un agent pour afficher les détails.

Utilisez le filtre pour changer le groupe d'affectation et pour ajouter ou supprimer des compétences. Les changements apportés au groupe d'affectation ou aux listes de compétences sont immédiatement répercutés dans la console :

- Changer le groupe d'affectation affiche une liste d'agents différente.
- Ajouter ou supprimer des compétences peut changer le classement des agents.

Si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, les agents affichés dans la console d'affectation sont filtrés par les compétences de la liste **Compétences obligatoires ajoutées**, puis classés en fonction des autres critères de correspondance.

Remarque :
les agents ne peuvent pas ajouter ou supprimer des compétences obligatoires ou rendre une compétence facultative.

Configurer la console d'affectation

La configuration de la console d'affectation est stockée dans une règle de correspondance qui est basée sur le type de correspondance **Critères de sélection**. La configuration par défaut utilise la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket**, qui comprend trois des quatre critères de correspondance par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Disponibilité aujourd'hui
- Compétences correspondantes
- Tickets affectés

La console calcule et affiche un classement global pour chaque agent du groupe en fonction de ces critères de correspondance. Vous pouvez modifier ou créer des critères de correspondance et la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket** selon vos besoins. Vous pouvez aussi créer votre propre configuration en suivant ces étapes :

1. Créez un ou plusieurs critères de correspondance.
2. Créez une règle de correspondance avec le type de correspondance **Critères de sélection**.
3. Ouvrez la nouvelle règle créée et ajoutez les critères de correspondance souhaités.

Si vous utilisez des compétences obligatoires, vous devez remplacer le critère **Compétences correspondantes** de cette règle de correspondance par le critère **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux compétences obligatoires requises pour un ticket.

Utiliser la console d'affectation

Accédez à la console d'affectation en cliquant sur l'icône Rechercher des) en regard du champ **Affecté à** sur le formulaire de tâche.

Remarque :
l'état de l'enregistrement actuel détermine la disponibilité de l'icône Rechercher des agents. L'icône est disponible pour les enregistrements dont l'état est **Ouvert**, **En attente** ou **Annulé** et si l'utilisateur dispose de l'accès en écriture pour le champ **Affecté à**. L'icône n'est pas disponible pour les enregistrements dont l'état est **Nouveau** ou **Fermé**, ou lorsque le champ **Affecté à** est en lecture seule pour l'utilisateur actuel.

Trier la liste des agents en fonction de l'un des critères de correspondance en cliquant sur l'en-tête de colonne souhaité ; cela réorganise les agents suggérés en fonction des critères sélectionnés.

Sélectionnez un groupe d'affectation différent dans la liste **Groupe** du filtre. La liste des agents est mise à jour en fonction de la sélection. Si le groupe sélectionné ne contient aucun agent, un message vous invitant à sélectionner un autre groupe s'affiche.

Ajoutez ou supprimez des compétences de la liste **Compétences** du filtre. Ces sélections sont répercutées dans la colonne **Compétences correspondantes**.

Les compétences définies comme étant obligatoires pour une tâche sont affichées dans la liste **Compétences obligatoires ajoutées**. Ces sélections sont également répercutées dans la colonne **Compétences correspondantes**. Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer des compétences de cette liste.

Sélectionnez un agent et cliquez sur **Affecter** pour affecter la tâche. La console se ferme et revient au formulaire de ticket. Le champ **Affecté à** est mis à jour avec l'agent sélectionné. Cliquez sur **Enregistrer** sur le formulaire de ticket pour enregistrer cette affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension

Le module d'extension Assignment Workbench (com.snc.assignment_workbench) est activé dans le cadre de Gestion du service clientèle.

Le module d'extension Case Assignment Workbench Demo (com.snc.case_assignment_workbench_demo) fournit des données de démonstration pour la console.

Tables

Assignment Workbench ajoute les tables suivantes.

Tables de la console d'affectation

Table	Description
Critères de recherche [matching_dimension]	Stocke les critères de correspondance qui peuvent être utilisés afin de créer une configuration pour la console d'affectation.
Sélectionner des critères [matching_dimension_for_assignment]	Stocke les critères de correspondance pour les règles de correspondance de la configuration de la console d'affectation.
Règle de correspondance [matching_rule]	Stocke les règles de correspondance, y compris celles des configurations de la console d'affectation.

Rôles d'utilisateur

Assignment Workbench ajoute les rôles suivants.

Rôles sur la console d'affectation

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Console d'affectation [assignment_workbench]	Permet aux agents du service client et du service consommateur d'accéder à la console d'affectation.	Utilisateur de compétence [skill_user]

Propriétés

Assignment Workbench ajoute les propriétés suivantes.

Propriétés de la console d'affectation

Propriété	Description
assignment_workbench.find.agents.title	Titre du bouton macro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la console d'affectation (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Rechercher des agents • **Localisation** : **Acheminement et affectation** > **Propriétés**
assignment_workbench.new.window	Quand cette option est activée, ouvre la console d'affectation dans une nouvelle fenêtre. • **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Acheminement et affectation** > **Propriétés**
assignment_workbench_no_of_agents	Nombre d'agents par page. (Pour des performances optimales, n'utilisez pas plus de 50 agents/page.) • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : 30 • **Localisation** : **Acheminement et affectation** > **Propriétés**

Information associée

Configurer la console d'affectation

Critères de correspondance pour l'affectation de ticket

La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Trois critères de correspondances sont disponibles :

- **Correspondance simple** : crée une correspondance entre deux éléments (par exemple, le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire de l'emplacement d'une tâche).
- **Agrégat** : utilise une requête simple et renvoie un résultat agrégé. Pour le type Agrégat, sélectionnez une table et créez un filtre, puis sélectionnez un champ d'agrégat, comme le champ **Affecté à**. Ce type de requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
- **Scripté** : utilise une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

Plusieurs critères de correspondance sont fournis avec la console d'affectation :

- **Disponibilité aujourd'hui** : la disponibilité est calculée en fonction du calendrier de travail de l'agent, du travail affecté et des congés personnels. Plus un agent est disponible, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes** : nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences requises pour le ticket. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** : calcule le nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences obligatoires. Ce calcul est réalisé en filtrant tous les agents qui n'ont pas les compétences obligatoires et classe les agents restants. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

  Remarque :
  si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux compétences obligatoires identifiées pour un ticket.

- **Tickets affectés** : nombre de tickets déjà affectés à cet agent. Plus les tickets affectés sont nombreux, plus la contribution au classement global de l'agent est faible.
- **Dernière affectation** : pour assurer une affectation des tâches équilibrée, la priorité est donnée aux agents en fonction de la dernière tâche affectée.

Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type et utilisez les champs associés à ce type pour créer la requête. Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance pour la configuration de la console, vous pouvez spécifier les paramètres suivants pour chaque critère individuel :

- utilisation de classement et affichage
- méthode de classement
- poids du classement
- seuil
- actif/inactif

Utilisation de classement et affichage

Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

- Classement et affichage : utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
- Affichage uniquement : affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
- Classement uniquement : utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

Méthode de classement

Deux méthodes de classement sont disponibles :

- Plus, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux plus de disponibilité pour déterminer le classement des agents.
- Moins, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux avoir moins de tickets affectés pour déterminer le classement des agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Poids

Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, les critères de correspondance de la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket** ont un poids affecté de 10. Vous pouvez attribuer un poids plus élevé aux critères qui sont plus importants.

Seuil

Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Par exemple, définissez le seuil du critère des compétences correspondantes sur 3 si vous voulez afficher uniquement les agents qui ont au moins trois des compétences requises pour une tâche. Pour la disponibilité, définissez le seuil sur le nombre d'heures souhaité pour afficher uniquement les agents qui disposent de ce nombre minimum d'heures de travail disponibles. Vous pouvez définir le seuil dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Seuil**.

Actif/inactif

Plusieurs critères de correspondance peuvent être associés à la règle de correspondance qui détermine la configuration de la console d'affectation. Chaque critère individuel peut être défini sur Actif ou Inactif. Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous pouvez effectuer ce changement dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Actif**.

Calculer le classement des agents

La console d'affectation ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents.

1. Calculez un nombre pour chaque critère.
2. Multipliez ce nombre par le poids du critère.
3. Divisez le résultat par le total de tous les critères.
4. Répétez l'opération pour chaque critère et ajoutez les résultats.

L'exemple suivant montre comment le classement est déterminé pour un agent qui possède ces valeurs de critères de correspondance :

- Compétences correspondantes avec prise en charge des compétences obligatoires : 5/6
- Disponibilité aujourd'hui : 7 heures
- Tickets affectés : 2

Calculs :

- **Compétences correspondantes** : `2 / 3 = 0,666` (3 étant le nombre maximum de compétences).
- **Disponibilité aujourd'hui** : `7 / 8 = 0,875` (8 étant le nombre maximum d'heures).
- **Tickets affectés** : `2 / 26 = 0,0769` (26 étant le nombre total de tâches dans la table).
- **Poids** : chaque critère de correspondance a un poids de 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Ce calcul est effectué pour chaque agent du groupe d'affectation. Les agents sont classés en fonction de la valeur de ce calcul, le nombre le plus élevé se plaçant en haut du classement.

Règles de correspondance pour l'affectation de ticket

Utilisez une règle de correspondance pour créer une configuration pour la console d'affectation.

La configuration de la console d'affectation est stockée dans une règle de correspondance qui est basée sur le type de correspondance **Critères de sélection**.

La configuration par défaut utilise la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket**, qui utilise trois des quatre critères de correspondance par défaut :

- Disponibilité aujourd'hui
- Compétences correspondantes
- Tickets affectés

Remarque :
si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux compétences obligatoires identifiées pour un ticket.

Vous pouvez personnaliser cette règle de correspondance pour qu'elle réponde à votre besoin spécifique de calcul des recommandations d'agent. Cette règle de correspondance peut également être utilisée pour l'affectation automatique si vous créez une règle d'affectation.

Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale

Utilisez l'application Special Handling Notes pour créer des notes attirant l'attention de l'utilisateur sur des informations importantes concernant les enregistrements individuels.

Créez des notes de gestion spéciale pour des enregistrements spécifiques ou pour un ensemble d'enregistrements répondant à une ou plusieurs conditions. Vous pouvez également configurer l'application Special Handling Notes pour afficher les notes de gestion spéciale issues d'enregistrements connexes, comme le compte ou le produit associé à un ticket du service client.

Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent configurer les tables d'entités souhaitées pour utiliser des notes de gestion spéciale, puis configurer les formulaires correspondants pour afficher la liste ou la fenêtre contextuelle. Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent créer, consulter, mettre à jour et supprimer des notes. Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.editor peuvent consulter et mettre à jour les notes, tandis que les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.user peuvent consulter les notes.

Une fois créées, les notes de gestion spéciale peuvent être affichées de différentes façons : dans une liste incorporée ou une liste connexe sur un formulaire d'enregistrement, ou dans une fenêtre contextuelle qui s'affiche lorsque vous accédez à un formulaire.

En plus d'un message, une note de gestion spéciale possède également un état, une priorité affectée et une date d'expiration. L'état d'une note peut être l'un des suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Divers états d'une note de gestion spéciale

Statut	Définition
Actif	La note est active. Les notes actives apparaissent dans la liste ou fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale. Les notes actives restent dans la liste jusqu'à ce qu'elles soient définies sur **Inactif** ou **Expiré**. Les notes actives restent dans la fenêtre contextuelle jusqu'à ce qu'elles soient ignorées ou définies sur **Inactif** ou **Expiré**.
Inactif	Cette note n'est plus active. Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin ou sn_shn.editor peuvent définir une note sur **Inactif** si les informations contenues dans la note ne sont plus utiles. Lorsqu'une note est définie sur **Inactif**, elle est supprimée de la liste Notes de gestion spéciale ou de la fenêtre contextuelle. Les notes inactives peuvent être consultées en accédant à **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**.
Expiré	La note a atteint sa date d'expiration ou elle a été définie sur Expiré manuellement. Si une note a expiré, le formulaire devient accessible en lecture seule pour tous les rôles d'utilisateur autres qu'administrateur système. Une note est automatiquement définie sur Expiré par une tâche planifiée lorsqu'elle atteint sa date d'expiration. La tâche planifiée définit également les notes inactives sur Expiré si les notes inactives ont atteint leur date d'expiration.

Lors de la création d'une note de gestion spéciale, vous pouvez la rendre effective immédiatement ou sélectionner une date d'entrée en vigueur. Vous pouvez également sélectionner une date d'expiration.

Une note peut être affectée à l'une des priorités suivantes :

- 1 - Critique
- 2 – Élevé

Traduction automatique

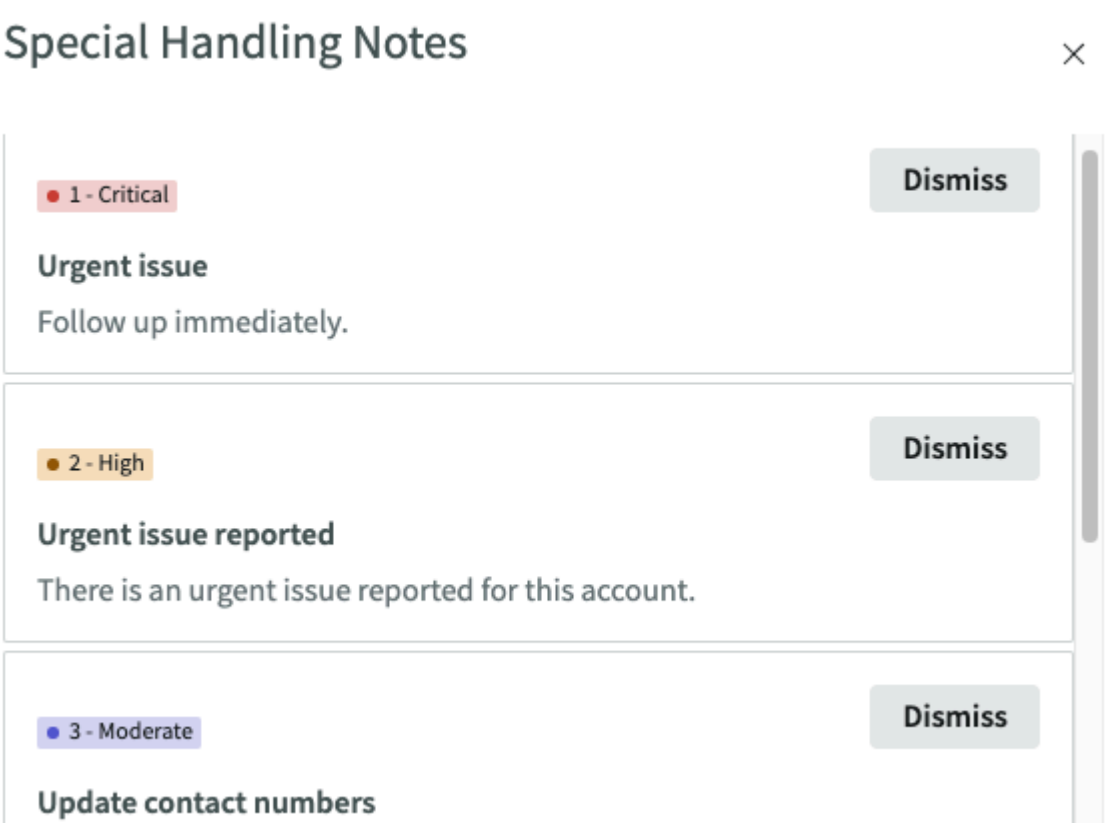
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 3 – Modéré
- 4 - Faible

Chaque priorité est associée à une couleur, affichée sous la forme d'une barre colorée dans la fenêtre contextuelle et sous la forme d'un cercle coloré dans le champ **Priorité** dans une liste. L'interface de la plateforme et l'interface de l'espace de travail CSM utilisent des couleurs différentes pour représenter la priorité.

Priorité	Interface de la plateforme	Interface de l'espace de travail CSM
1 - Critique	Rouge	Rouge
2 - Élevé	Orange	Orange
3 - Modéré	Vert	Violet
4 - Faible	Bleu	Gris

Notes de gestion spéciale dans l'interface de l'espace de travail CSM



Liste Notes de gestion spéciale

Les notes de gestion spéciale peuvent être affichées dans le formulaire d'une liste incorporée ou connexe. Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent configurer un formulaire pour qu'il affiche la liste Notes de gestion spéciale. Cette liste s'affiche dans un formulaire lorsqu'une ou plusieurs notes sont actives pour un enregistrement. La liste Notes de gestion spéciale affiche les informations suivantes pour une note :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Message
- Date d'expiration
- Priorité
- Table

Les notes de gestion spéciale sont affichées dans la liste, sauf si vous configurez des propriétés supplémentaires pour afficher les notes dans une fenêtre contextuelle.

Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale

Les notes de gestion spéciale peuvent être affichées dans le formulaire d'une fenêtre contextuelle. Les utilisateurs disposant du rôle sn_shn.admin peuvent configurer un formulaire pour qu'il affiche la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale. Cette fenêtre s'affiche lorsque vous accédez à un enregistrement qui comporte une ou plusieurs notes actives. La fenêtre contextuelle affiche les informations suivantes pour chaque note :

- Message
- Priorité

Pour afficher des notes de gestion spéciale dans une fenêtre contextuelle, accédez à **Notes de gestion spéciale** > **Propriétés** et définissez les propriétés associées.

Pour ignorer une note, cliquez sur **Ignorer**. Une fois que vous avez ignoré une note, elle ne s'affiche plus dans la fenêtre contextuelle. Pour fermer la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale, cliquez sur **X**.

Notes de gestion spéciale venant à expiration

La tâche planifiée **Désactiver les notes de gestion spéciale**, qui s'exécute tous les jours à minuit, vérifie les dates dans les champs **Date d'effet** et **Expire le** pour chaque note.

- Si une note de gestion spéciale a atteint sa **Date d'effet**, la tâche planifiée définit l'état de la note sur **Actif**.
- Si une note de gestion spéciale a atteint sa date **Expire le**, la tâche planifiée définit l'état de la note sur **Expiré**.

Escalade de compte et de ticket

Utilisez la fonctionnalité d'escalade pour mettre en évidence des tickets ou comptes spécifiques et attirer l'attention sur les problèmes importants des clients.

L'escalade d'un ticket ou d'un compte fournit les avantages suivants :

- Augmente l'attention sur un problème client.
- Facilite la communication à propos de ce problème.
- Fournit un moyen de suivre la progression vers une résolution.

Différences entre l'escalade de ticket et de compte

Bien que le processus d'escalade soit similaire pour les tickets et les comptes, il existe des différences importantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Escalade d'un ticket : un agent du service client gère généralement une escalade de ticket et travaille directement avec le ticket escaladé pour résoudre le problème.
- Escalade d'un compte : un gestionnaire d'escalade gère généralement une escalade de compte, qui peut inclure plusieurs tickets associés, et enregistre les détails dans l'enregistrement d'escalade.

Pour en savoir plus, consultez Différences entre l'escalade de ticket et de compte.

Configurer l'escalade de compte et de ticket

Le tableau suivant comprend une vue d'ensemble des tâches de configuration des escalades de comptes et de tickets. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent effectuer ces tâches.

Tâches de configuration des escalades de comptes et de tickets

Tâche	Description
Configurer la gestion des escalades	Configurez l'escalade de compte et de ticket à l'aide de la configuration guidée de Customer Service Management.
Créer un modèle d'escalade de ticket ou de compte	Les modèles d'escalade déterminent le mode de traitement d'une demande d'escalade, y compris le type d'escalade et un processus d'approbation facultatif.
Créer une sévérité d'escalade de ticket ou de compte	Créez des définitions pour différents niveaux de sévérité d'escalade et sélectionnez des indicateurs de couleur pour mettre en évidence les tickets et comptes en escalade dans l'interface utilisateur.

Utiliser l'escalade de compte et de ticket

La table suivante comprend une vue d'ensemble des tâches utilisateur d'escalades de comptes et de tickets.

Tâches utilisateur d'escalade de compte et de ticket

Tâche	Description
Escalader un compte ou un ticket	Escaladez les tickets ou les comptes, au nom des clients ou à des fins internes. L'escalade d'un compte ou d'un ticket crée un enregistrement d'escalade associé. Rôle requis : escalation requester
Gérer un compte ou un ticket escaladé	Gérez un ticket ou un compte par le biais du processus d'escalade à l'aide de l'enregistrement d'escalade. Le système identifie les tickets et comptes escaladés sur les listes et les formulaires avec des indicateurs de couleur qui correspondent à la sévérité de l'escalade : rouge (élevé) ou orange (modéré). Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches utilisateur d'escalade de compte et de ticket (suite)

Tâche	Description
	• Agent de service client • Gestionnaire d'escalade
Désescalader un ticket ou un compte	Désescaladez un ticket ou un compte lorsque le problème à l'origine de l'escalade est résolu. Rôle requis : de-escalation requester
Utiliser un processus d'approbation d'escalade facultatif	Incluez une étape d'approbation facultative au cours de laquelle les approbateurs étudient une demande et approuvent ou rejettent l'escalade. Lorsque vous utilisez l'étape d'approbation facultative, le système crée l'enregistrement d'escalade une fois l'approbation approuvée et l'associe au ticket ou au compte.

Différences entre l'escalade de ticket et de compte

Une vue d'ensemble des différences entre l'escalade de ticket et l'escalade de compte.

- **Escalades de tickets** : un agent du service client gère généralement une escalade de ticket et effectue la plupart du travail de résolution du problème, qui est enregistré dans l'enregistrement de ticket. Pour les escalades de tickets, l'enregistrement d'escalade est principalement utilisé à des fins de génération de rapports d'état. Le SLA d'escalade est également associé à l'enregistrement de ticket plutôt qu'à l'enregistrement d'escalade, car c'est là que l'agent fournit des mises à jour régulières.
- **Escalades de comptes** : un gestionnaire d'escalade de compte gère généralement une escalade de compte parce qu'elle est associée à plusieurs tickets sous-jacents. Un chargé de clientèle travaille avec plusieurs propriétaires de tickets pour résoudre l'escalade du client et utilise l'enregistrement d'escalade pour consolider l'état des tickets associés et fournir des mises à jour régulières. Par conséquent, le SLA est associé à l'enregistrement d'escalade.

Différences entre l'escalade de ticket et de compte

Fonctionnalité	Escalade de ticket	Escalade de compte
Relations	Correspond individuellement avec un ticket.	Correspond individuellement avec un compte. Les utilisateurs peuvent lier des tickets spécifiques à l'enregistrement d'escalade pour indiquer quels tickets sont à l'origine de l'escalade.
Modèles	Utilise les modèles d'escalade de ticket.	Utilise les modèles d'escalade de compte.
Workflow d'approbation	Inclut une option pour ajouter automatiquement le gestionnaire du groupe d'affectation de ticket à la liste d'approbateurs lors	N'inclut pas une option pour ajouter automatiquement le gestionnaire du groupe d'affectation de ticket à la liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différences entre l'escalade de ticket et de compte (suite)

Fonctionnalité	Escalade de ticket	Escalade de compte
	de l'utilisation du workflow d'approbation par défaut.	d'approbateurs, car une escalade de compte peut être associée à plusieurs tickets.
Affectation d'escalade	N'inclut pas une affectation distincte. Une escalade de ticket correspond à un ticket individuel et l'agent du service client gère l'escalade.	Inclut une affectation distincte. Une escalade de compte peut avoir plusieurs tickets associés qui sont affectés à différents agents, de sorte que l'enregistrement d'escalade comprend un champ **Affecté à**. Les escalades de comptes sont généralement affectées à un gestionnaire d'escalade parce qu'elles sont généralement plus graves que les escalades de tickets.
Liste de surveillance	N'inclut pas une option pour ajouter automatiquement une équipe de compte à la liste de surveillance des escalades.	Inclut une option pour ajouter automatiquement une équipe de compte à la liste de surveillance des escalades.
Mises à jour d'une escalade ajoutée à un ticket	Les mises à jour de l'enregistrement d'escalade sont également ajoutées au champ **Notes de travail** de l'enregistrement correspondant.	Les mises à jour de l'enregistrement d'escalade ne sont pas ajoutées à l'enregistrement du compte.
SLA	Les SLA d'escalade de ticket fournis avec la fonctionnalité d'escalade sont joints au ticket.	Les SLA d'escalade de compte fournis avec la fonctionnalité d'escalade sont joints au compte.

Processus d'escalade de compte et de ticket

Le processus d'escalade de compte et de ticket comporte plusieurs étapes, de la demande à l'achèvement.

1. Un utilisateur disposant du rôle demandeur d'escalade demande une escalade pour un ticket ou un compte. Dans le cadre de la demande, l'utilisateur fournit les informations suivantes :
   - Le motif de la demande
   - La justification de l'escalade
   - La sévérité de l'escalade
   - Le modèle d'escalade
   - La liste de surveillance de l'escalade
2. Si l'approbation est requise, le workflow d'approbation ou les approbateurs identifiés dans le modèle d'escalade examinent la demande et acceptent ou rejettent l'escalade.
3. Après l'approbation, l'agent gère l'escalade tout au long de sa progression à l'aide du formulaire d'escalade. Par exemple, l'agent peut ajouter des utilisateurs à la liste de surveillance et mettre à jour la tendance de l'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les mises à jour du formulaire d'escalade envoient des notifications par e-mail à l'utilisateur actuel et aux utilisateurs de la liste de surveillance.

4. Lorsque le problème a été résolu, un utilisateur disposant du rôle demandeur de désescalade peut désescalader un ticket ou un compte.

Composants d'une escalade de compte et de ticket

Les rôles, modules et tables installés avec la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket.

Rôles

Rôles inclus avec la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket :

Différents rôles avec la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket

Rôle	Description
Demandeur d'escalade (sn_customerservice.escalation_requester)	Peut demander une escalade pour un ticket ou un compte.
Demandeur de désescalade (sn_customerservice.deescalation_requester)	Peut désescalader un ticket ou un compte. Ce rôle contient le rôle sn_customerservice.escalation_requester.

Modules d'escalade

La fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket ajoute le module Escalades au menu Customer Service :

- **Tous** : répertorie tous les enregistrements d'escalade pour les tickets et les comptes.
- **Modèles d'escalade** : répertorie les modèles d'escalade des tickets et des comptes.
- **Sévérité de l'escalade** : énumère les types de sévérité d'escalade.

Cette fonctionnalité ajoute également une liste des tickets escaladés au menu Customer Service : **Service clientèle** > **Tickets** > **Escaladé**

Tables

Tables incluses avec la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket :

Différentes tables avec la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket

Table	Description
Modèles d'escalade [sn_customerservice_escalation_template]	Stocke les enregistrements des modèles d'escalade.
Escalades [sn_customerservice_escalation]	Stocke les enregistrements créés pour les tickets et les comptes escaladés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différentes tables avec la fonctionnalité d'escalade de compte et de ticket (suite)

Table	Description
Sévérité de l'escalade [sn_customerservice_escalation_severity]	Stocke les enregistrements de définition de la sévérité de l'escalade.

Formulaire d'escalade de compte et de ticket

Les agents du service client utilisent le formulaire d'escalade pour gérer les escalades au niveau des tickets et des comptes.

Le formulaire d'escalade inclut des informations sur l'escalade, comme le ticket ou le compte associé, ainsi que le motif et la justification de l'escalade. Il comprend également des informations sur la progression de l'escalade, notamment la tendance et les notes sur le travail effectué pour résoudre le problème.

Un enregistrement d'escalade peut contenir un ou plusieurs tickets associés. Lors de la mise à jour des enregistrements d'escalade, les agents du service client peuvent saisir des commentaires ou des notes de travail. Pour les escalades de tickets, les mises à jour sont répercutées dans l'historique de l'activité du ticket sous la forme de notes de travail. Le client ne peut donc pas les voir.

Le formulaire d'escalade comprend une liste connexe **Tickets connexes** qui inclut les tickets associés aux escalades de compte. L'utilisateur peut associer des tickets spécifiques à l'aide de cette liste connexe pour indiquer les tickets qui sont à l'origine de l'escalade. Le formulaire d'escalade comprend également les listes connexes **SLA de tâche** et **Approbateurs**.

Champs du formulaire d'escalade

Champ	Description
Numéro	Le numéro affecté automatiquement à la demande d'escalade.
Enregistrement source	Le ticket ou compte pour lequel l'escalade est demandée. **Remarque :** le formulaire de ticket ou de compte de l'enregistrement source comprend une liste connexe **Escalades**.
État	L'état actuel de l'escalade : • **Demandée** : un agent disposant du rôle demandeur d'escalade a demandé une escalade pour le ticket ou le compte. • **Escaladée** : la demande d'escalade a été approuvée. • **Déclinée** : la demande d'escalade n'a pas été approuvée. • **Fermée** : le motif de l'escalade a été résolu et l'escalade a été fermée.
Source de la demande	La source de la demande d'escalade de ticket : • Demandée par le client • Demandée en interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire d'escalade (suite)

Champ	Description
Motif	Le motif de la demande d'escalade de ticket : • Inactivité • Manque de progression • Le client a imposé une échéance
Liste de surveillance	La liste de surveillance de cet enregistrement d'escalade spécifique. Pour les escalades de comptes, vous pouvez **Ajouter des membres de l'équipe de compte à une liste de surveillance**. Les utilisateurs ajoutés à la liste de surveillance pour un ticket, un compte ou un enregistrement d'escalade reçoivent une notification par e-mail lorsque le ticket ou le compte a été escaladé et que l'enregistrement d'escalade est mis à jour.
Groupe d'affectation	Pour les escalades de comptes, le groupe d'affectation pour ce compte.
Affecté à	Pour les escalades de comptes, l'agent du service client affecté à ce compte.
Demandé par	L'utilisateur qui a demandé l'escalade.
Approuvé par	Si elle est approuvée, l'utilisateur qui a approuvé la demande d'escalade.
Refusé par	Si elle est rejetée, l'utilisateur qui a rejeté la demande d'escalade.
Escalade annulée par	L'utilisateur qui a annulé l'escalade de ticket ou de compte.
Type d'escalade	Le type d'escalade sélectionné par l'utilisateur qui a demandé l'escalade.
Sévérité de l'escalade	La sévérité associée à cette escalade, qui définit le niveau de sévérité de l'escalade et la couleur utilisée pour surligner l'enregistrement d'escalade dans l'interface utilisateur. • **Sévérité élevée** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en rouge. • **Sévérité moyenne** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en orange.
Tendance d'escalade	L'état actuel de l'escalade : • **Amélioration** • **Identique** • **En baisse**
Justification de l'escalade	Des informations supplémentaires qui expliquent pourquoi cette escalade est nécessaire.

Administration des escalades de compte et de ticket

Créez des modèles d’escalade et des définitions de sévérité d’escalade pour contrôler le processus d’escalade au niveau des tickets et des comptes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'escalade

Un modèle d’escalade détermine le mode de traitement d’une demande d’escalade en définissant les informations suivantes :

- Le type d'escalade (ticket ou compte).
- Si une approbation est requise :
  - Si non, la demande d'escalade est approuvée automatiquement.
  - Si oui, fournissez la liste d'approbateurs requise par le workflow d'approbation par défaut ou un workflow d'approbation différent.
- La liste de surveillance des escalades. Les utilisateurs ajoutés à la liste de surveillance reçoivent des notifications par e-mail lorsqu'un enregistrement d'escalade est mis à jour.

La fonctionnalité d'escalade fournit deux modèles d'escalade standard, l'un pour l'escalade de ticket et l'autre pour l'escalade de compte. Si nécessaire, les utilisateurs ayant le rôle d’administrateur système peuvent modifier ces modèles ou créer de nouveaux modèles.

Sévérité de l'escalade

Un enregistrement de sévérité de l'escalade définit la sévérité de l'escalade et la couleur utilisée pour surligner l'enregistrement de ticket ou de compte escaladé dans l'interface utilisateur. Cette sévérité affectée permet aux agents d'identifier facilement les tickets et comptes escaladés sur les listes et les formulaires. La fonctionnalité d'escalade propose deux définitions de sévérité d'escalade :

- **Sévérité élevée** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en rouge.
- **Sévérité moyenne** : les enregistrements d'escalade sont surlignés en orange.

L’interface utilisateur détermine quels champs sont surlignés pour les tickets et comptes escaladés.

Indicateurs d’interface utilisateur pour identifier les tickets et comptes escaladés

Interface utilisateur	Description
CSM Agent Workspace	Les indicateurs de champ et les surlignages de champ apparaissent dans le champ **Brève description** pour les tickets escaladés et dans le champ **Nom** pour les comptes escaladés. **Remarque :** vous pouvez déplacer des indicateurs et des surlignages vers n'importe quel champ autre qu'un champ de lien hypertexte.
Interface de la plateforme	Les numéros de ticket et de compte escaladés sont indiqués par un point de couleur sur une liste et un arrière-plan coloré sur un formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des tickets de CSM Agent Workspace avec des tickets escaladés

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

La liste des tickets de CSM Agent Workspace affiche les détails d'escalade suivants :

- Numéro : numéro de ticket généré automatiquement.
- Brève description : décrit le ticket.
- État de l'action : indique l'état du ticket.
- Contact : affiche la personne de contact pour le ticket.

En plus de définir l'indicateur de champ et le surlignage de champ d'un ticket ou d'un compte escaladé, la sévérité peut être utilisée lors de la configuration des SLA. Pour configurer des définitions de sévérité d'escalade supplémentaires, l'administrateur système doit configurer un nouveau style avec la couleur souhaitée. Pour plus d'informations, consultez Surligner des champs de liste .

SLA d'escalade

Les SLA d'escalade sont généralement utilisés pour régir la fréquence des mises à jour requises pour différents types et sévérités d'escalades. Un SLA d'escalade est associé à une sévérité d'escalade dans la définition de SLA. Lorsqu'un utilisateur crée une demande d'escalade, la sélection dans le champ **Sévérité de l'escalade** détermine le SLA de l'enregistrement d'escalade. La fonctionnalité d'escalade fournit les SLA d'escalade de compte et de ticket suivants. La table suivante fournit des informations sur les SLA d'escalade et leurs descriptions.

SLA d'escalade de compte et de ticket

SLA d'escalade	Description
SLA d'escalade de ticket	Pour les escalades de tickets, l'escalade ayant une correspondance individuelle avec un ticket, les SLA par défaut sont associés au ticket : • **Réponse de ticket escaladé - 4 heures** : désescalader le ticket dans les quatre heures. • **Réponse de ticket escaladé - 8 heures** : désescalader le ticket dans les huit heures. Pour l'escalade de ticket, mettez à jour la condition de réinitialisation du SLA sur « terminer l'ancien SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SLA d’escalade de compte et de ticket (suite)

SLA d'escalade	Description
	et démarrer un nouveau lorsque le ticket présente de nouveaux commentaires »
SLA d’escalade de compte	Pour les escalades de comptes, l'escalade ayant une correspondance avec un compte qui ne prend généralement pas en charge les SLA, les SLA sont associés à l'escalade. • **Réponse de compte escaladé - 4 heures** : désescalader le compte dans les quatre heures. • **Réponse de compte escaladé - 8 heures** : désescalader le compte dans les huit heures.

Les utilisateurs disposant du rôle d’administrateur système peuvent configurer les SLA d’escalade de ticket et de compte qui sont basés sur des attributs d’escalade tels que le type d’escalade, la sévérité et la tendance. Les SLA d’escalade sont stockés aux emplacements suivants :

- Pour les enregistrements de compte, dans le formulaire d'escalade de la liste connexe **SLA de tâche**.
- Pour les enregistrements de ticket, dans le formulaire de ticket de la liste connexe **SLA de tâche**.

Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket

Utilisez la fonctionnalité d'état de l'action du ticket pour indiquer l'état des tickets dans la liste Ticket. Grâce à cette fonctionnalité, les agents du service client peuvent facilement identifier les tickets à surveiller et définir la priorité de leurs tâches.

Les indicateurs visuels de la colonne **État de l'action** de la liste des tickets mettent en évidence l'état du ticket :

- Un indicateur bleu met en évidence les tickets à surveiller, comme ceux qui ont été mis à jour par des clients ou des utilisateurs internes et qui sont en attente de contribution ou de révision. Dans CSM Agent Workspace, les tickets à surveiller utilisent également un surlignage de champ bleu.
- Un indicateur rouge met en évidence les tickets qui sont bloqués, comme les tickets qui possèdent des enregistrements de tâches connexes ouverts ou qui sont en attente de commentaires des clients. Dans CSM Agent Workspace, les tickets bloqués utilisent également un surlignage de champ rouge. les tickets bloqués peuvent avoir l'état suivant :
  - Bloqué en interne
  - Bloqué par le client
  - Bloqué en interne et par le client

État de l'action du ticket

En plus des indicateurs colorés, la colonne **État de l'action** affiche également un bref message d'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fonctionnalité d'état de l'action du ticket utilise des flux de ticket exploitables pour déterminer automatiquement l'état de l'action pour les tickets du service client. Ces flux créent et résolvent des tâches de blocage pour différentes actions liées aux tickets et mettent à jour les indicateurs d'état de l'action. Certaines actions d'agent déclenchent ces flux de ticket, qui à leur tour créent et résolvent les tâches bloquantes.

Les agents et gestionnaires du service client peuvent également définir manuellement l'état de l'action pour les tickets en activant le champ **À surveiller** du formulaire de ticket.

Information associée

Activer l'état de l'action du ticket

Flux des tickets activables

Les flux de tickets activables contiennent des actions utilisateur prédéfinies qui créent et résolvent automatiquement les tâches bloquantes des tickets du service client.

Le module d'extension État de l'action du ticket fournit plusieurs flux de ticket activables qui créent et résolvent des tâches bloquantes pour différentes actions liées au ticket. Ces flux sont activés par défaut. Si vous ne souhaitez pas créer de tâches bloquantes pour une action spécifique, vous devez désactiver le flux associé.

Pour afficher ces flux, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Flux des tickets activables**.

Actions du Flow Designer

Les flux de tickets utilisent les actions du Flow Designer prédéfinies suivantes :

- Ajouter une tâche bloquante
- Désactiver une tâche bloquante
- Définir un marqueur À surveiller

Flux pour les tickets du service client

La fonctionnalité d'état de l'action du ticket fournit les flux suivants pour les tickets du service client.

- Créer Bloqué par l'enregistrement si le ticket requiert des informations client
- Créer Bloqué par l'enregistrement si une tâche de ticket est associée au ticket
- Créer Bloqué par l'enregistrement si une demande de changement est associée au ticket
- Créer Bloqué par l'enregistrement si une demande SC est associée au ticket
- Créer Bloqué par l'enregistrement si une commande de travaux est associée au ticket
- Créer Bloqué par l'enregistrement si un incident est associé au ticket
- Créer Bloqué par l'enregistrement si un problème est associé au ticket
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si la tâche de ticket est fermée
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si la demande de changement est fermée
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si l'incident est fermé
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si le problème est fermé ou si un correctif est communiqué

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si le problème est fermé ou si un correctif/des solutions de contournement sont communiqués
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si la demande SC est fermée
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si des informations utilisateur sont fournies pour le ticket
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si la commande de travaux est fermée ou annulée
- Définir sur À surveiller si des commentaires supplémentaires sont ajoutés par d'autres personnes
- Mettre à jour le ticket lors de la création de Bloqué par l'enregistrement
- Mettre à jour le ticket lorsque le champ À surveiller est activé/désactivé

Flux pour les commandes du service client

La fonctionnalité d'état de l'action du ticket fournit les flux suivants pour les commandes du service client.

- Créer Bloqué par l'enregistrement si le ticket de commande requiert des informations client
- Résoudre Bloqué par l'enregistrement si des informations utilisateur sont fournies pour le ticket de commande
- Définir sur À surveiller si des commentaires supplémentaires sont ajoutés au ticket de commande par d'autres personnes
- Mettre à jour le ticket de commande lorsque le champ À surveiller est activé/désactivé

Flux pour les enregistrements de problème associés à un ticket

Si un problème est associé à un ticket avec le motif bloquant **Résolution de tâche nécessaire**, un flux de ticket est fourni pour résoudre la tâche bloquante lorsqu'un correctif est communiqué ou que l'enregistrement de problème est fermé ou annulé.

Si un problème est associé à un ticket avec le motif bloquant **Solutions de contournement PRB nécessaire**, un flux de ticket est fourni pour résoudre la tâche bloquante lorsque des solutions de contournement sont communiquées ou que l'enregistrement de problème est fermé ou annulé.

Tâches bloquantes

Certaines actions d'agent déclenchent des flux de ticket qui créent et résolvent les tâches bloquantes pour les tickets du service client. Ces tâches déterminent l'état de l'action des tickets.

Lorsqu'un agent effectue certaines actions, comme demander plus d'informations à un client ou associer un problème à un ticket, le système :

- Ajoute une tâche bloquante au ticket. Cette tâche s'affiche dans la section **Bloqué par** du formulaire de ticket.
- Met à jour le champ **État de l'action** du formulaire de ticket et de la liste Tickets.

Remarque :
Une tâche bloquante empêche un agent de progresser vers la résolution d'un ticket. Par exemple, un ticket peut comprendre un ou plusieurs enregistrements de tâches connexes ouverts ou attendre de recevoir des commentaires de la part des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De plus, des actions résolvant ces tâches bloquantes sont disponibles ; par exemple, le client répond à la question d'un agent ou un utilisateur interne résout une tâche de problème. Lorsque l'une de ces actions se produit, le système :

- Met à jour l'état de la tâche bloquante dans le formulaire de ticket.
- Met à jour le champ **État de l'action** du formulaire de ticket et de la liste Tickets.
- Active le champ **À surveiller** dans le formulaire de ticket.

Actions qui créent des tâches bloquantes

Les actions suivantes créent une tâche bloquante pour les tickets du service client :

- L'agent définit l'état du ticket sur **Informations supplémentaires requises**.
- L'agent associe l'un des éléments suivants au ticket :
  - Problème
  - Demande
  - Changement
  - Incident
  - Tâche de ticket
  - Commande de travaux

Actions qui résolvent des tâches bloquantes

Les actions suivantes résolvent des tâches bloquantes pour les tickets du service client :

- Un client fournit les informations demandées.
- Un correctif ou des solutions de contournement sont associés à un enregistrement de problème connexe.
- Un enregistrement de problème, de demande, de changement ou d'incident connexe est résolu.
- Une tâche de ticket connexe ou une commande de travaux est fermée ou annulée.

Champ À surveiller

Lorsque le champ **À surveiller** du formulaire de ticket est activé, la colonne **État de l'action** de la liste Tickets affiche un indicateur bleu.

Le champ **À surveiller** est activé automatiquement lorsque :

- Une tâche bloquante pour un ticket est résolue.
- Un client ou une personne autre que le propriétaire du ticket commente un ticket.
- Une note de travail est ajoutée à un ticket enfant d'un ticket principal.

Les agents et les gestionnaires du service client peuvent activer manuellement le champ **À surveiller** si des informations sont requises de la part des clients ou des utilisateurs internes. Ce champ peut être désactivé uniquement par l'agent affecté au ticket ou par le gestionnaire ou administrateur du service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de l'action du ticket et gestion des problèmes majeurs

Lors de l'utilisation de la fonctionnalité d'état de l'action du ticket avec la gestion des problèmes majeurs, les actions suivantes activent le champ **À surveiller** pour un ticket principal :

- Un client fournit des commentaires pour un ticket enfant d'un ticket principal.
- Un agent ajoute une note de travail à un ticket enfant d'un ticket principal.

Liste connexe Bloqué par

Les tâches bloquantes créées pour un ticket sont ajoutées à la liste connexe **Bloqué par**. Chaque tâche bloquante est affectée à l'un des motifs de blocage suivants :

- Besoin d'informations du client
- Besoin de résoudre une tâche
- Besoin d'alternative PRB
- Autre

Remarque :
lorsqu'un problème est associé à un ticket et qu'une tâche bloquante est créée, le motif du blocage est défini sur **Besoin de résoudre une tâche**. Si nécessaire, l'agent peut changer ce motif par **Besoin d'alternative PRB**.

Lorsqu'une tâche bloquante est résolue :

- Le champ **Débloqué par** affiche l'utilisateur qui a effectué l'action de déblocage.
- Le champ **Débloqué le** affiche la date à laquelle la tâche bloquante a été résolue.

Table Tâches bloquantes

Les enregistrements qui possèdent des tâches bloquantes sont stockés dans la table Bloqué par [sn_action_status_blocked_by]. Les enregistrements sont supprimés de cette table régulièrement. Six mois après la fermeture d'un enregistrement bloqué, les entrées de la table Bloqué par liée à l'enregistrement bloqué sont supprimées.

Analyse de l'état de l'action du ticket

Le tableau de bord du gestionnaire du service client affiche le pourcentage de backlog de tickets en attente d'une réponse de l'agent, d'une entrée du client ou d'une réponse pour d'autres utilisateurs.

Le tableau de bord inclut le widget **Backlog ouvert - Bloqué** qui décompose le travail restant pour afficher les tickets affectés aux utilisateurs suivants :

- Agent
- Client
- Autres parties prenantes internes

Au fur et à mesure que les tâches bloquantes d'un ticket sont créées et résolues, ce widget de tableau de bord suit le temps que chacun de ces utilisateurs a passé sur le ticket. La répartition est définie pour :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Bloqué en interne
- Bloqué par le client
- Bloqué en interne et par le client

Journalisation de l'état de l'action du ticket

La journalisation de la fonctionnalité de l'état de l'action du ticket utilise une définition métrique pour afficher des informations sur les tâches bloquantes associées aux tickets du service client.

Les mesures définies peuvent suivre la durée pendant laquelle un champ conserve une valeur spécifique. La définition métrique **Durée du ticket pour l'acteur** consigne les événements liés aux tâches bloquantes d'un ticket.

Lorsqu'une tâche bloquante de ticket est créée ou résolue, le système consigne les informations. Ces informations peuvent être utilisées pour rendre compte de la durée du ticket chez le client, l'agent ou d'autres personnes concernées internes.

Étant donné qu'un ticket est bloqué et débloqué par un client ou un utilisateur interne, la définition métrique suit la durée du ticket chez chacun de ces acteurs.

Les mesures comprennent :

- Numéro du ticket
- Définition de métrique
- Valeur
  - À surveiller
  - Bloqué par le client
  - Bloqué en interne et par le client
- Heure de début et de fin
- Durée

Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs

Major Issue Management permet de communiquer avec les clients dans le cadre de problèmes qui ont un impact sur une audience plus large. Utilisez cette fonctionnalité pour identifier de manière proactive les clients touchés, leur fournir des informations et gérer le processus de résolution.

Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez gérer plus efficacement les processus de communication et de résolution pour les problèmes qui affectent plusieurs clients. Avec Major Issue Management, vous pouvez identifier les clients touchés qui n'ont pas encore signalé un problème et créer des tickets pour ces clients de manière proactive.

Major Issue Management introduit le concept du ticket principal qui contient les détails d'un problème particulier. les tickets enfants peuvent facilement être créés pour un ticket principal, un seul ticket enfant étant créé pour chaque client touché par le problème. Ces tickets enfants contiennent des informations spécifiques aux clients.

Identifiez les clients touchés en créant une liste de comptes ou de consommateurs et en l'attachant au ticket principal. Créez cette liste à l'aide de l'application Targeted Communications. Établissez une liste de destinataires en identifiant les conditions dynamiques, en exécutant un script ou en important des informations sur les clients dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un modèle. Une fois rattachée à un ticket principal, utilisez la liste de destinataires pour créer un ticket enfant pour chaque client inclus dans la liste.

Un ticket principal peut être créé de deux façons :

- Un gestionnaire du service client peut créer un ticket principal.
- Un gestionnaire du service client ou un gestionnaire des problèmes majeurs peut promouvoir un candidat de ticket principal.

Les candidats de ticket principal sont créés soit en promouvant un ticket du service client existant (pour les problèmes signalés par les clients), soit en créant un candidat de ticket directement (pour les problèmes qui n'ont pas été signalés par les clients). Les candidats de ticket doivent être approuvés avant d'être promus comme tickets principaux.

Major Issue Management fournit également des propriétés qui permettent de synchroniser automatiquement un ticket principal aux tickets enfants associés. Utilisez ces propriétés pour activer la synchronisation et identifier les champs synchronisés.

Le menu Gestion des problèmes majeurs peut être utilisé dans l'interface Now Platform et dans l'interface Agent Workspace.

Identifier les problèmes et créer des tickets principaux

Les agents et gestionnaires du service client, ainsi que les gestionnaires des problèmes majeurs, peuvent utiliser le processus suivant pour identifier les problèmes potentiels, créer des tickets principaux et identifier les clients touchés.

1. Créez un candidat de ticket principal ou marquez un ticket du service client existant comme candidat de ticket principal.
2. Révisez le candidat principal et approuvez-le ou rejetez-le comme ticket principal.
   - S'il est approuvé, le ticket candidat devient un ticket enfant du ticket principal.
   - S'il est rejeté, le ticket candidat redevient un ticket normal.
3. Associez d'autres tickets signalés pour le même problème que les tickets enfants du ticket principal.
4. Identifiez les autres clients touchés par le problème en créant une liste de destinataires et en l'attachant au ticket principal.
5. Créez des tickets enfants pour les clients inclus dans la liste de destinataires.
6. Gérez le problème jusqu'à sa résolution à l'aide du ticket principal.
   - Mettez à jour le ticket principal selon vos besoins ; cela met à jour les tickets enfants automatiquement.
   - Fermez le ticket principal lorsque le problème est résolu. La fermeture du ticket principal ferme automatiquement tous les tickets enfants.

Tickets principaux, candidats et enfants

Major Issue Management utilise des candidats de ticket principal pour identifier les problèmes potentiels des clients. les tickets candidats approuvés deviennent des tickets principaux que vous pouvez utiliser pour gérer les problèmes jusqu'à leur résolution. les tickets enfants sont créés pour les clients touchés par un problème et sont associés à un ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets principaux

Un ticket principal contient des informations sur un problème particulier qui affecte les clients. Il n'est associé à aucun compte, contact ou consommateur. Ces informations spécifiques aux clients se trouvent dans les tickets enfants associés.

La liste de destinataires associée au ticket principal identifie les clients touchés par le problème. Sélectionnez une liste dans le champ **Clients affectés** de la section Informations sur le ticket principal du formulaire de ticket principal. Une fois la liste ajoutée, vous pouvez créer automatiquement des tickets enfants pour tous les clients de la liste. Ces tickets sont ajoutés à la liste connexe **Tickets enfants** du formulaire de ticket principal.

Lorsque la synchronisation activée, les mises à jour d'un ticket parent sont automatiquement synchronisées avec les tickets enfants associés. Lorsqu'un ticket principal est fermé, les tickets enfants associés aux états suivants sont également fermés : Nouveau, Ouvert, En attente d'infos sur le client.

Pour identifier les tickets principaux dans la vue de liste, vérifiez la valeur dans le champ **État du ticket principal**.

- les tickets principaux sont à l'état Accepté.
- Les candidats de ticket principal sont à l'état Proposé ou Rejeté.
- La valeur des tickets normaux n'est pas renseignée.

Dans la vue du formulaire, les tickets principaux et les candidats de ticket principal affichent la section de formulaire Informations sur le ticket principal.

Remarque :
les liens connexes des formulaires de ticket principal ne se synchronisent pas avec les tickets enfants associés.

Candidats de ticket principal

Un agent du service client utilise un ticket candidat pour signaler un problème qui peut être plus large et toucher plusieurs clients. Un agent peut créer un candidat de ticket principal :

- En promouvant un ticket du service client qui comporte un problème signalé.
- En créant directement un candidat de ticket principal.

Un candidat de ticket principal doit être approuvé par le gestionnaire du service client ou le gestionnaire des tickets principaux avant d'être promu comme ticket principal. Lorsqu'un candidat de ticket principal est approuvé, un ticket principal est créé.

- Si le candidat de ticket principal a été promu à partir d'un ticket existant, un ticket principal est créé et le ticket candidat devient un ticket enfant de ce parent.
- Si le candidat de ticket principal a été créé directement, ce même ticket devient le ticket principal.

Si un candidat de ticket principal est rejeté, il redevient un ticket normal.

Tickets enfants

les tickets enfants sont associés à un ticket principal. Un ticket enfant est créé pour chaque compte (B2B) ou consommateur (B2C) touché par le problème du ticket principal. les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tickets enfants sont créés à partir de la liste de destinataires du ticket principal et peuvent également être ajoutés manuellement par le gestionnaire des problèmes majeurs.

Lorsque des tickets enfants sont créés, la brève description du ticket principal est copiée sur chacun des tickets enfants. les tickets enfants en double ne sont pas créés. Si un ticket enfant existe déjà pour un compte ou un consommateur, il n'est pas créé une deuxième fois.

Au fur et à mesure que les tickets enfants sont créés, vous pouvez saisir du texte dans une fenêtre contextuelle qui est ajoutée au champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket enfant. Ces commentaires sont ajoutés uniquement aux tickets enfants nouvellement créés. Le ticket principal et les tickets enfants associés existants ne sont pas mis à jour.

Le contact principal d'un compte est le contact inscrit dans le ticket enfant. Il est automatiquement ajouté à la liste de surveillance des tickets enfants.

Synchronisation entre les tickets principaux et les tickets enfants associés

L'administrateur système peut définir les propriétés système qui activent ou désactivent la synchronisation entre le ticket principal et les tickets enfants associés. Il peut également définir les champs à synchroniser. La synchronisation se fait du ticket principal vers les tickets enfants. Si l'état d'un ticket enfant est Résolu, Fermé ou Annulé, la synchronisation n'a pas lieu.

Un ticket principal et les tickets enfants associés maintiennent la synchronisation au niveau des champs identifiés par la propriété **sn_customerservice.case_fields_to_sync**. Cette propriété spécifie la liste des champs à synchroniser du ticket principal vers les tickets enfants associés. Par défaut, ces champs comprennent :

- Priorité
- État
- Commentaires
- Notes de travail
- Fermer les notes
- Code de résolution

Si le champ **État** est synchronisé du ticket principal vers les tickets enfants, les champs **Notes de fermeture** et **Code de résolution** doivent également être synchronisés.

Remarque :
les tickets enfants peuvent être ajoutés manuellement à un ticket principal à tout moment. La synchronisation n'est pas rétroactive pour les tickets enfants nouvellement ajoutés.

Lorsque la synchronisation est activée, l'enregistrement des changements apportés à un ticket principal ouvre une fenêtre contextuelle. Vérifiez la mise à jour en cliquant sur **OK**.

Remarque :
Dans le système de base, la synchronisation des tickets parents-enfants n’est disponible que pour la table Ticket (sn_customerservice_case). Cette fonctionnalité doit être configurée pour les tables qui étendent la table Ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes de destinataires

Utilisez les listes de destinataires qui contiennent des informations sur les comptes ou les consommateurs pour créer les tickets enfants d'un ticket principal.

Les gestionnaires des problèmes majeurs et du service client peuvent sélectionner la liste souhaitée dans le champ **Clients affectés** du formulaire de ticket principal. Cliquer sur **Créer des tickets enfants** crée alors un ticket enfant pour chaque compte ou consommateur de la liste de destinataires.

Les gestionnaires peuvent modifier la liste de destinataires avant la création des tickets enfants. Une fois les tickets enfants créés, le champ **Clients affectés** passe en lecture seule.

Créer des listes de destinataires

Les listes de destinataires sont créées à l'aide de l'application Targeted Communications. Avec cette application, les gestionnaires peuvent sélectionner le type de liste à créer et la méthode utilisée pour créer la liste : en chargeant des fichiers, en sélectionnant des conditions dynamiques ou en utilisant des scripts.

L'application Targeted Communications crée plusieurs types de listes de destinataires, y compris Comptes, Contacts, Consommateurs et Utilisateurs internes. La liste de destinataires d'un ticket principal doit être de type Comptes ou Consommateurs. Les listes de destinataires sont limitées à un type spécifique et ne peuvent pas contenir plusieurs types, par exemple Comptes et Consommateurs.

Remarque :
le module d'extension Major Issue Management dépend du module d'extension Targeted Communications. Si Targeted Communications est activé, des listes de destinataires peuvent être créées pour les utilisateurs internes. Si Targeted Communications et Customer Service Management sont activés tous les deux, des listes de destinataires peuvent également être créées pour les comptes, les contacts et les consommateurs.

Modifier une liste de destinataires manuellement

Les gestionnaires des problèmes majeurs et du service client peuvent ajouter ou supprimer manuellement des comptes ou des consommateurs d'une liste de destinataires. Pour cela, ils doivent accéder au formulaire de liste de destinataires, cliquer sur **Modifier** dans la liste connexe **Destinataires**, puis utiliser les flèches pour ajouter ou supprimer des enregistrements.

La liste connexe **Destinataires** comprend la colonne **Ajouté dynamiquement**, qui affiche soit Vrai, soit Faux selon la façon dont un enregistrement a été ajouté :

- Vrai pour les enregistrements qui sont générés dynamiquement, soit en utilisant le créateur de condition, soit en exécutant un script.
- Faux pour les enregistrements qui sont ajoutés manuellement, soit en utilisant le bouton **Modifier** sur la liste connexe **Destinataires**, soit en chargeant des fichiers.

La colonne **Communication active** est définie sur Vrai par défaut pour les enregistrements ajoutés dynamiquement et manuellement. Ce champ indique si le destinataire a besoin ou non d'une communication active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualiser une liste de destinataires

Actualisez une liste de destinataires en cliquant sur **Actualiser la liste des destinataires** sur le formulaire de liste de destinataires. Pour Major Issue Management, les énoncés suivants s'appliquent à l'actualisation d'une liste de destinataires :

- Actualiser une liste de destinataires n'a aucune incidence sur les enregistrements créés manuellement.
- Si vous supprimez un enregistrement créé manuellement à partir d'une liste de destinataires, il ne réapparaît pas lorsque la liste est actualisée, à moins qu'il ne réponde aux conditions dynamiques utilisées pour filtrer la liste.
- Si vous supprimez un enregistrement généré dynamiquement à partir d'une liste de destinataires, il peut réapparaître lorsque la liste est actualisée s'il répond aux conditions dynamiques utilisées pour filtrer la liste.
- Si le champ **Communication active** est défini sur Faux pour un enregistrement, ce paramètre ne change pas lorsqu'une liste de destinataires est actualisée.
- S'il est créé à l'aide de la méthode Charger un fichier, vous n'avez pas besoin d'actualiser la liste de destinataires.

Information associée

Créer une liste de destinataires

Vue du formulaire de ticket principal

Major Issue Management fournit la vue du formulaire de ticket principal, qui comprend la section de formulaire Informations sur le ticket principal et la liste connexe Tickets enfants.

La vue du formulaire de ticket principal n'affiche aucune information relative au compte parce qu'un ticket principal n'est lié à aucun compte, contact ou consommateur spécifique. Ces informations sont stockées dans les tickets enfants associés au ticket principal.

Section de formulaire Informations sur le ticket principal

les tickets principaux et les candidats de ticket principal contiennent la section de formulaire Informations sur le ticket principal qui comprennent les champs suivants.

Formulaire Informations sur le ticket principal

Champ	Description
État du ticket principal	Un ticket principal peut avoir l'un des états suivants : • **Proposé** : état initial lorsqu'un ticket candidat est créé ou proposé par un agent ou un gestionnaire. • **Accepté** : l'état initial lorsqu'un ticket principal est créé par un gestionnaire ou lorsqu'un ticket candidat est promu par un gestionnaire. • **Rejeté** : le ticket candidat est rejeté par un gestionnaire. • **Annulé** : le ticket est annulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Informations sur le ticket principal (suite)

Champ	Description
Impact sur l'entreprise	Impact sur l'entreprise du problème identifié dans le ticket principal.
Cause probable	Cause probable du problème identifié dans le ticket principal.
Clients affectés	Liste de destinataires sélectionnée pour le ticket principal. les tickets enfants sont créés pour les comptes ou consommateurs inclus dans la liste de destinataires. Ce champ est visible uniquement lorsque l'état du ticket principal est Accepté.

Les agents du service client peuvent mettre à jour les champs **Impact sur l'entreprise** et **Cause probable**, et ajouter des **notes de travail**. Les gestionnaires des problèmes majeurs peuvent mettre à jour les champs **Impact sur l'entreprise** et **Cause probable**, et joindre une liste de destinataires. Le champ **Clients affectés** est visible uniquement lorsque l'état du ticket principal est Accepté.

Le champ **Notes de travail** du formulaire de ticket principal est mis à jour lorsqu'un ticket principal est proposé ou lorsqu'un ticket candidat est créé manuellement. Le champ **Notes de travail** des tickets enfants associés est mis à jour lorsqu'un ticket principal est accepté.

Lorsqu'un gestionnaire des problèmes majeurs rejette un ticket candidat, le champ **État du ticket principal** est défini sur Rejeté et le champ **Notes de travail** est mis à jour avec l'état du ticket. Le ticket candidat redevient un ticket normal.

Liste connexe Tickets enfants

Major Issue Management ajoute la liste connexe **Tickets enfants** au formulaire de ticket du service client. Tous les tickets enfants associés à un ticket principal sont ajoutés à cette liste. Les tickets enfants sont créés automatiquement à partir de la liste de destinataires et peuvent également être ajoutés ou supprimés manuellement.

Proposer un ticket comme candidat de ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service client peuvent proposer un ticket du service client existant comme candidat de ticket principal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

les tickets dont l'état est l'un des suivants peuvent être proposés comme candidats de ticket principal :

- Nouveau
- Ouvert
- En attente d'infos

les tickets qui sont résolus, fermés ou annulés ne peuvent pas être proposés comme candidats de tickets principaux.

Lorsqu'ils proposent un ticket comme candidat de ticket principal, les agents peuvent spécifier le motif ou la justification du ticket dans la fenêtre contextuelle du ticket proposé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations fournies dans les champs **Notes de travail** et **Impact sur l'entreprise** sont ajoutées au formulaire de ticket.

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire des problèmes majeurs reçoivent un e-mail de notification lorsqu'un ticket est proposé comme candidat de ticket principal. Ces utilisateurs peuvent cliquer sur le lien contenu dans l'e-mail de notification pour ouvrir le candidat de ticket principal dans l'interface de la plateforme.

Remarque :
Vous pouvez également proposer un ticket comme ticket principal sur Agent Workspace.

Procédure

1. Accédez au ticket du service client souhaité.
2. Cliquez sur **Proposer un ticket principal** dans le menu Actions supplémentaires du formulaire de ticket.
3. Dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal, saisissez un motif pour la proposition dans le champ **Notes de travail**.
   Si vous le souhaitez, saisissez l'impact du ticket sélectionné sur l'entreprise dans le champ **Impact sur l'entreprise**.
   Ces informations sont ajoutées dans les champs **Notes de travail** et **Impact sur l'entreprise** de la section Informations sur le ticket principal.
4. Cliquez sur **Proposer**.
   Une entrée est ajoutée aux **Notes de travail** du formulaire de ticket pour indiquer que le ticket a été proposé comme candidat de ticket principal. Les informations saisies dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal sont également ajoutées au formulaire de ticket.

Créer un candidat de ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service client peuvent créer un candidat de ticket principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire des problèmes majeurs reçoivent un e-mail de notification lorsqu'un candidat de ticket principal est créé. Ces utilisateurs peuvent cliquer sur le lien contenu dans l'e-mail de notification pour ouvrir le candidat de ticket principal dans l'interface de la plateforme.

Remarque :
tous les candidats de ticket principal sont automatiquement créés en tant que tickets proactifs, car ils sont créés en interne et au nom d'un client. Pour exploiter au maximum les options de Proactive Customer Service Operations, installez le module d'extension Proactive Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops).

Vous pouvez également créer un candidat de ticket principal à partir d'Agent Workspace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des problèmes majeurs** > **Créer un candidat de ticket majeur**.
2. Saisissez une description dans le champ **Brève description**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section de formulaire Informations sur le ticket principal, saisissez les informations pertinentes dans les champs **Impact sur l'entreprise** et **Cause probable**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Approuver ou rejeter un candidat de ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire des problèmes majeurs peuvent approuver ou rejeter un candidat de ticket principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également approuver ou rejeter un candidat de ticket principal à partir d'Agent Workspace

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des problèmes majeurs** > **Candidats**.
2. Sélectionnez le ticket candidat souhaité.
3. Sélectionnez l'un des éléments suivants dans le menu contextuel du formulaire de ticket.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer un ticket principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également créer un ticket principal à partir d'Agent Workspace.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des problèmes majeurs** > **Créer un ticket principal**.
2. Renseignez les champs du formulaire de ticket.
3. Dans la section de formulaire Informations sur le ticket principal, renseignez les champs **Impact sur l'entreprise** et **Cause probable**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Vous pouvez afficher tous les tickets en accédant à **Service clientèle** > **Tickets** > **Proactif**.

Créer des tickets enfants pour un ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer un ticket enfant pour chacun des clients inclus dans la liste de destinataires du ticket principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bouton **Créer des tickets enfants** du formulaire de ticket principal crée un ticket enfant pour chaque compte ou consommateur de la liste de destinataires sélectionnée dans le champ **Clients affectés**. Si un ticket enfant pour un compte ou un consommateur existe déjà, le système ne crée pas un doublon de ce ticket enfant.

Remarque :
faites attention lorsque vous choisissez la liste de destinataires pour un ticket principal. Sélectionner la mauvaise liste de destinataires peut avoir de graves conséquences à cause de la création d'un grand nombre de tickets pour les mauvais comptes ou consommateurs. Assurez-vous d'avoir sélectionné la bonne liste de destinataires avant de cliquer sur **Créer des tickets enfants**.

Vous pouvez également créer des tickets enfants à partir d'Agent Workspace.

Une fois les tickets enfants créés, vous ne pouvez plus modifier la liste de destinataires. Tous les destinataires supplémentaires doivent être ajoutés manuellement. Après avoir ajouté manuellement les destinataires à la liste, cliquez à nouveau sur **Créer des tickets enfants** pour créer des tickets enfants pour ces nouveaux destinataires.

Créer des tickets enfants copie les informations du ticket principal dans chacun des tickets enfants. Les valeurs de champ qui sont copiées dans les tickets enfants sont identifiées par la propriété **sn_customerservice.case_fields_to_sync system**.

Procédure

1. Ouvrez le ticket principal désiré.
2. Dans la section de formulaire Major Issue Management, sélectionnez une liste de destinataires dans le champ **Clients affectés**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Cliquez sur **Créer des tickets enfants**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Créer des tickets enfants, saisissez des informations sur le ticket principal. Ces informations sont ajoutées sous la forme de commentaires supplémentaires à chacun des tickets enfants nouvellement créés. Si des tickets enfants existent déjà pour ce ticket principal, ceux-ci ne sont pas mis à jour.
6. Cliquez sur **Continuer**.
   les tickets enfants sont créés et ajoutés à la liste connexe **Tickets enfants**.

Information associée

Listes de destinataires

Ajouter un ticket existant comme enfant à un ticket principal

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent ajouter un ticket du service client existant comme enfant d'un ticket principal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Identifiez et réduisez une liste de tickets, puis sélectionnez le ou les tickets souhaités pour les ajouter au ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Filtrez et réduisez la liste des tickets enfants.
- Sélectionnez un ou plusieurs tickets et ajoutez-les comme enfants à un ticket principal.
- Ajoutez des notes de travail / un journal d'activité lorsqu'un parent est ajouté ou supprimé.

Messages dans la fenêtre contextuelle :

Vous pouvez également créer des tickets enfants à partir d'Agent Workspace.

Procédure

1. Ouvrez le ticket principal désiré.
2. Dans la liste connexe **Tickets enfants**, cliquez sur **Ajouter** pour afficher la fenêtre contextuelle Ajouter des tickets enfants.
   La fenêtre contextuelle Ajouter des tickets enfants affiche une liste de tickets du service client qui ne sont pas des tickets principaux.
3. **Facultatif :** utilisez les filtres pour réduire la liste des tickets affichés dans la fenêtre.
4. Sélectionnez les tickets à ajouter au ticket principal en cochant la case pour chaque ticket.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système évalue les tickets sélectionnés et n'ajoute aucun ticket, ou en ajoute quelques-uns ou la totalité, à la liste connexe **Tickets enfants**. Le formulaire de ticket principal communique les résultats à l'utilisateur en affichant l'un des messages suivants :
   - Aucun des tickets sélectionnés n'a été ajouté en tant que ticket enfant.
   - (x) tickets sur les (y) sélectionnés ont été ajoutés en tant que tickets enfants.
   - Les (y) tickets sélectionnés ont été ajoutés en tant que tickets enfants.

   Une note de travail est ajoutée au champ **Activités** pour chaque ticket enfant ajouté au ticket principal.

Information associée

Listes de destinataires

Composants installés avec Major Issue Management

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Major Issue Management.

Rôles installés avec Major Issue Management

Major Issue Management fournit les rôles suivants.

Rôle	Description	Contient des rôles
Gestionnaire des problèmes majeurs [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Créer des tickets principaux • Approuver ou rejeter des candidats de ticket principal	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consum • sn_publications_recipients_u • sn_publications_recipients_l

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Contient des rôles
	• Ajouter ou supprimer des tickets enfants de tickets principaux • Ajouter ou supprimer des comptes (B2B) ou des consommateurs (B2C) affectés Le rôle de gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager] contient le rôle de gestionnaire des problèmes majeurs.	

Propriétés installées avec Major Issue Management

Major Issue Management fournit les propriétés suivantes.

Pour afficher ces propriétés, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés**.

Remarque :
pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés de Major Issue Management

Propriété	Description
Synchroniser les champs du ticket parent vers les tickets enfants sn_customerservice.parent_child_case_sync	Activez cette propriété pour synchroniser des champs d'un ticket prin tickets enfants associés. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Service clientèle** > **Administration** > **Pro**
Liste de champs séparés par des virgules qui se synchronisent à partir du ticket parent et vers les tickets enfants sn_customerservice.case_fields_to_sync	Spécifie la liste des champs à synchroniser du ticket principal, ou par associés. • Type : chaîne • Valeur par défaut : priority,state,comments,work_notes,assigned_to,close • Emplacement : **Service clientèle** > **Administration** > **Pro**
Traite le SLA de façon asynchrone pendant la création et la synchronisation du ticket parent vers le ticket enfant. sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Permet à Major Issue Management de traiter le SLA de façon asynch ticket enfant et la synchronisation du ticket parent vers le ticket enfa • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Service clientèle** > **Administration** > **Pro**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fermer automatiquement les tickets du service client

les tickets du service client à l'état **Résolu** peuvent être fermés automatiquement si les clients ne prennent aucune mesure.

Cette fonctionnalité utilise le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer.

Remarque :
ce flux est inactif par défaut.

Le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer identifie les tickets à l'état **Résolu** en attente d'une réponse du client et prend les mesures suivantes :

- Envoie une notification de rappel au client après 5 jours sans réponse alors que le ticket est en attente d'acceptation de la solution.
- Ferme le ticket et envoie une notification de rappel au client 10 jours après que le ticket a été automatiquement fermé.

Les notifications sont ajoutées au champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket.

L'administrateur système peut activer le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** et configurer à quel moment les notifications de rappel sont envoyées. Les paramètres par défaut comprennent deux notifications qui sont envoyées 5 jours et 10 jours après la résolution d'un ticket. L'administrateur système peut également créer des notifications supplémentaires pour le flux.

L'administrateur système peut également créer une configuration qui permet au système et aux agents d'exclure les tickets de la clôture automatique.

Utiliser le champ Fermeture automatique du formulaire de ticket

Les agents du service client peuvent utiliser le champ **Fermeture automatique** du formulaire de ticket pour exclure les tickets de la clôture automatique. Ce champ est masqué par défaut. Pour utiliser ce champ, configurez le formulaire de ticket de façon à afficher le champ **Fermeture automatique**.

Configurer des règles métier pour la clôture automatique

L'administrateur système peut configurer des règles métier pour activer ou désactiver le champ **Fermeture automatique** du formulaire de ticket.

Règles de fermeture automatique sur le formulaire de ticket

Règle métier	Description
Marquer pour la fermeture automatique	Utilisez cette règle métier pour configurer quand le système définit le champ **Fermeture automatique** sur vrai. La configuration par défaut est la suivante : • L'état du ticket est Résolu. • Le champ **À surveiller** du formulaire de ticket est définit sur faux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de fermeture automatique sur le formulaire de ticket (suite)

Règle métier	Description
	• Le ticket n'est pas escaladé. • Le compte n'est pas escaladé.
Supprimer la fermeture automatique	Utilisez cette règle métier pour configurer quand le système définit automatiquement le champ **Fermeture automatique** sur faux. Par défaut, l'état du ticket est redéfini sur **Ouvert** si la solution est rejetée.

Information associée

Concepteur de flux

Notifications pour les tickets résolus

Les clients reçoivent des notifications concernant les tickets résolus qui seront automatiquement fermés si aucune mesure n'est prise.

Lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket du service client, le client dispose d'une fenêtre de temps pour accepter ou rejeter cette solution. Si le client ne prend pas de mesures dans cette fenêtre, le ticket est automatiquement fermé.

L'administrateur système peut configurer les paramètres des notifications qui sont envoyées au client. Les paramètres par défaut comprennent deux notifications qui sont envoyées 5 jours et 10 jours après la résolution d'un ticket.

- Après 5 jours, le client reçoit un message de rappel concernant le ticket résolu sur le Customer Service Portal : **Ce ticket est en attente d'acceptation de la solution. Il sera fermé automatiquement si vous ne prenez pas de mesure.**
- Si le client ne prend aucune mesure après 10 jours, le système ferme automatiquement le ticket et ajoute le message suivant au ticket : **Ce ticket a été fermé automatiquement**.

Cette fonctionnalité utilise le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** du Flow Designer. Pour plus d'informations, consultez Fermer automatiquement les tickets du service client.

Remarque :
Le flux **Clore automatiquement les tickets résolus** n'est pas actif par défaut.

AdministrerContrats clients et autorisations

Les utilisateurs dotés du rôle de sn_customerservice_manager (CSM gestionnaire) peuvent effectuer des tâches de gestion des contrats de service, des lignes de contrat et des autorisations.

Tâches d'administration pour Contrats clients et autorisations

Tâche	Description
Ajouter des listes connexes aux anciens produits et base tèmesd'install	Ajoutez des listes connexes aux formulaires Produit vendu et Élément de base d'installation pour afficher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'administration pour Contrats clients et autorisations (suite)

Tâche	Description
	les contrats, les éléments de ligne de contrat et les autorisations associés.
Ajouter une liste connexe d'un contrat de service	Ajoutez des listes connexes aux formulaires Compte, Consommateur et Ménage pour afficher les contrats associés.

Ajouter des listes connexes aux anciens produits et base tèmesd'install

Ajoutez Contrats clients et autorisations les listes connexes des entités sur les pages Produits vendus et Éléments de base d'installation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour afficher les contrats, les éléments de ligne de contrat et les autorisations associés à un produit vendu ou à un élément de base d'installation sur la même page, vous devez ajouter manuellement les listes connexes respectives sur le formulaire.

Remarque :
Vous ne pouvez ajouter que les listes connexes sur l'interface de plateforme. Lesmêmes paramètres sont implémentés sur le Espace de travail configurable de CSMfichier .

Procédure

1. Ajoutez des listes connexes aux produits vendus et aux éléments de base d'installation.
2. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
3. Sélectionnez les listes connexes suivantes dans le menu **Disponible** et déplacez-les vers le menu **Sélectionné** à l'aide de l'option **Ajouter** (flèche vers l'avant) :
   - Contrats de service
   - Lignes de contrat de service
   - Autorisations liées aux services
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes sont ajoutées au formulaire de produit vendu ou d'élément de base d'installation.

Ajouter une liste connexe d'un contrat de service

Ajoutez une liste connexe d'un contrat de service aux pages Comptes, Consommateurs et Ménages.

Avant de commencer
Rôle requis : manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour afficher sur la même page les contrats associés respectivement aux comptes, aux consommateurs et aux ménages, vous devez ajouter la liste connexe sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez uniquement ajouter la liste connexe sur l'interface de la plateforme, dans la vue Espace de travail. Lemême paramètre est implémenté sur le Espace de travail configurable de CSMfichier .

Procédure

1. Ajoutez des listes connexes aux produits vendus et aux éléments de base d'installation.

2. Dans le menu**Actions supplémentaires**, sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
3. Sélectionnez **Espace de travail** dans le champ Nom de **vue** .
4. Sélectionnez les **contrats de service** dans le menu **Disponible** et accédez au menu **Sélectionné** à l'aide de l'option **Ajouter** (flèche vers l'avant) :
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes sont ajoutées au formulaire de produit vendu ou d'élément de base d'installation.

Intégrer Gestion du service clientèleavec d'autres applications

Étendez les options de Gestion du service clientèle et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Gestion du service clientèle fournit des intégrations avec les applications répertoriées dans la table suivante :

Gestion du service clientèle Intégrations d'applications

Étape	Description
Intégration à IT Service Management	Effectuez une intégration aux applications Incident, Problem, Change et Request Management.
Intégration à Service Portfolio Management	Bénéficiez d'une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de service associées grâce à cette intégration.
Intégration à Continual Improvement Management	Obtenez de l'aide pour définir des objectifs, organiser les efforts et accomplir les tâches.
Intégration à Field Service Management	Créez et affichez toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous FSM en tant qu'utilisateur de Customer Service Management.
Intégration à IT Operations Management	Créez des tickets de manière proactive à partir d'alertes et suivez les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte.
Intégration à Customer Project Management	Utilisez cette intégration pour créer des projets et des tâches de projet pour vos comptes clients.
Intégration à Financial Management	Allouer, suivre et obtenir des rapports sur les dépenses de votre organisation à l'aide de cette intégration.
Intégration à Adobe Experience Manager	Offrez une expérience Web préintégrée basée sur AEM en intégrant les options Customer Service Management et Knowledge Management.
Intégration au couplage téléphonie-informatique (CTI)	Activez l'application Customer Service pour prendre en charge les appels téléphoniques entrants et sortants avec cette intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Intégrations d'applications (suite)

Étape	Description
Intégration à Microsoft Outlook	Gérez les contacts et les tickets à partir de Microsoft Outlook à l'aide de cette intégration.
Intégration aux Safe Workplace applications	Permettre aux contacts ou aux consommateurs d'entrer en toute sécurité dans des lieux et de se conformer aux politiques de santé et de sécurité après une situation d'urgence ou une pandémie
Intégration aux applications de messagerie des consommateurs	Permettez aux clients d'utiliser les applications de messagerie de leur choix pour envoyer des messages à tout moment sur le compte de votre entreprise.
Intégration à Exploration de processus	Analysez les processus pertinents pour vos KPI et identifiez les goulots d'étranglement associés aux tickets de service client.

Intégration à IT Service Management

Effectuez une intégration Gestion du service clientèle à IT Service Management, qui inclut les applications Incident, Problem, Change et Request Management. Avec cette intégration, les utilisateurs peuvent créer des enregistrements de demande, d'incident, de problème et de changement à partir de ticket du service client et les utilisateurs externes peuvent afficher ces enregistrements à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

L'intégration aux applications Gestion des services fournit les fonctionnalités suivantes aux utilisateurs externes et internes :

Rôles d'utilisateur et tâches

Utilisateur	Tâches
Agents	• Créer des enregistrements d'incidents, de problèmes, de changements et de demandes à partir de tickets ouverts. • Associer les enregistrements d'incidents, de problèmes, de changements et de demandes existants à des tickets. • Supprimer les enregistrements associés des tickets.
Agents et gestionnaires	• Consulter les tickets disposant d'indicateurs liés à Gestion des services sur les tableaux de bord de Customer Service. • Afficher les mises à jour des enregistrements associés à un ticket. Ces mises à jour actualisent automatiquement les notes de travail associés à ce ticket. • Utiliser les mises à jour des enregistrements associés à un ticket pour communiquer avec les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur et tâches (suite)

Utilisateur	Tâches
Utilisateurs externes	• Consulter les enregistrements de problème, de changement et de demande associés à leurs tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. • Créer des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal • Approuver des changements et des demandes à partir du Customer Service Portal • Affichez les articles d'erreur connue pour un problème lié à un ticket.

Intégration à Incident Management

L'intégration à l'application Incident Management permet aux agents du service client de créer des enregistrements d'incident à partir de tickets ou d'associer des enregistrements d'incident existants à des tickets. Pour plus d'informations, consultez Intégration de CSM à Incident Management.

Intégration à Problem Management

L'intégration à l'application Problem Management permet aux agents du service client de créer des enregistrements de problème à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de problème existants à des tickets. Pour plus d'informations, consultez Intégration de CSM à Problem Management.

Intégration à Change Management

L'intégration à l'application Change Management permet aux agents du service client de créer des enregistrements de changement à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de changement existants à des tickets. Pour plus d'informations, consultez Intégration de CSM à Change Management.

Intégration à Request Management

L'intégration à l'application permet aux agents du service client de créer des enregistrements de demande à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de demande existants à des tickets. Cela permet également aux clients de créer des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Pour plus d'informations, consultez Intégration de CSM à Request Management.

Vue d'ensemble de l'intégration de CSM à IT Service Management

Gestion du service clientèle fournit une intégration aux applications Incident, Problem, Change et Request Management.

Modules d'extension

L'intégration de Gestion du service clientèle à Gestion des services nécessite les modules d'extension suivants :

- Module d'extension Customer Service avec Service Management (com.sn_cs_sm)
- Module d'extension Customer Service avec Request Management (com.sn_cs_sm_request)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, consultez Intégration à Service Management.

Rôles

Les modules d'extension de l'intégration de Gestion des services n'ajoutent aucun rôle au rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent). Pour activer les fonctionnalités d'intégration de Gestion des services, vous devez affecter les rôles d'intégration CSM/ITSM inclus dans l'application Incident Management aux agents qui ont besoin de cette aptitude. Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Création d'enregistrements pour un ticket

Les modules d'extension de l'intégration de Gestion des services ajoutent les options suivantes au menu Actions supplémentaires du formulaire de ticket. Les agents peuvent utiliser ces éléments de menu afin de créer des enregistrements pour un ticket.

- Créer un incident
- Créer un problème
- Créer une demande
- Créer un changement normal
- Créer un changement standard

Remarque :
les agents peuvent créer un enregistrement d'incident, de problème ou de changement, ou en associer un à un ticket. Une fois qu'un enregistrement est créé ou associé à un ticket, les éléments de menu correspondants ne sont plus disponibles dans le menu Actions supplémentaires.

Pour plus d'informations, consultez Créer des enregistrements d’incident, de problème, de changement et de demande à partir d’Agent Workspace.

Affichage des enregistrements d'incident, de problème et de changement associés à un ticket

Les modules d'extension de l'intégration de Gestion des services ajoutent la section Enregistrements connexes au formulaire de ticket. Cette section comprend les champs suivants :

- Incident
- Problème
- Demande de changement
- Dû au changement

Lorsqu'un enregistrement d'incident, de problème ou de changement est créé à partir d'un ticket ou qu'un enregistrement existant est associé à un ticket, le numéro de l'enregistrement est ajouté au champ correspondant dans la section de formulaire Enregistrements connexes.

Affichage des demandes associées à un ticket

Lorsqu'une demande est créée à partir d'un ticket ou qu'une demande existante est associée à un ticket, le numéro d'enregistrement de demande est ajouté à la liste connexe **Demandes** sur le formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les agents peuvent créer plusieurs demandes pour un ticket.

Widget de liste d'enregistrements connexes pour les clients externes

Lors de l'affichage d'un ticket sur le Customer Service Portal ou Consumer Service Portal, les utilisateurs externes peuvent voir les autres enregistrements qui sont associés au ticket dans le widget Enregistrements connexes. Ces enregistrements peuvent comprendre des problèmes, des changements et des demandes. Les utilisateurs peuvent cliquer sur un enregistrement dans le widget Enregistrements connexes pour afficher des détails supplémentaires dans une fenêtre contextuelle.

Remarque :
si un ticket ne possède aucun enregistrement connexe, le widget Enregistrements connexes ne s'affiche pas sur la page de vue du ticket.

Depuis les Customer Service Portal et Consumer Service Portal, les utilisateurs peuvent consulter des listes de tickets et de demandes en effectuant une des actions suivantes :

- Cliquer sur **Mes listes** dans l'en-tête du menu du portail.
- Cliquant **Demandes** > **Toutes les demandes** dans l'en-tête du menu du portail.

Pour plus d'informations, consultez Afficher les enregistrements relatifs à un ticket à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal..

Utilisation des codes de résolution de ticket

Les modules d'extension de l'intégration de Gestion des services fournissent les codes de résolution de ticket suivants :

Les agents peuvent sélectionner ces codes depuis le champ **Notes de résolution** de la section **Informations sur la résolution** du formulaire de ticket.

- Résolu - Corrigé en fermant le PRB connexe
- Résolu - Solution de contournement fournie en fonction du PRB ouvert
- Résolu – Corrigé en fermant la demande de changement connexe
- Résolu – Corrigé en fermant l'incident connexe
- Résolu – La demande connexe est terminée et fermée

Intégration d'IT Service Management et Major Issue Management

La fonctionnalité Major Issue Management fonctionne avec l'intégration de CSM au service informatique Gestion des services comme suit :

- Un gestionnaire des problèmes majeurs disposant du rôle itil peut créer des enregistrements d'incident, de problème, de changement et de demande pour un ticket principal.
- Lorsqu'un candidat aux tickets principaux associés à un enregistrement est accepté comme ticket principal :
  - Un nouveau ticket principal est créé et le candidat devient un enfant du ticket principal.
  - Les informations de l'enregistrement connexe sont copiées du ticket enfant vers le ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Pour le ticket enfant, les options de création des enregistrements connexes sont supprimées du menu Actions supplémentaires.
  - Dans le ticket enfant, les champs de la section de formulaire Enregistrements connexes sont en lecture seule.
  - Les mises à jour des enregistrements connexes s'affichent dans les notes de travail du ticket principal. Ces mises à jour sont ajoutées au ticket enfant lorsque les champs sont synchronisés du ticket principal vers le ticket enfant.
- Un ticket principal et des tickets enfants peuvent avoir différents types d'enregistrements connexes. Cela peut se produire lorsqu'un ticket existant associé à un enregistrement connexe d'incident, de problème, de changement ou de demande est ajouté comme enfant d'un ticket principal. Lorsque des mises à jour sont apportées à l'enregistrement lié au ticket enfant, des informations sur la mise à jour sont ajoutées aux notes de travail du ticket enfant.
- Si un ticket principal et des tickets enfants ont le même enregistrement connexe, les mises à jour de cet enregistrement sont ajoutées aux notes de travail du ticket principal. Ces notes sont copiées du ticket principal aux tickets enfants si :
  - La propriété **sn_customerservice.case_fields_to_sync** est activée.
  - Le champ dans la section de formulaire Enregistrements connexes est ajouté à la propriété **sn_customerservice.case_fields_to_sync**.
- Si un ticket principal et des tickets enfants ont différents enregistrements connexes du même type, les mises à jour des enregistrements ne sont copiées que dans leurs tickets respectifs.

Intégration de CSM à Incident Management

L’intégration à l’application Incident Management permet aux agents du service client de créer des enregistrements d’incident à partir de tickets ou d’associer des enregistrements d’incident existants à des tickets.

Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent :

- Créer un incident à partir d'un ticket.
- Associer un incident ouvert existant à un ticket.
- Supprimer un incident associé à un ticket.
- Afficher les éléments suivants dans les notes de travail d'un ticket :
  - Les changements de l'état de l'incident.
  - Les commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement d'incident.

Remarque :
un ticket peut être associé à un seul incident. Si un ticket est déjà associé à un incident, l'élément **Créer un incident** n'est pas disponible dans le menu Actions supplémentaires.

Modules d'extension

L’intégration à Incident Management nécessite le module d’extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Rôles

Ces rôles permettent aux agents du service client de consulter et de créer des enregistrements d'incident pour les tickets du service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_incident_read
- sn_incident_write

Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Identification de la priorité d'incident, de l'impact et de l'urgence

Lors de la création d'un incident à partir d'un ticket :

- Si la recherche de données d'incident est activée, le système copie la priorité du ticket vers la priorité de l'incident et calcule l'impact et l'urgence de l'incident en fonction de la table Recherche de données prioritaires [dl_u_priority].
- Si la recherche de données d'incident est désactivée, le système utilise les paramètres par défaut pour les champs d'incident :
  - Priorité : 5 - Planification
  - Impact : 3 - Faible
  - Urgence : 3 - Faible

Synchronisation des données entre l'incident et le ticket

Les notes de travail sont synchronisées de l'incident vers le ticket lorsque :

- L'état de l'incident change. Si l'incident passe à l'état En attente, le motif de la mise en attente est copié dans les notes de travail du ticket.
- L'incident est résolu ou fermé. Les notes de résolution et le code de résolution de l'incident sont copiés dans les notes de travail du ticket.
- Des commentaires supplémentaires sont ajoutés à l'incident.

Remarque :
Lorsqu'un incident est créé ou qu'un incident existant est associé à un ticket, la notification de l'incident est supprimée si l'appelant est un utilisateur externe (contact ou consommateur).

Intégration de CSM à Problem Management

L'intégration à l'application Gestion des problèmes permet aux agents du service client de créer des enregistrements de problème à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de problème existants à des tickets.

Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent :

- Créer un problème à partir d'un ticket.
- Associer un problème ouvert existant à un ticket.
- Supprimer un problème associé à un ticket.
- Affichez les changements d'état du problème dans les notes de travail du ticket.

Remarque :
un ticket peut être associé à un seul problème. Si un ticket est déjà associé à un problème, l'élément **Créer un problème** n'est pas disponible dans le menu Actions supplémentaires.

Modules d'extension

L'intégration à Gestion des problèmes nécessite le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Les rôles suivants permettent aux agents du service client d'afficher et de créer des problèmes pour les tickets de service client.

- sn_problem_read
- sn_problem_write

Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Synchronisation des données entre le problème et le ticket

Lorsque le module d'extension Problem Management Best Practice – Madrid est activé, les agents du service client peuvent consulter les informations suivantes dans les notes de travail du ticket :

- Lorsque l'état d'un problème connexe est mis à jour, le texte de la note de travail comprend un lien vers le problème.
- Lorsque vous cliquez sur **Solutions de contournement** depuis le problème connexe, le texte des solutions de contournement est copié dans les notes de travail du ticket.
- Lorsque vous cliquez sur **Communiquer la solution** depuis le problème connexe, le texte de la solution est copié dans les notes de travail du ticket.
- Lorsque le problème est résolu ou fermé avec un code de résolution spécifique :
  - L'état est Fermé et le code de résolution est Annulé, le texte du motif d'annulation est copié dans les notes de travail du ticket.
  - L'état est Fermé et le code de résolution est Risque accepté, les notes sur la cause, le motif d'acceptation du risque et les notes sur les correctifs sont copiés dans les notes de travail du ticket.
  - L'état est Résolu et le code de résolution est Correctif appliqué, les notes sur la cause et les notes sur les correctifs sont copiées dans les notes de travail du ticket.
  - L'état est Fermé et le code de résolution est Correctif appliqué, les notes sur la cause et les notes sur les correctifs sont copiées dans les notes de travail du ticket.

Lorsque le module d'extension Problem Management Best Practice - Madrid - Knowledge Integration est activé, l'agent du service client peut afficher des informations dans les notes de travail du ticket quand un article d'erreur connue est créé pour ou associé à un problème connexe. La note de travail comprend un lien vers l'article.

Intégration de CSM à Change Management

L'intégration à l'application Gestion des changements permet aux agents du service client de créer des enregistrements de changement à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de changement existants à des tickets.

Cette intégration permet aux agents du service client d'exécuter les tâches suivantes :

- Créer un changement à partir d'un ticket.
- Associer un changement ouvert existant à un ticket.
- Supprimer un changement associé à un ticket.
- Afficher les informations suivantes dans les notes de travail d'un ticket :
  - Les changements d'état pour l'enregistrement de changement.
  - Les commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
un ticket peut être associé à un seul changement. Si un ticket est déjà associé à un changement, les options **Créer un changement normal** et **Créer un changement standard** ne sont pas disponibles dans le menu Actions supplémentaires.

Modules d'extension

L'intégration à Gestion des changements nécessite le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Rôles

Les rôles suivants permettent aux agents du service client d'afficher et de créer des changements pour les tickets de service client.

- sn_change_read
- sn_change_write

Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Synchronisation des données entre le changement et le ticket

Les notes de travail sont synchronisées du changement vers le ticket lorsque :

- L'état ou le type du changement est mis à jour.
- Des commentaires supplémentaires sont ajoutés à l'enregistrement de changement.
- Lorsque le changement associé à un ticket est mis en attente, les notes de travail sont mises à jour avec le motif de la mise en attente.
- Lorsque la mise en attente du changement associé à un ticket est supprimée, les notes de travail du ticket sont mises à jour.
- Lorsque le changement est résolu ou fermé.

Listes connexes du formulaire de changement

L'intégration avec l'application Gestion des changements ajoute les listes connexes suivantes au formulaire de changement :

- Tickets réglés par le changement
- Tickets causés par le changement

Comportement du créateur d'enregistrement de changement standard

Lorsqu'un créateur d'enregistrement pour un changement standard ou normal est créé et exposé aux agents du service client des portails du service client ou consommateur :

- Le producteur d'enregistrement apparaît dans le portail uniquement après avoir cliqué sur l'action d'interface utilisateur **Créer une demande**.
- Le créateur d'enregistrement ne s'affiche pas dans les éléments du catalogue des changements standard.
- Si l'agent choisit de créer un changement standard à partir du créateur d'enregistrement normal, le changement standard est créé, mais l'enregistrement de changement n'est pas lié au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de CSM à Request Management

L'intégration à l'application permet aux agents du service client de créer des enregistrements de demande à partir de tickets ou d'associer des enregistrements de demande existants à des tickets. Cela permet également aux clients de créer des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent :

- Créer une ou plusieurs demandes au nom d'un client à partir d'un ticket du service client existant.
- Associer une demande existante à un ticket.
- Supprimer une demande associée à un ticket.
- Consulter une liste de demandes associées à un ticket dans la liste connexe **Demandes**.
- Afficher les éléments suivants dans les notes de travail d'un ticket :
  - Les changements d'état des demandes.
  - Les commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement de l'élément de demande.

Remarque :
lors de la création d'une demande à partir d'un ticket, si l'agent choisit un élément de catalogue qui utilise le panier v1 (le champ use_sc_layout n'est pas coché), le ticket n'est pas défini comme parent de la demande.

Modules d'extension

L'intégration à Request Management nécessite le module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Rôles

Les rôles suivants permettent aux agents du service client d'afficher et de créer des demandes pour les tickets de service client.

- sn_request_read
- sn_request_write

Pour en savoir plus, consultez Assigner les rôles de l'intégration CSM/ITSM.

Activation de l'action d'interface utilisateur Créer une demande pour les types de ticket

Pour activer l'action d'interface utilisateur **Créer une demande** pour une table de type de ticket qui étend la table Ticket [sn_customerservice_case], ajoutez une entrée pour le type de ticket à la table Mappage du parent de la demande [request_parent_mapping]. Pour plus d'informations, consultez Activer l'action d'interface utilisateur Créer une demande pour les types de ticket.

Synchronisation des données entre la demande et le ticket

Les notes de travail sont synchronisées de la demande vers le ticket lorsque :

- L'état de la demande change.
- La demande est fermée.
- Des commentaires supplémentaires sont ajoutés à la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
lorsqu'une demande est fermée, le ticket ne passe pas automatiquement à la solution proposée.

Communiquer avec le demandeur

Le prestataire de tâches peut communiquer avec le demandeur si des informations supplémentaires sont nécessaires. Utilisez le champ **Commentaires supplémentaires** de la demande pour communiquer avec le demandeur via le ticket. Les informations ajoutées aux **Commentaires supplémentaires** de la demande sont synchronisées aux notes de travail du ticket.

Si le ticket est le parent de la demande, les notifications à l'attention du demandeur sont supprimées lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés à la demande par le prestataire.

Information associée

Créer une demande au nom d'un client ou d'un consommateur

Créer un enregistrement de demande à partir d'Agent Workspace

Créer une demande à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal

Intégration de Service Catalog aux Customer Service Portal et Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur client (sn_customerservice.customer_admin) peuvent associer un portail à un catalogue de services.

Les pages de catalogue et les widgets suivants sont fournis dans le cadre de l'intégration de Customer Service à Request Management.

Pour plus d'informations, consultez Associer un portail à un catalogue .

Page du catalogue CSM

Voici la page d'affichage pour les éléments de catalogue sur les Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Cette page sert de page de destination pour tout élément de catalogue de services exposé sur un portail CSM. Tous les éléments de demande exposés sur les portails CSM sont soit des éléments de catalogue de services, soit des créateurs d'enregistrement de catalogue de services. Accédez à la **Portail de services** > **Pages** pour afficher cette page.

- ID de la page : csm_sc_cat_item
- Nom de la mise à jour : sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- Disponible pour les rôles : snc_internal, snc_external

Widget des éléments de catalogue CSM

Ce widget gère la logique de redirection lors de la soumission de l'élément catalogue et intègre le widget des éléments de catalogue par défaut. Ce widget écoute l'événement **$sp.sc_cat_item.submitted**. Lors de la soumission d'un élément de catalogue, il gère la logique de redirection du portail basée sur le page_id et l'URL du portail de catalogue. Lorsqu'aucun parent n'est défini dans la table Demandes (sc_request), l'URL est redirigée vers la page de ticket du portail de service par défaut. Si un créateur d'enregistrement a une URL de redirection, ce widget utilise cette URL au lieu de rediriger vers la page de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ID du widget : csm-sc-cat-item
- Nom de la mise à jour : sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- Disponible pour les rôles : snc_internal, snc_external

Carte de routage des pages

Il est important de configurer une carte de routage de page pour tout nouveau portail de service afin de gérer la redirection vers la page de ticket. La redirection est basée sur la logique décrite dans le widget des éléments de catalogue CSM.

- Carte de routage des pages des éléments de catalogue CSM : pour le Customer Service Portal, cette carte de routage des pages achemine l'URL de redirection de la page sc_cat_item vers la page csm_sc_cat_item.
- Carte de routage des pages des éléments de catalogue CSP : pour le Consumer Service Portal, cette carte de routage des pages achemine l'URL de redirection de la page sc_cat_item vers la page csm_sc_cat_item.

Paramètres de portail pour les éléments de catalogue

Une fois les éléments de catalogue définis, la visibilité du bouton **Soumettre/Ajouter au panier** peut être contrôlée en accédant à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**, en sélectionnant l'élément souhaité et en activant ou en désactivant les champs dans la section de formulaire Paramètres du portail.

Gérer les champs des paramètres du portail des éléments

Champ	Description
Méthode de demande	Sélectionnez Commande, Demande ou Soumettre comme type d'élément de catalogue.
Masquer « Ajouter au panier »	Activez-le si le bouton **Ajouter au panier** doit être désactivé pour l'élément de catalogue. **Remarque :** le bouton **Ajouter au panier** n'est pas pris en charge sur les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour le moment.
Masquer la quantité	Activez-le si la **quantité** de l'élément de catalogue doit être masquée.
Masquer le délai de livraison	Activez-le si le **délai de livraison** de l'élément de catalogue doit être masqué.
Masquer « Ajouter à la liste de souhaits »	Activez-le si le bouton **Ajouter à la liste de souhaits** pour l'élément de catalogue doit être masqué.
Masquer la pièce jointe	Activez-le si la pièce jointe de l'élément de catalogue doit être masquée.

Points d'extension pour l'intégration de CSM à IT Service Management

Utilisez les points d'extension disponibles avec l'intégration CSM à IT Service Management pour étendre les fonctionnalités de votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application. Les points d'extension sont stockés dans la table Point d'extension [sys_extension_point].

Utilisation d'un point d'extension pour mapper le champ d'incident

Les clients peuvent créer la logique de mappage du champ **Incident** en utilisant le point d'extension *sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations*.

Pour plus d'informations sur le mappage des champs, consultez l'article Comment mapper ou copier des valeurs de champ d'un ticket vers un incident lors de l'utilisation de l'intégration CSM avec Incident Management [KB0817494] dans la base de connaissances HI.

Utilisation d'un point d'extension pour mapper le champ de problème

Les clients peuvent créer la logique de mappage du champ **Problème** à l'aide du *sn_cs_sm. Point d'extension CSMProblemIntegrations* .

Utilisation d'un point d'extension pour mapper le champ de demande de changement

Le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) ajoute le point d'extension *CSMChangeIntegrations*, qui expose les API génériques utilisées pour l'intégration de Case to Change.

Remarque :
Le point d'extension *CSMChangeIntegrations* est en lecture seule. Pour modifier ce point d'extension, contactez l'assistance client ServiceNow.

Le module d'extension Customer Service with Service Management ajoute également une implémentation du point d'extension *CSMChangeIntegrations*. Cette implémentation peut être modifiée et désactivée ; toutefois, ceci n'est pas recommandé.

S'il est nécessaire de modifier les API dans le point d'extension *CSMChangeIntegrations*, les utilisateurs dotés du rôle administrateur système peuvent :

- créer une implémentation d'un point d'extension ;
- apporter les modifications nécessaires dans l'implémentation ;
- définir l'ordre d'implémentation sur un nombre inférieur. Le système exécute l'implémentation avec le numéro d'ordre le plus bas.

Remarque :
Les noms d'API utilisés dans l'implémentation doivent rester identiques, sinon le point d'extension ne sera pas en mesure d'identifier l'implémentation et une erreur se produira.

Par exemple, le point *d'extension CSMChangeIntegrations* inclut l'API *copyFieldsFromCaseToChange* suivante permettant de créer un changement à partir d'un enregistrement de ticket.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.short_description = caseGr.short_description;
  changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
  changeGr.impact = caseGr.impact;
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

Pour modifier cette API, créez une implémentation du point d'extension et apportez les modifications souhaitées sans modifier le nom de l'API.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

Utilisation d'un point d'extension pour mapper le champ Demande

Les clients peuvent créer la logique de mappage du champ **Demande** en utilisant le point d'extension *sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations*.

Utilisation d'un point d'extension pour approuver des changements et des demandes à partir du Customer Service Portal

Cette fonctionnalité comprend un point d'extension qui peut être utilisé pour configurer les entités d'approbation : **global.CSMApprovalsManagement**. Utilisez ce point d'extension pour étendre la fonctionnalité d'approbation à toute autre entité, comme un problème.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Configurer l'intégration de CSM à IT Service Management

Effectuez une intégration Gestion du service clientèle à IT Service Management, qui inclut les applications Request, Incident, Problem et Change Management. Cette intégration permet aux utilisateurs de créer des enregistrements de demande, d'incident, de problème et de changement à partir d'un ticket du service client. Les utilisateurs externes peuvent afficher ces enregistrements à partir du Customer Service Portal et Consumer Service Portal.

Tâches de configuration IT Service Management

Tâche	Description
Intégration à IT Service Management à l'aide de Guided Setup	Utilisez Guided Setup pour intégrer CSM à IT Service Management.
Activer Gestion du service clientèle avec Service Management	Activez le module d'extension CSM avec Service Management (com.sn_cs_sm) pour activer l'intégration des applications suivantes : • Gestion des incidents • Problem Management • Gestion des changements
Activer Gestion du service clientèle avec Request Management	Activez le module d'extension CSM avec Request Management (com.sn_cs_sm_request) pour utiliser l'intégration à l'application Request Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration IT Service Management (suite)

Tâche	Description
Affectation des rôles d'intégration CSM/ITSM	Affectez les rôles requis aux agents et gestionnaires du service client qui créeront les enregistrements de demande, d'incident, de problème et de changement à partir des tickets du service client.
Permettre aux clients externes d'accéder aux enregistrements de problème, de changement et de demande	Affectez des ACL (contrôles des accès) à des rôles d'utilisateur externes afin de fournir une visibilité sur les enregistrements de demande, de problème et de changement relatifs au ticket à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.
Activer les clients externes pour créer des demandes	Affecter des rôles à des clients externes qui leur permettent de créer des demandes.
Activer les clients externes pour approuver les demandes et les changements	Permettez aux clients externes d'approuver les changements et les demandes : • Ajouter des utilisateurs externes aux groupes d'approbation ou affecter des rôles pour les utilisateurs d'approbation. • Ajouter les ACL nécessaires au rôle snc_external pour la table suivante : ◦ Demande de changement (change_request) ◦ Demande (sc_request) ◦ Élément de demande (sc_req_item)
Activer l'action d'interface utilisateur Créer une demande pour les types de ticket	Activez l'action d'interface utilisateur **Créer une demande** pour les tables de type de ticket qui complètent la table Ticket [sn_customerservice_case].

Intégration à IT Service Management à l'aide de Guided Setup

Utilisez Guided Setup pour l'intégrer Gestion du service clientèle aux applications Request, Incident, Problem et Change Management.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer l'intégration avec Incident, Problem, Change et Request Management, consultez la configuration guidée de Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie Intégration de Service Management, cliquez sur **Premiers pas**.
   La page Intégration de Service Management s'ouvre avec une liste de tâches pour activer les modules d'extension et affecter des rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.
   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Activer Gestion du service clientèle avec Service Management

Activez le module d'extension CSM with Service Management pour utiliser l'intégration à Service Management.

Avant de commencer
Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégration à IT Service Management à l'aide de Guided Setup.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Service with le module d'extension Service Management (com.sn_cs_sm).
3. Cliquez sur **Activer**.

Activer Gestion du service clientèle avec Request Management

Activez le module d'extension CSM with Request Management pour utiliser l'intégration à Request Management.

Avant de commencer
Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégration à IT Service Management à l'aide de Guided Setup.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Service with le module d'extension Request Management (com.sn_cs_sm_request).
3. Cliquez sur **Activer**.

Affectation des rôles d'intégration CSM/ITSM

Pour activer les fonctionnalités d'intégration de Service Management, vous devez affecter les rôles d'intégration CSM/ITSM inclus dans l'application Incident Management.

Les modules d'extension de l'intégration de Service Management n'ajoutent aucun rôle au rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent). Pour activer les fonctionnalités d'intégration de Service Management, vous devez affecter les rôles d'intégration CSM/ITSM inclus dans l'application Incident Management.

- Affectez des rôles aux agents à l'aide de la configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à IT Service Management à l'aide de Guided Setup.
- Affectez des rôles aux agents à l'aide de la *Now Platform* fonctionnalité d'administration des utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de l'intégration CSM/ITSM

Plusieurs types de rôles sont disponibles grâce à l'intégration de CSM à ITSM.

Rôles de l'intégration CSM/ITSM pour les agents

Ces rôles permettent aux agents du service client de consulter et de créer des enregistrements d'incident, de problème, de changement et de demande pour les tickets du service client.

Rôles de l'intégration CSM/ITSM pour les agents

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_incident_read	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent consulter les informations sur un enregistrement d'incident associé à un ticket du service client.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • sn_comm_management.comm_plan_viewer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_incident_write	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent : • Créer un enregistrement d'incident pour un ticket du service client. • Associer un enregistrement d'incident existant à un ticket du service client. • Supprimer un enregistrement d'incident associé à un ticket du service client.	sn_incident_read
sn_problem_read	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent consulter les informations sur un enregistrement de problème associé à un ticket du service client.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_problem_write	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent :	sn_problem_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de l'intégration CSM/ITSM pour les agents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Créer un enregistrement de problème pour un ticket du service client. • Associer un enregistrement de problème existant à un ticket du service client. • Supprimer un enregistrement de problème associé à un ticket du service client.	
sn_change_read	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent consulter les informations sur un enregistrement de changement associé à un ticket du service client.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
sn_change_write	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent : • Créer un enregistrement de changement pour un ticket du service client. • Associer un enregistrement de changement existant à un ticket du service client. • Supprimer un enregistrement de changement associé à un ticket du service client.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
sn_request_read	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent consulter les informations sur les enregistrements de demande associés à un ticket du service client dans la liste connexe **Demandes**.	Aucun
sn_request_write	Les agents du service client disposant de ce rôle peuvent créer des enregistrements de demande pour les tickets du service client.	• sn_request_read • task_editor • dependency_views

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de l'intégration CSM/ITSM pour les agents (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les clients externes

Ces rôles permettent aux clients externes d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher et créer des enregistrements de demande à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.
- Approuver des changements et des demandes à partir du Customer Service Portal

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les clients externes

Rôle	Actions
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Parcourir le catalogue de services et les éléments de catalogue et faire une sélection. • Créer des demandes pour eux-mêmes, pour d'autres contacts du même compte ou pour les comptes enfants. • Afficher les détails de la demande.
Partenaire [sn_customerservice.partner]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Parcourir le catalogue de services et les éléments de catalogue et faire une sélection. • Créer des demandes pour eux-mêmes (s'ils disposent également du rôle de client). • Créer des demandes au nom des comptes avec lesquels ils ont établi des relations. • Afficher les tickets et les demandes.
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'intégration CSM/ITSM pour les clients externes (suite)

Rôle	Actions
	• Parcourir le catalogue de services et les éléments de catalogue et faire une sélection. • Créer des demandes pour eux-mêmes ou pour d'autres contacts du même compte. • Afficher les détails de la demande.
Client [sn_customerservice.customer]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Créer une demande. • Afficher les détails de la demande.
Contact de proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Parcourir le catalogue de services et les éléments de catalogue et faire une sélection. • Créer des demandes pour le compte des clients. • Ajouter les informations de comptes et de contact des clients. • Afficher les détails du ticket et de la demande connexe.

Permettre aux clients externes d'accéder aux enregistrements de problème, de changement et de demande

Ayant accès aux enregistrements de problème, de changement et de demande associés à leurs tickets du service client, les clients externes peuvent afficher ces enregistrements à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant du rôle snc_internal ou snc_external et d'un accès en lecture seule aux enregistrements connexes peuvent consulter les enregistrements de problème, de changement et de demande liés à un ticket depuis les Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Une fois connectés, les utilisateurs peuvent :

- Sélectionnez un ticket et affichez les enregistrements associés à ce ticket dans le widget Enregistrements connexes du ticket.
- Cliquez sur un enregistrement dans le widget Enregistrements connexes du ticket pour afficher les détails de l'enregistrement dans le widget Champs de ticket.

Remarque :
la liste Enregistrements connexes affiche les données uniquement si l'utilisateur connecté a accès à l'affichage des enregistrements connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les clients, les partenaires des clients et les utilisateurs internes disposant du rôle de contact de proxy (sn_customerservice.proxy_contact) peuvent également créer des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, consultez Créer des tickets comme contacts de proxy.

Les clients peuvent également consulter les articles d'erreur connue pour un problème lié à un ticket. Ces articles sont affichés :

- Si un article d'erreur connue existe pour l'enregistrement de problème. Si plusieurs articles sont associés au problème, le client a accès à l'article principal. S'il n'y a aucun article, le client ne voit pas le lien.
- Si le client a accès à l'article d'erreur connue.

Procédure

1. Fournir l'accès aux enregistrements de problème, de changement et de demande en configurant les ACL pour le rôle snc_external.
   Cet accès n'est pas fourni prêt à l'emploi. L'administrateur doit ajouter ces ACL au rôle d'utilisateur snc_external basé sur l'accès au ticket. Pour plus d'informations, consultez Règles de la liste de contrôle d'accès.

   Remarque :
   les ACL existants sur les enregistrements de problème, de changement et de demande peuvent avoir une incidence sur la visibilité pour les utilisateurs externes.

2. Configurer le widget Enregistrements connexes du ticket.
   Par défaut, ce widget est affiché pour les utilisateurs disposant des rôles snc_internal et snc_external. Pour plus d'informations, consultez Widgets de Service Portal.

3. Définir les vues des enregistrements de problème, de changement et de demande, et sélectionner les champs qui sont visibles pour les clients externes.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Créer et supprimer des vues.

   Remarque :
   Pour le Consumer Service Portal, vous pouvez définir des vues et sélectionner des champs pour les enregistrements de problèmes et de changements. Les enregistrements de demande affichent un ensemble de champs par défaut dans le widget Champs de ticket.

Activer les clients externes pour créer des demandes

Permettez à vos clients externes de créer et de suivre des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque demande soumise génère un ticket, avec l'enregistrement de la demande associée à ce ticket. Les agents du service client peuvent également créer des demandes au nom des contacts et des consommateurs.

Remarque :
cette fonctionnalité nécessite l'activation du module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Procédure

Configurez le formulaire de ticket de façon à afficher le champ **Initiée en tant que requête**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'une demande est créée à partir du portail, le système crée un ticket pour la demande et définit ce champ sur vrai.

Remarque :
Le champ **Initiée en tant que requête** est en lecture seule pour tous les utilisateurs.

Information associée

Créer une demande au nom d'un client ou d'un consommateur

Faire une demande d'élément ou de service à partir du Customer Service Portal

Activer les clients externes pour approuver les demandes et les changements

Permettez à vos clients externes d'approuver les enregistrements de changement et de demande liés aux tickets du service client à partir du Customer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les changements et demandes liés à un ticket nécessitent généralement l'approbation de l'utilisateur final avant que les tâches puissent être réalisées. Les tâches peuvent être initiées par les clients et par des utilisateurs externes. Par exemple :

- Un client crée un changement pour appliquer un correctif. Ce changement nécessite l'approbation du contact avant que le correctif puisse être appliqué.
- Un contact demande un élément de catalogue à partir du Customer Service Portal. Cette demande doit être approuvée par un autre employé au sein de l'organisation du contact avant que la demande puisse être satisfaite.

Utilisez cette fonctionnalité pour envoyer des demandes d'approbation et permettre aux clients externes disposant du rôle snc_external d'approuver ces demandes dans le cadre du workflow d'approbation des tâches. Depuis le Customer Service Portal, les clients externes peuvent :

- Afficher et approuver les demandes et demandes de changement.
- Afficher les détails des éléments demandés dans un enregistrement de demande.
- Afficher l'état d'une demande ou d'une demande de changement dans le widget Enregistrements connexes.

Procédure

1. Ajouter des utilisateurs externes à des groupes d'approbation ou affecter des rôles aux utilisateurs d'approbation afin de voir les enregistrements d'approbation sur le Customer Service Portal.
2. Ajouter les ACL nécessaires au rôle snc_external pour les tables suivantes :
   - Demande de changement (change_request)
   - Demande (sc_request)
   - Élément de demande (sc_req_item)

Remarque :
Le rôle sn_esm_user donne accès aux enregistrements d'approbation où l'utilisateur connecté est l'approbateur et permet à l'utilisateur connecté d'approuver ou de rejeter la demande d'approbation. Les rôles de demandeur Customer Service Management (y compris les rôles de contact du client, de contact du partenaire, d'administrateur du client et d'administrateur des partenaires) contiennent le rôle sn_esm_user, qui permet à ces rôles d'effectuer l'approbation et les actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'action d'interface utilisateur Créer une demande pour les types de ticket

Activez l'action d'interface utilisateur **Créer une demande** pour les tables de type de ticket qui complètent la table Ticket [sn_customerservice_case].

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour activer l'action d'interface utilisateur **Créer une demande** pour une table de type de ticket qui complète la table Ticket, ajoutez une entrée pour le type de ticket à la table Mappage du parent de la demande [request_parent_mapping].

Lorsqu'un agent crée une demande pour un ticket dans la table Type de ticket, le système ajoute la demande à l'onglet Demandes de l'enregistrement de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table Mappage parent de la demande [request_parent_mapping].
3. Sélectionnez le lien connexe Afficher la liste pour ouvrir la vue de liste pour la table.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une entrée pour la table Type de ticket.
5. Renseignez les champs suivants dans l'enregistrement Mappage parent de la demande.
   a. Saisissez un nom pour l'entrée dans le champ **Nom** .
   b. Sélectionnez la table de type de ticket dans le champ **Table parente** .
   c. Dans le champ Parent de la **demande** , sélectionnez Parent.
   d. Dans le champ **Demandeur parent** , sélectionnez Contact.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer des enregistrements d'incident, de problème, de changement et de demande à partir d'Agent Workspace

En tant qu'agents du service client, créez des enregistrements d'incident, de problème, de changement et de demande à partir de tickets ouverts dans Agent Workspace.

Créer un enregistrement d'incident à partir d'Agent Workspace

En tant qu'agent du service client, créez un enregistrement d'incident à partir d'un ticket ou associez un incident existant à un ticket dans Agent Workspace.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Autres actions d'interface utilisateur (•••), puis sélectionnez **Créer un incident**.
   Les informations suivantes sont copiées du ticket vers l'enregistrement d'incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage du champ du ticket à l'incident

Champs de ticket	Champs d'incident
Description courte	Description courte
Impact par défaut	Impact
Urgence	Urgence
Contact	Appelant
Élément de configuration (si disponible)	Élément de configuration

Remarque :
Vous pouvez modifier manuellement les valeurs d'impact et d'urgence de l'incident dans l'enregistrement d'incident selon les besoins.

Résultats

Les informations sur l'incident sont ajoutées comme suit :

- Une mise à jour contenant le numéro d'incident est ajoutée aux notes de travail du ticket.
- L'incident est ajouté au champ **Incident** de la section **Enregistrements connexes** du formulaire de ticket.
- Le numéro de ticket est ajouté à la liste connexe Tickets de clients de l'enregistrement d'incident.
- Si le ticket est associé à un enregistrement de problème, de demande de changement ou de type « Dû au changement », ces informations sont également copiées dans l'enregistrement d'incident.
- Le domaine de l'incident est mappé au domaine du ticket.

Créer un enregistrement de problème à partir d'Agent Workspace

En tant qu'agent du service client, créez un enregistrement de problème à partir d'un ticket ou associez un problème existant à un ticket dans Agent Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (•••) et sélectionnez **Créer un problème**.
   Les informations suivantes sont copiées du ticket vers l'enregistrement de problème :

Mappage de champ du ticket vers le problème

Champs de ticket	Champs de problème
Description courte	Description du problème
Impact	Impact
Urgence	Urgence
Priorité	Priorité
Société	Société

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de ticket	Champs de problème
Élément de configuration (si disponible)	Élément de configuration (si vide dans le ticket, l'agent peut mettre à jour l'enregistrement de problème manuellement)
sys_id du ticket	Signalé pour la première fois par

Remarque :
Vous pouvez modifier manuellement les valeurs d'impact et d'urgence du problème sur l'enregistrement de problème selon les besoins.

Résultats
Les informations sur le problème sont ajoutées comme suit :

- Une mise à jour contenant le numéro de problème est ajoutée aux notes de travail du ticket.
- Le problème est ajouté au champ **Problème** de la section **Enregistrements connexes** du formulaire de ticket.
- Le numéro de ticket est ajouté à la liste connexe Tickets de clients de l'enregistrement de problème.
- Le domaine du problème est mappé au domaine du ticket.

Créer un enregistrement de changement normal à partir d'Agent Workspace

En tant qu'agent du service client, créez un enregistrement de changement normal à partir d'un ticket ou associez un changement normal existant à un ticket dans Agent Workspace.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (•••) et sélectionnez **Créer un changement normal**.
   Les informations suivantes sont copiées du ticket vers l'enregistrement de changement.

Champs d'enregistrement de changement normal

Champs de ticket	Champs de changement
Description courte	Description courte
Description	Description
Impact	Impact
Urgence	Urgence
Priorité	Priorité
Société	Société
Contact	Appelant
Élément de configuration (si disponible)	Élément de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de ticket	Champs de changement
	Remarque : le gestionnaire de changement peut mettre à jour l'élément de configuration sur l'enregistrement de changement. Si l'élément de configuration n'est pas disponible, l'agent peut également mettre à jour ces informations manuellement.

Remarque : Vous pouvez modifier manuellement l’impact et l’urgence du changement sur l’enregistrement d’un changement selon vos besoins.

Les valeurs par défaut sont ajoutées aux champs suivants de l'enregistrement de changement :

- **Type** : Normal
- **État**: Nouveau
- **Catégorie** : Autres
- **Risque** : Modéré

Résultats

Les informations sur le changement sont ajoutées comme suit :

- Une mise à jour contenant le numéro de changement est ajoutée aux notes de travail du ticket.
- Le changement est ajouté au champ **Demande de changement** de la section **Enregistrements connexes** du formulaire de ticket.
- Le numéro de ticket est ajouté à la liste connexe Tickets clients de l’enregistrement Chnage.
- Le champ **Demandé par** de l'enregistrement de changement est mis à jour avec l'agent du ticket.
- Le domaine du changement est mappé au domaine du ticket.

Créer un enregistrement de changement standard à partir d’Agent Workspace

En tant qu’agent du service client, créez un enregistrement de changement standard à partir d’un ticket ou associez un changement standard existant à un ticket dans Agent Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l’icône Actions supplémentaires (••• et sélectionnez **Créer un changement standard**. L’enregistrement d’un changement standard est créé à l’aide du modèle de changement standard, défini dans le catalogue des changements standard. Le mappage des données est créé à partir du modèle ; aucune donnée n'est copiée du ticket vers l'enregistrement de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement de demande à partir d'Agent Workspace

En tant qu'agent du service client, créez un enregistrement de demande à partir d'un ticket ou associez une demande existante à un ticket dans Agent Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (•••) et sélectionnez **Créer une demande**.
   Les informations suivantes sont copiées du ticket vers l'enregistrement de demande :

Mappage de champ du ticket à la demande

Champs de ticket	Champs de demande
Description courte	Description courte
Contact	Contact

Remarque :
Vous pouvez modifier manuellement l'impact et l'urgence de la demande en différentes valeurs sur l'enregistrement de demande selon les besoins.

Résultats

Les informations sur l'incident sont ajoutées comme suit :

- Une mise à jour contenant le numéro de demande est ajoutée aux notes de travail du ticket.
- La demande est associée au ticket et ajoutée à la liste connexe **Demandes** du formulaire de ticket.
- Le numéro de ticket est ajouté à la liste connexe Tickets de clients sur l'enregistrement de demande.
- Le domaine de la demande est mappé au domaine du ticket.

Créer une demande à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal

En tant que clients, vous pouvez créer et envoyer des demandes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Le processus de demande est intégré à Service Catalog.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
la création de demandes à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal nécessite l'activation du module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request). Il faut également que l'administrateur système puisse fournir aux clients externes l'accès aux enregistrements de demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les partenaires, les administrateurs de partenaires et les contacts de proxy peuvent soumettre des demandes au nom d'autres comptes ou contacts avec l'ajout du jeu de variables suivant aux éléments de catalogue souhaités : **csm_request_variable_set**. Ce jeu de variables ajoute les champs **Compte** et **Contact**. Pour plus d'informations, consultez Service catalog variable sets .

Procédure

1. Pour créer une demande, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur le lien **Demander quelque chose** sur la page de destination du portail.
   - Cliquer sur **Demandes** > **Demander quelque chose** dans l'en-tête du menu du portail.
2. Parcourez le catalogue de service et sélectionnez l'élément ou le service souhaité.
   Vous pouvez également utiliser les filtres de catégorie pour filtrer les éléments disponibles.
3. Renseignez toutes les informations nécessaires relatives à la demande.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les informations suivantes sont copiées de la demande vers le ticket :

Mappage de champ de la demande au ticket

Champs de demande	Champs de ticket
Description courte	Description courte
Demandé pour	Contact
Compte	Compte

Résultats

- Un nouveau ticket est créé et devient le parent de la demande. Une demande est associée à un ticket et une demande contient un élément.
- Le ticket est utilisé comme référence pour le client, qui peut voir l'état de la demande et les mises à jour du ticket sur le Customer Service Portal.
- Tous les tickets associés à une demande figurent sur l'enregistrement de demande dans la liste connexe **Tickets**.

Intégration à Service Portfolio Management

Intégrez Gestion du service clientèle l'application Gestion des portefeuilles de services (SPM). Cette intégration permet aux responsables du service client, aux agents du service client et aux propriétaires de services d'avoir une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de service associées.

L'intégration entre Gestion du service clientèle et Gestion des portefeuilles de services a les avantages suivants :

- Augmentation de la productivité de l'agent du service client : donnez aux agents du service client la possibilité d'afficher rapidement les offres de services et les définitions associées pour les produits vendus.
- Augmentation de la productivité du propriétaire de service : donnez aux propriétaires de service la possibilité d'identifier rapidement les clients abonnés aux services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'intégration de Gestion du service clientèle avec Gestion des portefeuilles de services peut être utilisée de la façon suivante.

1. Les gestionnaires du service client peuvent associer des offres de services à des modèles de produits. Pour en savoir plus, consultez Associer des offres de service à des modèles de produits
2. Les gestionnaires du service client peuvent associer des offres de services à des produits vendus. Pour en savoir plus, consultez Associer des offres de service à des produits vendus
3. Les propriétaires de services peuvent afficher des offres de services et les clients qui s'y sont abonnés.
4. Les agents du service client peuvent voir quelles offres de service sont associées aux produits vendus affectés par un problème. Ils peuvent également voir les engagements de service et la disponibilité. Pour en savoir plus, consultez Afficher les informations sur le produit vendu dans les espaces de travail CSM

Informations sur l'activation

Activez les modules d'extension suivants.

Nom	Description
CSM avec Gestion des portefeuilles de services (SPM) [sn_csm_spm]	Active l'intégration à l'application Gestion des portefeuilles de services (SPM). Cette intégration permet aux responsables et aux agents du service client, ainsi qu'aux propriétaires de service, d'avoir une visibilité sur les produits vendus et leurs offres de services.

Rôles

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent effectuer toutes les actions nécessaires en affectant des rôles.

Rôles requis pour Gestion des portefeuilles de services l'intégration d'application (SPM)

Rôle	Description
service_editor	Affectez ce rôle aux gestionnaires du service client s'ils ont besoin de mettre à jour toutes les offres de services qu'ils possèdent.
portfolio_admin	Affectez ce rôle aux gestionnaires du service client s'ils doivent associer des offres de services à un modèle de produit.

Intégration à Service Portfolio Management à l'aide de Guided Setup

Utilisez Guided Setup pour l'intégration Gestion du service clientèle à l'application Gestion des portefeuilles de services (SPM).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer l'intégration à Gestion des portefeuilles de services, utilisez la configuration guidée de Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**
3. Dans la catégorie Intégration à Gestion des portefeuilles de services (SPM), affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

Tâches de configuration Gestion des portefeuilles de services

Tâche	Description
Activer Gestion du service clientèle avec Gestion des portefeuilles de services	Activez le module d'extension CSM with Gestion des portefeuilles de services (SPM) pour utiliser l'intégration avec Gestion des portefeuilles de services.
Configurer les vues de formulaire	Configurez la mise en page de formulaire et les listes connexes des formulaires Produit vendu, Ticket, Compte et Offre de service, pour que les utilisateurs aient une visibilité correcte de quelles offres de services sont associées à quels produits vendus.
Affecter des rôles	Affectez les rôles requis aux gestionnaires du service client en fonction des rôles et des responsabilités de votre organisation.

4. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Information associée

Gestion des portefeuilles de services

Activer Gestion du service clientèle avec Gestion des portefeuilles de services

Activez le module d'extension CSM with Gestion des portefeuilles de services (SPM) pour utiliser l'intégration avec Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer

Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Service Portfolio Management à l'aide de Guided Setup.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension sn_csm_spm.
3. Cliquer sur **Activer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les vues de formulaire pour l'intégration Gestion des portefeuilles de services

Configurez la mise en page de formulaire et les listes connexes des formulaires Produit vendu, Ticket, Compte et Offre de service, pour que les utilisateurs aient une visibilité correcte de quelles offres de services sont associées à quels produits vendus.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Service Portfolio Management à l'aide de Guided Setup.

Procédure

1. Accédez à **Customer Service**.
2. Ajoutez les champs suivants aux formulaires et aux listes connexes selon vos besoins.

Configurer les vues de formulaire

Formulaire	Procédure
Offre de service	Ajoutez la liste connexe **Ajouter les produits vendus** pour permettre aux prestataires de services de voir à quelles offres de services leurs clients se sont abonnés.
Formulaires de modèle de produit	Ajouter les **offres** ((**Offre** > **ID de modèle**) sur les formulaires Modèle de produit/Modèle de service pour permettre aux gestionnaires du service client d'associer des offres de services à des modèles de produits. Pour activer le bouton **Modifier** sur la liste connexe Offres : **a.** Configurez le contrôle de liste et désactivez la case **Omettre la modification**. **b.** Ajoutez le rôle sn_customerservice_manager. Si vous ne voyez pas le bouton **Modifier** activé, consultez Affecter des rôles pour l'intégration de Gestion des portefeuilles de services pour plus de détails. **Remarque :** Pour configurer des éléments de catalogue pour des modèles de produits, ajoutez la liste connexe Éléments de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Configurer des relations entre les modèles de produits et les éléments de catalogue.
Produits vendus sur le formulaire de compte	Ajoutez la colonne **Offre de services** à la liste connexe Produits vendus pour permettre aux agents et aux gestionnaires du service client de voir les offres de services associées au produit vendu pour un compte ou un client.
Ticket	Ajoutez le champ **Offre de services** pour le formulaire de produit vendu dans le formulaire du ticket. Cela permet aux agents de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire	Procédure
	client qui résolvent les problèmes des clients de voir l'offre de services associée au produit vendu pour un cas.
Produit vendu	Ajoutez le champ **Offre de service** au formulaire de produit vendu pour permettre aux gestionnaires de service client d'associer une offre de service à un produit vendu pour un compte ou un consommateur.

Affecter des rôles pour l'intégration de Gestion des portefeuilles de services

Affectez les rôles requis aux gestionnaires du service client en fonction des rôles et des responsabilités de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Service Portfolio Management à l’aide de Guided Setup.

Procédure

1. Affectez le rôle service_editor aux gestionnaires du service client s'ils ont besoin de mettre à jour toutes les offres de services qu'ils possèdent.
2. Affectez le rôle portfolio_admin aux gestionnaires du service client s'ils doivent associer des offres de services à un modèle de produit.

Intégration à Continual Improvement Management

Intégration Gestion du service clientèle (CSM) à l’application Continual Improvement Management (CIM) pour demander des possibilités d’amélioration et implémenter des phases et des tâches afin d’atteindre les objectifs de performance, de suivre les progrès et de mesurer le succès.

Vous pouvez utiliser CIM pour améliorer les indicateurs de Performance Analytics (PA) et pour l'exploitation des services. Par exemple, créez une nouvelle initiative d'amélioration pour :

- Réduire le backlog des tickets ouverts.
- Améliorer le délai de réponse moyen des tickets.

Voir Gestion de l’amélioration continue pour en savoir plus sur la façon dont CIM peut vous aider à fixer des objectifs, à organiser vos efforts et à accomplir vos tâches.

Utiliser CIM avec Gestion du service clientèle

Pour utiliser CIM avec Gestion du service clientèle, vous devez demander le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim). Pour plus d’informations, consultez Demander Continual Improvement Management .

Information associée

Vue d'ensemble de Continual Improvement Management

Rôles de Continual Improvement Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande d'améliorations

Gestion des améliorations

Intégration à Continual Improvement Management

Gestion du service clientèle fournit une intégration à l'application Continual Improvement Management. Cette intégration vous permet de demander des possibilités d'amélioration et d'implémenter des phases et des tâches pour atteindre les objectifs de performance, suivre les progrès et mesurer le succès.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim).
3. Cliquer sur **Activer**.

[store-future: BEGIN review]

Intégration à Field Service Management

Le module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) assure l'intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Les utilisateurs peuvent consulter les informations de compte et de contact sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dans l'application Field Service Management. Les clients et les consommateurs peuvent consulter les commandes de travaux liées aux tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Lorsqu'un agent crée une commande de travaux à partir d'un ticket de service client, les formulaires de tâches et de commande de travaux comprennent des informations liées au ticket, telles que le compte et le contact.

Lorsqu'un client ou un consommateur consulte un ticket à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal, il peut consulter les détails de toutes les commandes de travaux et tâches liées au ticket.

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement pour l'application Field Service Management (FSM), les utilisateurs de Gestion du service clientèle peuvent créer et consulter tous les rendez-vous et commandes de travaux de FSM. Les utilisateurs externes de CSM peuvent créer et consulter les rendez-vous et commandes de travaux de FSM de leurs propres comptes et des comptes connexes.

Modifications apportées à l'application Field Service Management

Dans l'application Field Service Management, cette intégration ajoute les champs suivants au formulaire de commande de travaux. Ces champs sont visibles dans la vue Ticket. Pour afficher ces champs, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire de commande de travaux et sélectionnez **Vue** > **Ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Compte
- Consommateur
- Contact
- Actif
- Partenaire
- Contact du partenaire

La mise à jour du champ **Compte** sur le formulaire de commande de travaux met également à jour le champ **Société**. La mise à jour du champ **Contact** sur le formulaire de commande de travaux met à jour le champ **Appelant**.

Changements apportés à l'application Gestion du service clientèle

Dans l'application Gestion du service clientèle, cette intégration ajoute le lien **Commandes de travaux** aux en-têtes Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Cliquez sur ce lien pour afficher une liste de commandes de travaux, y compris le numéro, la priorité, l'état et la brève description de la commande de travaux. Les commandes de travaux affichées dans cette liste sur le Customer Service Portal dépendent du rôle détenu par le client : client, administrateur client, partenaire ou administrateur partenaire.

Cliquez sur une commande de travaux dans cette liste pour afficher les détails de la commande de travaux.

Limitations connues

Il n'y a pas de synchronisation entre le formulaire de commande de travaux et le formulaire de ticket associé. Si l'information change sur le formulaire de ticket, elle n'est pas mise à jour sur le formulaire de commande de travaux.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Intégration à Field Service Management

Gestion du service clientèle fournit une intégration à l'application Field Service Management. Cette intégration vous permet d'afficher les informations sur la commande de travaux et la tâche de commande de travaux à partir d'un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration)
3. Cliquer sur **Activer**.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à IT Operations Management

Le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) assure une intégration entre Gestion du service clientèle et la console Event Management d'IT Operations Management.

Cette intégration vous permet de créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation, et de suivre les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte. Elle vous permet également de visualiser l'état de l'intégrité du service de leurs éléments de base d'installation.

Pour plus d'informations, consultez Intégration à Event Management.

Intégration à ITOM Event Management

Customer Service Management assure l'intégration à l'application ITOM Event Management. Cette intégration vous permet de créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation, et de suivre les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).
3. Cliquer sur **Activer**.

Intégration à Customer Project Management

Intégrez Gestion du service clientèle l'application Project Portfolio Management. Cette intégration permet aux clients de gérer des projets complexes comportant plusieurs tâches et de donner aux utilisateurs finaux une visibilité sur ces projets.

Gestion du service clientèle fournit une intégration à l'application ServiceNow® PPM Standard, anciennement Project Portfolio Suite with Financials.

Les clients peuvent utiliser cette intégration pour créer des projets et des tâches de projet pour leurs comptes clients. Les clients peuvent également donner aux utilisateurs finaux une visibilité sur leurs projets et tâches à partir du Customer Service Portal et leur permettre de demander des actions supplémentaires.

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Lorsqu'ils sont abonnés au produit d'abonnement Strategic Portfolio Management (SPM), les utilisateurs de Gestion du service clientèle peuvent créer et modifier des projets. Les utilisateurs externes de CSM peuvent afficher les projets et modifier les tâches de projet de leurs propres comptes ou des comptes connexes.

Module d'extension

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent activer le module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ce module d'extension nécessite les modules d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) et PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Le module d'extension Customer Project Management ajoute l'attribut **Service clientèle** > **Projets** au navigateur d'application. ServiceNow

Guided Setup pour Customer Project Management

L'activation du module d'extension Customer Project Management ajoute la section Customer Project Management à Gestion du service clientèle Guided Setup. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Customer Project Management à l'aide de Guided Setup.

Intégration à Customer Project Management à l'aide de Guided Setup

Utilisez Gestion du service clientèle Guided Setup pour configurer Customer Project Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer un certain nombre de processus et de composants différents pour la fonctionnalité Customer Project Management à l'aide de Configuration guidée.

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Cliquez sur **Premiers pas** sur la page d'accueil de Customer Service Management.
3. Faites défiler la liste des catégories, localisez Customer Project Management et cliquez sur **Premiers pas**.

La table ci-dessous fournit une description des étapes de configuration incluses dans cette section Guided Setup.

Tâches de configuration de Customer Project Management

Tâche	Description
Activer PPM Standard.	Activez le module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).
Activer Customer Project Management	Activez le module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm).
Configurer les vues de formulaire	Configurez le formulaire de ticket et ajoutez les champs suivants à la vue du ticket, à la vue de l'espace de travail et à la vue du libre-service client : ○ Projet ○ Tâche de projet ○ Problème ○ Demande de changement de projet
Configurer les listes connexes	Configurez le formulaire de compte et ajoutez la liste connexe **Projets** à la vue du ticket et à la vue de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	Configurez le formulaire de contact et ajoutez la liste connexe **Projets** à la vue du ticket et à la vue de l'espace de travail. Configurez le formulaire de tâche de projet client et ajoutez les listes connexes suivantes à la vue **par défaut** : **Commande de travaux** > **Initiateur**. cette étape peut être réalisée uniquement si les modules d'extension suivants sont activés : ○ Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) ○ Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm)
Configurer les notifications	Configurez le flux **Envoi d'un e-mail au contact lorsque la tâche de projet client est affectée** du Flow Designer pour envoyer un e-mail au contact affecté lorsque la tâche de projet client est affectée. Cette notification inclut les détails suivants et peut être configurée comme il convient : ○ Nom et numéro du projet ○ Numéro et brève description de la tâche ○ Dates de début et de fin et durée prévues de la tâche
Configurer les flux du Flow Designer	Utilisez les flux du Flow Designer fournis avec Customer Project Management pour : ○ Configurer les champs qui sont recopiés, lorsqu'un utilisateur crée un problème de projet ou une demande de changement de projet à partir d'un ticket. ○ Mettre à jour les notes de travail pour un enregistrement de ticket lorsque l'état d'un problème de projet connexe ou d'une demande de changement de projet est mise à jour. ○ Fermer un enregistrement de ticket lorsqu'un problème de projet associé ou une demande de changement de projet est fermé. **Créer un problème de projet à partir d'un ticket** : lorsqu'un problème de projet est créé à partir d'un ticket, ce flux copie les champs **Priorité** et **Brève description** du ticket vers l'enregistrement de problème de projet. Ce flux est actif par défaut. **Créer une demande de changement de projet à partir d'un ticket** : lorsqu'une demande de changement de projet est créée à partir d'un ticket, ce flux copie les champs **Priorité** et **Brève description** du ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	vers l'enregistrement de demande de changement de projet. Ce flux est actif par défaut. **Mettre à jour et fermer l'enregistrement de ticket à la fermeture du ticket** : ce flux vous permet de réaliser les tâches suivantes automatiquement : ○ Mettre à jour les notes de travail du ticket lorsque l'état d'un problème associé est mis à jour. ○ Fermer un ticket si l'état du problème associé est défini sur Fermé. Activez ce flux selon vos besoins. **Mettre à jour et fermer l'enregistrement de ticket à la fermeture du changement de projet** : ce flux vous permet de réaliser les tâches suivantes automatiquement : ○ Mettre à jour les notes de travail du ticket lorsque l'état d'une demande de changement de projet associée est mis à jour. ○ Fermer un ticket si l'état de la demande de changement de projet associée est défini sur Fermé. Activez ce flux selon vos besoins.
Affecter les contrôles des accès (ACL)	Affectez les ACL aux rôles d'utilisateur de Gestion du service clientèle pour fournir un accès aux tables de Project Portfolio Management, y compris les tables Demande de changement de projet, Rapport d'état et Problèmes.

Profils, rôles et tables de Customer Project Management

Une vue d'ensemble des tâches qui peuvent être effectuées par les différents rôles de Customer Project Management.

Profils et rôles

Le tableau suivant répertorie les profils, leur description et les rôles qui leur sont associés.

Gestion du service clientèle Profils et rôles

Profil	Description	Rôles requis
Gestionnaire de projet client	Un utilisateur qui crée et gère des projets pour les comptes clients. • Crée de nouveaux projets. • Définit les tâches de projet et les plans de ressources. • Identifie les contacts clients qui ont accès aux	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du service clientèle Profils et rôles (suite)

Profil	Description	Rôles requis
	projets et aux tâches de projet. • Affecte et gère les tâches et les dépendances.	
Partie prenante du projet	Un utilisateur responsable d'activités qui nécessitent de consulter les détails du projet client et les tâches de projet.	• sn_customerservice.projectstakeholder • Au moins un rôle CSM
Agent de service client	Un utilisateur qui peut créer des tickets à partir de projets et de tâches de projet et résoudre les tickets dans le SLA défini. • Travaille sur des tickets créés à partir de projets et de tâches de projet. • Communique avec le client au sujet de l'état du ticket.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder
Client	Un utilisateur externe responsable de la supervision de la livraison du projet. • Examine l'état et la progression du projet sur le Customer Service Portal. • Termine les tâches affectées. • Crée des tickets pour les problèmes de projet.	N'importe lequel des rôles externes de CSM suivants : • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin

Traduction automatique

Tables

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Gestion du service clientèle.

Tables Gestion du service clientèle

Table	Description
Projet client [customer_project]	Stocke les projets clients.
Tâche de projet client [customer_project_task]	Stocke les tâches de projet client.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Gestion du service clientèle (suite)

Table	Description
Contact du projet [project_contact]	Stocke les contacts du projet.

Les colonnes suivantes sont ajoutées à la table Ticket :

- Projet client
- Tâche de projet client
- Problème
- Demande de changement de projet

Domain Separation dans Customer Project Management

Avec Customer Project Management, vous pouvez créer des projets clients pour les comptes clients. Pour les projets clients, Domain Separation est basée sur le domaine du compte. Les nouveaux projets sont créés dans le même domaine que le compte client associé.

Les entités enfants du projet client utilisent le domaine du projet parent. Les entités enfants comprennent :

- Tâches de projet
- Besoins
- Budget du projet
- Rapports d'état
- Risques
- Problèmes
- Décisions
- Actions
- Demandes de changement de projet
- Parties prenantes
- Contacts du projet
- Lignes de dépense
- Feuilles de présence

Le gestionnaire de projet peut ajouter des sous-projets à un projet client si les sous-projets appartiennent aux comptes suivants :

- Comptes dans la même hiérarchie que le compte principal du projet.
- Comptes qui ont une relation avec le compte principal du projet.

Tâches du gestionnaire de projet client

Un gestionnaire de projet client peut effectuer des tâches spécifiques pour gérer des projets pour les comptes clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un gestionnaire de projet client a besoin des rôles suivants pour effectuer les tâches décrites dans la table suivante :

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

Tâches du gestionnaire de projet client

Tâche	Détails
Créer un projet pour un compte client	1. Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Créer**. 2. Saisissez un nom pour le projet dans le champ **Nom du projet**. 3. Sélectionnez un compte dans le champ **Compte**. 4. Renseignez des informations supplémentaires sur le projet. 5. Cliquez sur **Enregistrer**.
Créer un projet pour un compte client à partir d'un modèle de projet	1. Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Créer**. 2. Cliquez sur un modèle en bas du formulaire pour appliquer le modèle au projet. Si les modèles ne sont pas affichés en bas du formulaire, cliquez sur l'icône Plus d'options en haut du formulaire et sélectionnez **Activer/désactiver la barre de modèle**. 3. Saisissez un nom pour le projet dans le champ **Nom du projet**. 4. Sélectionnez un compte dans le champ **Compte**. 5. Renseignez des informations supplémentaires sur le projet. 6. Cliquez sur **Enregistrer**.
Créer une tâche de projet pour un projet client	1. Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Tous**. 2. Sélectionnez un projet. 3. Dans la liste connexe **Tâches de projet**, cliquez sur **Nouveau**. 4. Ajoutez une brève description de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches du gestionnaire de projet client (suite)

Tâche	Détails
	5. Renseignez des informations supplémentaires sur la tâche de projet. **6.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Identifier les tâches de projet d'un modèle de projet qui sont visibles pour les clients externes	**1.** Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Modèles**. **2.** Sélectionnez un modèle. **3.** Dans la liste connexe **Tâches du modèle de projet**, sélectionnez une tâche. **4.** Dans la section Données du formulaire de tâche de modèle de projet, ajoutez le champ **Visible pour le client** et définissez-le sur **vrai**. **5.** Cliquez sur **Mettre à jour**. **6.** Répétez l'opération pour d'autres tâches de projet selon vos besoins.
Identifier les tâches de projet qui sont visibles pour les utilisateurs externes	**1.** Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Tous**. **2.** Sélectionnez un projet. **3.** Dans la liste connexe **Tâches de projet**, sélectionnez une tâche. **4.** Activez le champ **Visible pour les clients**. **5.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Identifier les contacts de compte qui ont accès à un projet	Pour donner aux clients une visibilité sur les projets depuis le Customer Service Portal, vous devez ajouter un ou plusieurs contacts au projet. • Les contacts doivent appartenir au compte lié au projet. • Les contacts de partenaire doivent avoir accès au compte lié au projet. • Les contacts qui ont une relation avec le compte peuvent également être ajoutés au projet. **1.** Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Tous**. **2.** Sélectionnez un projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches du gestionnaire de projet client (suite)

Tâche	Détails
	3. Dans la liste connexe **Contacts du projet**, cliquez sur **Nouveau**. 4. Sélectionnez un contact dans le champ **Contact** et cliquez sur **Envoyer**.
Attribuer des tâches de projet aux utilisateurs internes, aux contacts du client ou aux contacts du partenaire du client	Voir Affecter une tâche de projet.
Consulter les tickets qui ont été créés pour un projet ou une tâche de projet	Affichez les tickets dans la liste connexe **Tickets** des formulaires de projet client et de tâche de projet client. Cliquez sur un ticket pour afficher les détails de ce ticket. **Remarque :** le gestionnaire de projet client a un accès en lecture seule au formulaire de ticket.
Ajouter un commentaire ou une pièce jointe à un ticket qui a été créé pour un projet ou une tâche de projet	1. Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Tous**. 2. Sélectionnez un projet. 3. Dans la liste connexe **Tickets**, sélectionnez un ticket. 4. Ajoutez un commentaire dans le champ **Commentaires supplémentaires**. 5. Cliquez sur l'icône de pièce jointe, sélectionnez un fichier et joignez-le au ticket. 6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Créer des demandes de changement de projet et des problèmes de projet pour les tickets qui ont été créés pour un projet ou une tâche de projet	Consultez les tâches suivantes : • Créer un problème de projet pour un ticket • Créer une demande de changement de projet pour un ticket
Enregistrer un projet client comme modèle	1. Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Tous**. 2. Sélectionnez un projet. 3. Cliquez sur le lien connexe **Enregistrer comme nouveau modèle**. 4. Dans la fenêtre contextuelle Créer un modèle, saisissez un nom et une description de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches du gestionnaire de projet client (suite)

Tâche	Détails
	5. Cliquez sur **OK**. **6.** Modifiez le modèle selon vos besoins et cliquez sur **Mettre à jour**.

Affecter une tâche de projet

Le gestionnaire du projet client peut affecter une tâche de projet client à un utilisateur interne, à un contact du client ou du partenaire ou à un contact ayant des relations avec le compte.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'affectation d'une tâche à un utilisateur externe active le champ **Visible pour le client** du formulaire de tâche de projet. Les clients peuvent consulter les tâches affectées dans la liste Tâches de projet sur le Customer Service Portal. Le système envoie une notification par e-mail au client lorsqu'une tâche de projet client est affectée.

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Tous**.
2. Cliquez sur un projet dans la liste Projets clients.
3. Cliquez sur la liste connexe **Tâches de projet** du formulaire de projet client.
4. Cliquez sur une tâche pour ouvrir le formulaire de tâche de projet client.
5. Sélectionnez un contact ou un partenaire du contact dans le champ **Affecté à**.
   Les utilisateurs sont stockés dans la table Utilisateur [sys_user].
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le système envoie une notification par e-mail à l'utilisateur qui a reçu l'affectation.

Créer un problème de projet pour un ticket

Le gestionnaire de projet client peut créer des problèmes de projet pour les tickets créés pour les projets et tâches de projets clients.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire de projet peut créer un problème pour un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Tous**.
2. Cliquez sur un projet dans la liste Projets clients.
3. Dans la liste connexe **Tickets**, cliquez sur un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Créer un problème** dans le formulaire de ticket.
   Le système crée un nouveau problème pour le projet et copie la **brève description** et la **priorité** du ticket.
5. Saisissez les détails du problème et cliquez sur **Enregistrer**.
   Après avoir enregistré le problème, le système :
   - Ajoute le numéro du ticket au flux d'activités du formulaire de problème.
   - Ajoute le numéro du problème au flux d'activités du formulaire de ticket.
   - Ajoute le problème à la liste connexe **Problèmes** du formulaire de projet client.
   - Ajoute le problème au champ **Problème** dans la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket.

Créer une demande de changement de projet pour un ticket

Le gestionnaire de projet client peut créer des demandes de changement de projet pour les tickets créés pour les projets et tâches de projets clients.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le gestionnaire de projet peut créer une demande de changement de projet pour un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Projets** > **Tous**.
2. Cliquez sur un projet dans la liste Projets clients.
3. Dans la liste connexe **Tickets**, cliquez sur un ticket.
4. Cliquez sur **Créer la demande de changement de projet** dans le formulaire de ticket.
   Le système crée une demande de changement pour le projet, copie la brève description du ticket dans le champ **Titre** et la priorité du ticket dans le champ **Priorité**.
5. Saisissez les détails de la demande de changement et cliquez sur **Enregistrer**.
   Après avoir enregistré la demande de changement, le système :
   - Ajoute le numéro du ticket au flux d'activités du formulaire de demande de changement de projet.
   - Ajoute le numéro de la demande de changement de projet au flux d'activités du formulaire de ticket.
   - Ajoute la demande de changement de projet à la liste connexe **Demandes de changement de projet** du formulaire de projet client.
   - Ajoute la demande de changement de projet au champ **Demande de changement de projet** de la section Enregistrements connexes du formulaire de ticket.

Créer un projet client à partir d'une idée

Créez un projet client à partir d'une idée sur le portail d'idées.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le portail d'idées fournit un emplacement central pour collecter, conserver et promouvoir des idées en tant que demandes, projets, épopées ou stories. Avec l'intégration Gestion du service clientèle à Project Portfolio Management, vous pouvez également créer un projet client à partir d'une idée. Pour plus d'informations, consultez Portail d'idées .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Idées** > **Portail d'idées**.
2. Cliquez sur le titre d'une idée pour laquelle vous souhaitez créer une tâche.
3. Ouvrez l'idée en tant que vue de formulaire en cliquant sur l'icône Autres options et en sélectionnant **Ouvrir dans la plateforme**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Idée, cliquez sur **Créer une tâche**.
5. Dans la fenêtre contextuelle de conversion de l'idée en tâche, sélectionnez Projet client dans le champ **Sélectionner un type de tâche**, puis cliquez sur **OK**.
   Le système crée le projet et affiche le numéro de projet dans un message d'information en haut de la fenêtre contextuelle Idée. Dans le formulaire Projet client, l'enregistrement d'idée est ajouté à la liste connexe Idées.

Créer un projet client à partir d'une demande

Créez un projet client à partir d'un enregistrement de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Procédure

1. Créez un enregistrement de demande en accédant à **Demande** > **Demandes** > **Créer**.
2. Renseignez les champs sur le formulaire Demande et cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour en savoir plus sur les champs de ce formulaire, consultez Créer une demande .
3. Ouvrez l'enregistrement de demande et cliquez sur le lien connexe **Créer un projet**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Créer un projet, sélectionnez Projet client dans le champ **Classe de projet**.
5. Cliquez sur **OK**.
   Le système crée le projet et affiche le numéro de projet dans un message d'information en haut du formulaire Demande. Dans le formulaire Projet client, l'enregistrement de demande est ajouté à la liste connexe Demandes.

Tâches de l'agent du service client

Un agent du service client peut consulter les projets clients et créer des tickets pour les projets et les tâches des clients.

Un agent doit disposer des rôles suivants pour effectuer les tâches décrites dans la table suivante :

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'agent du service client

Tâche	Détails
Afficher les projets clients	Les agents du service client peuvent consulter une liste de projets clients en accédant à **Service clientèle** > **Projets** > **Tous**. Cliquez sur un projet de cette liste pour afficher les détails du projet sur le formulaire du projet client, y compris les tâches de projet, les contacts de projet et les sous-projets. **Remarque :** les agents ont un accès en lecture seule aux détails du projet.
Afficher les projets et les tâches de projet créés pour un compte	Les agents du service client peuvent voir des projets qui sont liés aux comptes clients. Depuis un enregistrement de compte client, les agents peuvent voir les projets pour ce compte dans la liste connexe **Projets**. Cliquez sur un projet de cette liste pour afficher les détails du projet sur le formulaire du projet client, y compris les tâches de projet, les contacts de projet et les sous-projets. **Remarque :** les agents ont un accès en lecture seule aux détails du projet.
Consulter les projets et les tâches de projet associés à un contact	Les agents du service client peuvent consulter les projets et les tâches de projet associés à un contact. Accédez à la **Service clientèle** > **Client** > **Contacts** et sélectionnez un contact. • Cliquez sur la liste connexe **Projets** pour afficher les projets. • Cliquez sur la liste connexe **Tâches de projet** pour afficher les tâches. **Remarque :** si nécessaire, configurez le formulaire de contact pour ajouter ces listes connexes.
Créer un ticket pour un projet	Les agents du service client et les gestionnaires d'agents peuvent créer des tickets pour les projets clients. Lors de la création d'un ticket, l'agent sélectionne un projet dans le champ **Projet** du formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'agent du service client (suite)

Tâche	Détails
	• Si un compte a été sélectionné dans le champ **Compte**, l'agent peut faire son choix parmi les projets associés à ce compte. • Si le champ **Compte** est vide, l'agent peut faire son choix parmi tous les projets qui ont été créés pour un compte. Après la sélection, le champ **Compte** est renseigné avec le compte associé. Lors d'une création depuis un projet, ces champs sont automatiquement définis sur le formulaire de ticket. les tickets créés pour un projet s'affichent dans la liste connexe **Tickets** du formulaire de projet client.
Créer un ticket pour une tâche de projet	Les agents du service client et les gestionnaires d'agents peuvent créer des tickets pour les tâches de projet client. Lors de la création d'un ticket, l'agent sélectionne une tâche dans le champ **Tâche de projet** du formulaire de ticket. • Si un projet a été sélectionné dans le champ **Projet**, l'agent peut faire son choix parmi les tâches de projet qui ont été créées pour ce projet. • Si le champ **Projet** est vide, l'agent peut faire son choix parmi toutes les tâches de projet qui ont été créées pour un compte. Après la sélection, les champs **Projet** et **Compte** sont renseignés avec le projet et le compte associés. Lors d'une création depuis une tâche de projet, ces champs sont automatiquement définis sur le formulaire de ticket. les tickets créés pour une tâche de projet s'affichent dans la liste connexe **Tickets** des formulaires de projet client et de tâche de projet client.

Tâches du client

Depuis le Customer Service Portal, les utilisateurs externes peuvent consulter les projets, terminer les tâches affectées et créer des tickets pour les problèmes de projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur doit disposer de l'un des rôles externes CSM suivants pour effectuer les tâches décrites dans la table suivante :

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.customer_admin
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.partner_admin

Diverses tâches du client

Tâche	Détails
Afficher les projets et les détails du projet	Les clients peuvent consulter les projets créés pour leurs comptes s'ils ont été associés au projet comme contacts du projet. Les clients ont un accès en lecture seule aux détails du projet sur le formulaire de projet client. Les clients peuvent également consulter les enregistrements dans les listes connexes suivantes si l'administrateur système a configuré les ACL correspondantes pour chacune des tables. • Tâches de projet client • Demandes de changement de projet • Rapports d'état • Sous-projets • Ordres de travail • Contacts du projet **Remarque :** la liste Commandes de travaux s'affiche si les modules d'extension suivants sont activés : Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm) et Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration). Pour afficher les projets : 1. Cliquez sur **Assistance** dans l'en-tête du Customer Service Portal. 2. Cliquez sur **Projets** et sélectionnez un projet dans la liste Projets clients. 3. Consultez les détails du formulaire de projet client.
Afficher et mettre à jour les tâches de projet	Les clients peuvent consulter les tâches de projet pour les projets qui ont été créés pour leurs comptes si :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diverses tâches du client (suite)

Tâche	Détails
	• Ils ont été associés au projet en tant que contact du projet. • Les tâches de projet ont été marquées comme étant **visibles pour le client**. Les clients peuvent afficher et mettre à jour les tâches de projet qui leur ont été affectées par le gestionnaire du projet client. Pour afficher et mettre à jour les tâches de projet : **1.** Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal. **2.** Cliquez sur **Mes tâches de projet** et sélectionnez une tâche dans la liste Tâches de projet client. **3.** Consultez les détails dans le formulaire de tâche de projet client. **4.** Mettez à jour les champs **Date de début réelle** et **Date de fin effective** selon vos besoins et cliquez sur **Enregistrer**. **5.** Ajoutez un commentaire dans le champ **Activité** et cliquez sur **Publier**. **Remarque :** Les clients peuvent également afficher les tâches directement depuis **Prise en charge** > **Projets** > **Tâches de projet**.
Terminer des tâches de projet	Lorsqu'un client termine le travail requis pour une tâche de projet, il peut marquer la tâche comme étant terminée. **1.** Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal. **2.** Cliquez sur **Mes tâches de projet** et sélectionnez une tâche dans la liste Tâches de projet client. **3.** Cliquez sur **Marquer comme terminé** dans le widget Actions.
Créer des tickets pour des projets et des tâches de projet	Les clients peuvent créer des tickets pour des projets et des tâches de projet s'ils ont été associés au projet comme contacts du projet. Les clients peuvent créer des tickets de deux façons :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diverses tâches du client (suite)

Tâche	Détails
	• Depuis un formulaire de projet ou de tâche de projet. • Depuis le menu Ticket de l'en-tête du Customer Service Portal. Pour créer un ticket depuis un projet ou une tâche de projet : **1.** Accédez à un formulaire de projet client ou de tâche de projet client. **2.** Cliquez sur **Créer un ticket** dans le widget Actions. **3.** Renseignez les champs du créateur d'enregistrement Créer un ticket de projet. Les champs **Projet** et **Tâche de projet** sont renseignés automatiquement. **4.** Cliquez sur **Envoyer**. Pour créer un ticket depuis le menu Ticket : **1.** Cliquez sur **Ticket** dans l'en-tête du Customer Service Portal et sélectionnez **Créer un ticket de projet**. **2.** Renseignez les champs du créateur d'enregistrement Créer un ticket de projet. **3.** Cliquez sur **Envoyer**. Le créateur d'enregistrement Créer un ticket de projet comprend les champs **Projet** et **Tâche de projet**. Ces champs s'affichent si un client a accès à une des tâches de projet. La sélection des projets et des tâches de projet est limitée aux projets du compte du client.
Afficher la liste des tickets créés pour les projets et les tâches de projet d'un compte	Les administrateurs des clients, les administrateurs des partenaires et les gestionnaires de tickets clients peuvent consulter tous les tickets créés pour les projets et les tâches de projet d'un compte. **1.** Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal. **2.** Cliquez sur **Tous les tickets** dans le widget Mes Listes.
Afficher les enregistrements de demande de changement de projet et de problème de projet créés pour un ticket	Les contacts du client peuvent consulter les enregistrements de demande de changement de projet et de problème de projet créés pour un ticket si :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diverses tâches du client (suite)

Tâche	Détails
	• Ils ont été ajoutés au projet en tant que contact du projet. • L'administrateur système a configuré les ACL correspondantes pour chacune des tables. 1. Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal. 2. Cliquez sur **Tous les tickets** dans le widget Mes Listes. 3. Sélectionnez un ticket dans la liste Tickets. 4. Affichez les enregistrements dans le widget Enregistrements connexes.

Portail d'investissement Customer Service

L'intégration Gestion du service clientèle avec Project Portfolio Management donne accès à une vue spécifique à CSM du portail d'investissement, qui affiche les projets clients.

Utilisez le portail d'investissement CSM pour effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter des colonnes spécifiques à CSM aux cartes d'investissement.
- Ajouter des filtres à des colonnes spécifiques à CSM sur les cartes d'investissement.

Vous pouvez afficher les projets clients et les projets informatiques dans le portail d'investissement informatique. Pour plus d'informations, consultez Portail d'investissement dans la documentation Project Management.

Créer une carte d'investissement sur le portail d'investissement CSM

Créez une carte d'investissement sur le portail d'investissement CSM et ajoutez les informations spécifiques au projet du service client souhaité.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de projet client (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Projets** > **Portail d'investissement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs de la fenêtre contextuelle Créer.
   Pour plus d'informations sur ces champs, reportez-vous à la rubrique Créer une carte d'investissement .
4. Cliquez sur **Créer**.
   Une fois la carte d'investissement créée, elle s'ouvre sur la page Portail d'investissement CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à Financial Management

Gestion du service clientèle et Field Service Management fournissent une intégration à l'application ServiceNow® Gestion financière, ainsi que des tableaux de bord et des rapports.

L'application Financial Management vous permet de distribuer les dépenses, de les suivre et de générer des rapports sur ces dépenses au sein de votre organisation. Lorsque l'application Financial Management distribue une dépense, elle décompose la dépense en montants détaillés appelés allocations. Ces allocations peuvent être associées à des segments et comptes précis pour un modèle de coût spécifique. L'intégration à Financial Management fournit des allocations de coûts pour Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Utilisez ces allocations de coûts dans la console Financial Management, qui fournit aux administrateurs financiers une interface graphique pour distribuer les dépenses. Accéder à la console via le **Transparence des coûts** > **Console** Module.

Modules d'extension

Deux modules d'extension différents, un pour Gestion du service clientèle et un pour Field Service Management, permettent l'intégration à Financial Management. Ces modules d'extension ajoutent également des tableaux de bord basés sur les allocations de coûts.

- Module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service (com.snc.pa.fm.csm).
- Module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management (com.snc.pa.fm.fsm).

Le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service inclut des données de démonstration pour la période allant du premier trimestre de l'exercice 2016 au deuxième trimestre de l'exercice 2017. Les données de démonstration comprennent des enregistrements avec le préfixe CSFM, indiquant que les enregistrements sont destinés à l'intégration de Gestion du service clientèle à Financial Management. L'activation du module d'extension ajoute ces enregistrements à la table Ticket (sn_customerservice_case).

Remarque :
le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management n'inclut pas de données de démonstration.

Modèles de coûts

Un modèle de coût est un ensemble de règles, de méthodes et de mesures qui déterminent l'allocation des dépenses. Sélectionnez des modèles de coûts dans l'onglet Définitions de données de la console Financial Management.

Pour Gestion du service clientèle, l'intégration à Financial Management fournit les modèles de coûts suivants :

- **Modèle d'allocation CSM pour les comptes clients** : distribue les dépenses pour les comptes clients B2B individuels.
- **Modèle d'allocation CSM pour les canaux** : distribue les dépenses pour les canaux de communication.

Pour Field Service Management, l'intégration à Financial Management fournit le modèle de coût suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle d'allocation FSM pour les sociétés : distribue les dépenses pour les sociétés.

Hiérarchie des segments

Tous les comptes du plan comptable appartiennent à des segments structurés selon une hiérarchie. Cette hiérarchie permet le déploiement des dépenses provenant des comptes et segments de niveau inférieur vers les comptes et segments de niveau supérieur.

- Le **modèle d'allocation CSM pour les comptes clients** utilise la hiérarchie des segments suivante : Groupe d'affectation > Produit > Compte client.
- Le **modèle d'allocation CSM pour les canaux** utilise la hiérarchie des segments suivante : Groupe d'affectation > Produit > Canaux.
- Le **modèle d'allocation CSM pour les sociétés** utilise la hiérarchie des segments suivante : Groupe d'affectation > Produit > Société.

Catégories de comptes

Utilisez les catégories de comptes pour classer les dépenses nettoyées avant de les affecter à des comptes et des segments. Les catégories de comptes peuvent être organisées à l'aide de relations parent-enfant, de sorte que plusieurs catégories enfants puissent se référer à une seule catégorie parente.

Les catégories de comptes Assistance client et Assistance Service sur site comprennent :

- Installations
- Remboursement informatique
- Dépenses de salaire et de main-d'œuvre
- Services et frais professionnels
- Fournitures
- Formation
- Autres dépenses

Mesures d'allocation

Les mesures d'allocation sont des règles que vous pouvez créer et utiliser pour diviser une allocation en fonction de paramètres tels que les suivants :

- Nombre de tickets Customer Service : distribuez les dépenses à un produit en fonction du nombre de tickets fermés au cours d'un exercice.
- Délai total de résolution des tickets Customer Service : distribuez les dépenses à un produit en fonction du nombre total d'heures passées sur les tickets fermés au cours d'un exercice.
- Nombre de tâches de commande de travaux de service sur site : distribuez les dépenses à un produit en fonction du nombre de tâches de commande de travaux terminées au cours d'un exercice.
- Délai total d'exécution des commandes de travaux : distribuez les dépenses à un produit en fonction du nombre total d'heures passées sur les tâches terminées au cours d'un exercice.

Pour Gestion du service clientèle, l'intégration à Financial Management fournit les mesures d'allocation suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- CSM Distribuer aux groupes d'affectation selon les effectifs
- CSM Distribuer au produit selon le nombre de tickets
- CSM Distribuer au produit selon la durée du travail par ticket
- CSM Déployer du groupe d'affectation vers le produit selon le nombre de tickets
- CSM Déployer du groupe d'affectation vers le produit selon la durée du travail par ticket
- CSM Déployer du produit vers le compte selon le nombre de tickets
- CSM Déployer du produit vers le compte selon la durée du travail par ticket

Pour Field Service Management, l'intégration à Financial Management fournit les mesures d'allocation suivantes :

- FSM Distribuer aux groupes d'affectation selon les effectifs
- FSM Distribuer au produit selon le nombre de commandes de travaux
- FSM Déployer du produit vers la société selon le nombre de commandes de travaux

Rôles d'utilisateur

Ces rôles peuvent accéder à la console Financial Management (**Transparence des coûts** > **Console**):

- cost_transparency_analyst
- cost_transparency_admin
- financial_mgmt_user
- financial_mgmt_admin

Tableaux de bord et rapports

Les modules d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service et Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management fournissent les tableaux de bord suivants :

- Tableau de bord des finances CSM
- Tableau de bord des finances FSM

Accédez à la **Analyse des performances** > **Tableaux de bord** et sélectionnez le tableau de bord souhaité dans le menu Tableau de bord.

Information associée

Gestion financière

Console Gestion financière

Intégration à Financial Management

Customer Service Management fournit une intégration à l'application ServiceNow® Gestion financière, ainsi que des tableaux de bord et des rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le module d'extension Financial Management for CSM (com.snc.financial_management_for_csm) n'est plus disponible pour une activation directe par l'administrateur système. Vous pouvez demander ce module d'extension via le système HI Customer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service (com.snc.pa.fm.csm).
3. Cliquer sur **Activer**.

Intégration à Adobe Experience Manager

Étendez les options de Gestion du service clientèle et Gestion des connaissances grâce à des composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) pour offrir une expérience Web préintégrée aux clients externes.

Lorsque vous travaillez avec un site Web développé avec AEM, vous pouvez intégrer des options de Gestion du service clientèle et Gestion des connaissances liées à des tickets de service client et à des articles de la base de connaissances respectivement dans le site Web. L'intégration à AEM fournit les avantages suivants :

- Utilisation de composants de tickets et de connaissances de ServiceNow dans vos sites Web de marque développés avec AEM.
- Assurer une expérience unifiée et cohérente pour les utilisateurs finaux qui peuvent accéder aux informations où et quand ils en ont besoin.

Versions d'AEM prises en charge

Depuis AEM 6.5, vous pouvez ajouter des composants de ticket et de la base de connaissances aux pages de vos sites Web développés avec AEM. Vous pouvez aussi utiliser les pages disponibles dans le site ServiceNow dans AEM comme référence pour concevoir le contenu de votre site Web. Pour plus d'informations, consultez Pages ServiceNow dans Adobe Experience Manager, Afficher les articles de la base de connaissances ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager et Afficher les tickets ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager.

Composants ServiceNow pour le package AEM

Installez le package **Composants ServiceNow pour AEM** sur votre instance AEM. Vous pouvez télécharger le package via l'URL de téléchargement direct ou en accédant au package à l'adresse https://experience.adobe.com/downloads . Pour plus d'informations, consultez Experience Cloud Software Distribution dans le centre d'aide Adobe.

Après avoir installé le package, configurez les paramètres d'authentification et d'intégration pour les services et composants ServiceNow dans AEM. Pour plus d'informations, consultez Configuration des paramètres d’authentification pour ServiceNow les services et les composants dans AEM et Configuration des paramètres d’intégration pour ServiceNow les services et les composants dans AEM.

Intégration Gestion du service clientèle à Adobe Experience Manager

Offrez une expérience Web préintégrée aux clients externes grâce à des composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche indique les étapes générales pour l'intégration des options Gestion du service clientèle et Gestion des connaissances à AEM.

Procédure

1. Installez le package **Composants ServiceNow pour AEM** sur votre instance AEM.
   Vous pouvez télécharger le package via l'URL de téléchargement direct ou en accédant au package à l'adresse https://experience.adobe.com/downloads . Pour plus d'informations, consultez Experience Cloud Software Distribution dans le centre d'aide Adobe.
2. Configuration des paramètres d’authentification pour ServiceNow les services et les composants dans AEM.
3. Configuration des paramètres d’intégration pour ServiceNow les services et les composants dans AEM.

Configuration des paramètres d’authentification pour ServiceNow les services et les composants dans AEM

Activez la connexion à la fois à l'instance Adobe Experience Manager (AEM) de votre site Web et à l'instance ServiceNow à l'aide d'un fournisseur OpenID Connect (OIDC) tiers qui prend en charge les protocoles OIDC et single sign-on (SSO).

Vous pouvez sélectionner Okta ou Microsoft Azure en tant que fournisseur OIDC tiers qui prend en charge les protocoles OIDC et Single Sign-on (SSO).

Remarque :
votre instance AEM doit utiliser le fournisseur OIDC tiers choisi comme fournisseur SSO.

Inscrire ServiceNow auprès d'un fournisseur OIDC tiers

Inscrivez ServiceNow en tant qu'application Web auprès d'un fournisseur OIDC tiers pour valider l'identité d'un utilisateur à l'aide d'un jeton Web JSON (JWT).

Avant de commencer
ServiceNow identifie un utilisateur final en envoyant le jeton JWT contenant les informations de l'utilisateur final au fournisseur OIDC. Le processus d'inscription de ServiceNow auprès du fournisseur OIDC varie en fonction du fournisseur en question.

Remarque :

Cette rubrique utilise Okta comme exemple, mais vous pouvez remplacer les détails de votre propre fournisseur OIDC.

Rôle requis : compte Okta (compte fournisseur OIDC tiers)

Procédure

1. Connectez-vous à votre compte Okta.
2. Sélectionnez le menu Applications.
3. Sur la page Applications, cliquez sur **Ajouter une application**.
4. Sur la page Créer une nouvelle application, sélectionnez **Web**.
5. Renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres OIDC

Champ	Valeur
Étiquette de l'application	Nom d'application unique pour votre instance ServiceNow.
Code d'autorisation	Sélectionné
Actualiser le jeton	Sélectionné
URI de redirection de connexion	URL de rappel de votre instance AEM. La structure de l'URL est : https://<AEM-instance> : <AEM_port>/bin/now/auth/callback
Connexion initiée	Application seulement

6. Cliquez sur **Terminé**.

Que faire ensuite

Dans la section Informations d'identification du client, enregistrez les valeurs ID client et Secret client en vue de la configuration d'Okta en tant que fournisseur OAuth dans vos instances ServiceNow et AEM.

Ajouter un fournisseur OIDC à l'instance ServiceNow

Ajoutez un service de fournisseur OIDC tiers à votre instance ServiceNow pour vérifier l'identité des utilisateurs finaux.

Avant de commencer

Vous devez avoir configuré le service fournisseur OIDC tiers en tant que fournisseur OAuth et enregistré vos valeurs d'**ID client** et de **secret client**. Pour plus d'informations, consultez Inscrire ServiceNow auprès d'un fournisseur OIDC tiers.

Rôle requis : oauth_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Configurez OAuth pour votre instance ServiceNow.
   - Cliquez sur **Nouveau**, sélectionnez **Configurer un fournisseur OIDC pour vérifier les jetons d'ID**, puis renseignez le formulaire Registres d'application.
   - Sélectionnez un modèle existant pour votre fournisseur OIDC (Okta ou Microsoft Azure), puis acceptez les valeurs par défaut dans le formulaire Registres d'application ou modifiez-les.

> **Remarque :**
> les modèles de fournisseur OIDC sont disponibles après le chargement des données de démonstration avec le module d'extension OAuth 2.0. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur OIDC OAuth .

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le fournisseur OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID client	L'identifiant client que vous avez enregistré plus tôt pour votre instance ServiceNow enregistrée dans le serveur OIDC tiers. L'instance ServiceNow utilise l'ID client lors de la demande d'un jeton d'accès.
Secret client	Le secret client que vous avez enregistré plus tôt pour votre instance ServiceNow enregistrée dans le serveur OIDC tiers.
Configuration du fournisseur OIDC OAuth	Fournisseur OIDC chez qui vous avez enregistré votre instance ServiceNow. **Remarque :** sélectionnez l'enregistrement de la configuration de votre fournisseur OIDC ou, s'il n'est pas disponible, créez une autre configuration pour vous assurer que la valeur du champ **URL des métadonnées OIDC** est correcte et que les champs **Réclamation de l'utilisateur** et **Champ d'utilisateur** sont mappés correctement.

3. Enregistrez vos changements.
   - Pour un modèle existant, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour un nouveau modèle, cliquez sur **Soumettre**.

Configurer les détails du fournisseur OIDC dans Adobe Experience Manager

Configurez les détails du fournisseur OIDC tiers dans votre instance Adobe Experience Manager (AEM) pour accéder aux composants ServiceNow en tant qu'utilisateur authentifié.

Avant de commencer

Vous devez avoir configuré le service de fournisseur OIDC tiers en tant que fournisseur OAuth et enregistré vos valeurs **ID client** et **Secret client** (consultez Inscrire ServiceNow auprès d'un fournisseur OIDC tiers).

Rôle requis : administrateur AEM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les détails du fournisseur OIDC dans AEM pour permettre aux utilisateurs d'AEM d'accéder à l'instance ServiceNow en tant qu'utilisateurs authentifiés. Si vous ne configurez pas les détails du fournisseur OIDC dans AEM, un utilisateur AEM est considéré comme un utilisateur public lors de l'accès à l'instance ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la console Web dans AEM avec une URL au format suivant : https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr.
2. Recherchez Configuration de l'OAuth ServiceNow.
3. Dans la colonne **Nom** , cliquez sur le lien **Configuration de l'OAuth ServiceNow**.
4. Fournit des valeurs pour les paramètres de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de configuration d'OAuth ServiceNow

Champ	Description
ID client ServiceNow	Identifiant client que vous avez enregistré lors de la configuration de l'OAuth pour votre instance ServiceNow.
Secret client ServiceNow	Secret client que vous avez enregistré lors de la configuration de l'OAuth pour votre portail ServiceNow.
URL d'authentification du fournisseur d'OAuth	Point de terminaison du serveur d'autorisation utilisé pour l'obtention du code d'autorisation. Dans la structure URL suivante, remplacez le nom de domaine du serveur d'autorisation de votre fournisseur OIDC tiers. Exemple : https://<auth_server_domain>/oauth2/authorize
URL du jeton d'accès du fournisseur d'OAuth	Point de terminaison du serveur d'authentification utilisé pour échanger le code d'autorisation contre un jeton d'accès. Dans la structure URL suivante, remplacez le nom de domaine du serveur d'autorisation de votre fournisseur OIDC tiers. Exemple : https://<auth_server_domain>/oauth2/token
Champ d'application de la demande d'autorisation	Liste des champs d'application pour limiter l'accès à l'autorisation. **Remarque :** La valeur par défaut `openid email profile offline_access` fonctionne pour la plupart des fournisseurs OIDC (par exemple, Okta).
Propriété utilisateur de stockage du jeton d'actualisation	Nom de la propriété utilisateur de stockage du jeton d'actualisation de l'authentification. **Remarque :** Une fois rempli, ce jeton est utilisé pour obtenir des jetons d'accès pour cet utilisateur dans toutes les demandes futures.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration des paramètres d'intégration pour ServiceNow les services et les composants dans AEM

Vous devez configurer vos services et composants ServiceNow pour les intégrer à votre instance Adobe Experience Manager (AEM).

Paramètres permettant d'activer l'utilisation des services ServiceNow dans AEM

Vous pouvez définir les types de paramètres de configuration suivants pour les services ServiceNow dans AEM :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Paramètres d'authentification avec un fournisseur OIDC tiers (consultez Configurer les détails du fournisseur OIDC dans Adobe Experience Manager).
- Paramètres spécifiques pour les services ServiceNow (consultez Définir les paramètres de la configuration OSGi pour des services ServiceNow).
- Paramètre des fichiers journaux pour les services ServiceNow (consultez Configurer les paramètres des fichiers journaux pour les services ServiceNow dans Adobe Experience Manager).

Paramètres pour l'utilisation des composants ServiceNow dans AEM

Pour utiliser le point de terminaison Knowledge API sur votre instance AEM, vous devez définir la règle de partage des ressources interorigines (CORS) sur votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Définir une règle de partage des ressources interorigines pour accéder aux points de terminaison de l'API ServiceNow à partir d'AEM.

Définir les paramètres de la configuration OSGi pour des services ServiceNow

Définissez les paramètres de la configuration OSGi pour les services ServiceNow utilisés par les composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM).

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur AEM

Procédure

1. Accédez à la console Web dans AEM avec une URL au format suivant : https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr.
2. Recherchez Configuration de ServiceNow.
3. Dans la colonne **Nom** , cliquez sur le lien **Configuration de ServiceNow**.
4. Fournit des valeurs pour les paramètres de configuration.

Paramètres de configuration de ServiceNow

Champ	Description
URL d'instance de base	URL complète de votre instance ServiceNow.
Bases de connaissances	Identificateur système (sys_id) d'une base de connaissances qui contient les articles de la base de connaissances associés. En cas d'entrées multiples, séparez les bases de connaissances par des virgules. **Remarque :** Une valeur vide indique les articles de toutes les bases de connaissances de votre instance ServiceNow accessibles à un utilisateur avec les autorisations appropriées.
Afficher les articles dans toutes les langues	Option permettant d'afficher les articles de la base de connaissances dans toutes les langues pour les composants ServiceNow.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les paramètres des fichiers journaux pour les services ServiceNow dans Adobe Experience Manager

Configurez les paramètres du fichier journal pour les services ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) pour générer des journaux de débogage afin d'identifier les problèmes dans le processus d'authentification.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur AEM

Procédure

1. Accédez à la console Web dans AEM avec une URL au format suivant : https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr.
2. Accédez à la **Osgi** > **Configuration**.
3. Recherchez et sélectionnez **logs/project-servicenow-components.log: info**.
4. Vérifiez les valeurs de champ par défaut ou renseignez vos propres valeurs pour personnaliser la configuration.

Paramètres de configuration de l'enregistreur

Champ	Valeur
Niveau de journal	Debug
Fichier journal	Chemin du fichier journal ServiceNow.
Modèle de message	Modèle de format de message pour le format des messages journaux.
Enregistreur	Nom de l'enregistreur pour les services de connexion ServiceNow.
Additivité	Option permettant de désactiver l'envoi de journaux à un appender attaché plus haut dans la hiérarchie.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir une règle de partage des ressources interorigines pour accéder aux points de terminaison de l'API ServiceNow à partir d'AEM

Définissez une règle de partage des ressources interorigines (CORS) sur votre instance ServiceNow pour accéder aux points de terminaison de l'API REST Knowledge Management, l'API de ticket ou l'API de pièce jointe CSM depuis votre instance Adobe Experience Manager (AEM).

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez configuré l'API pour laquelle vous définissez la règle CORS.

- Activez le module d'extension Knowledge API (sn_km_api) pour utiliser les points de terminaison de l'API REST Knowledge Management pour les articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez API REST Knowledge Management .
- Activez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) pour utiliser les points de terminaison de l'API de ticket pour les tickets de service client. Pour plus d'informations, consultez API de ticket .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez la propriété système `glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables` et incluez la table Tickets [sn_customerservice_case] pour utiliser les points de terminaison de l'API de pièce jointe CSM pour les pièces jointes de tickets. Pour plus d'informations, consultez API de pièce jointe CSM .

Rôle requis : web_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services web du système** > **Règles CORS**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de règle CORS.

Formulaire de règle CORS

Champ	Description
Nom	Nom servant à identifier votre règle CORS.
API REST	L'API REST à laquelle s'applique cette règle CORS. ○ Pour les articles de la base de connaissances, sélectionnez **API REST Knowledge Management [sn_km_api/knowledge]**. ○ Pour les tickets de service client, sélectionnez **Ticket [sn_customerservice/case]**. ○ Pour les pièces jointes de tickets, sélectionnez **API de pièce jointe CSM [now/attachment_csm]**
Domaine	Instance AEM à laquelle s'applique cette règle CORS.
Durée maximale	Nombre de secondes pour mettre en cache la session client.

4. Dans la liste connexe des méthodes HTTP, sélectionnez des méthodes HTTP pour envoyer une demande à un fournisseur de service Web.
   - Pour les articles de la base de connaissances, sélectionnez **GET**.
   - Pour les tickets de service client, sélectionnez **GET**, **PUT**, **POST**.
   - Pour les pièces jointes de tickets, sélectionnez **GET**, **POST**, **DELETE**.
5. Pour l'API de ticket, dans le champ **En-têtes exposés** de la liste connexe des en-têtes HTTP, saisissez X-Total-Count.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM

Vous pouvez définir l'aspect et la convivialité des composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) en leur attribuant des couleurs.

En tant qu'administrateur AEM, vous pouvez soit modifier les variables de couleur préconfigurées pour tous les composants, soit utiliser la fonction `initializeCSS` pour personnaliser les couleurs d'un composant particulier à l'aide d'une classe CSS personnalisée. Pour spécifier la classe CSS personnalisée pour un composant, vous devez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utiliser la propriété de **Classe CSS personnalisée**. Pour plus d'informations, consultez Afficher les articles de la base de connaissances ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager et Afficher les tickets ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager.

Remarque :
Par défaut, les composants ServiceNow sont configurés à l'aide des styles Bootstrap v4.4.1. CSS. Si votre page AEM utilise une version Bootstrap différente, le style des composants ServiceNow est remplacé par le style de page.

Modifier le thème de couleur pour tous les composants ServiceNow dans AEM

Définissez le thème de couleur pour les composants ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) en configurant les variables de couleur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur AEM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Par défaut, les composants ServiceNow sont configurés à l'aide des styles Bootstrap v4.4.1. CSS. Si votre page AEM utilise une version Bootstrap différente, le style des composants ServiceNow est remplacé par le style de page.

Procédure
1. Ouvrez CRXDE Lite dans votre navigateur .
   Par exemple, dans votre navigateur, saisissez l'URL au format http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de. L'URL par défaut pour CRXDE Lite est http://localhost:4502/crx/de.
2. Accédez à la **Apps** > **composants ServiceNow** > **clientlibs** > **clientlib-common**.
3. Ouvrez le fichier variables.less.
4. Configurez les variables de couleur disponibles pour les éléments HTML dans les composants ServiceNow.

Paramètres de variables de couleur

Paramètre de couleur	Variable
Contenu de texte	@text-color
Hyperliens	@link-color
Badges	@badge-text-color
Arrière-plan des badges	@badge-background-color
Couleur primaire pour une accentuation visuelle	@primary-color
Couleur complémentaire à la couleur primaire, pour une accentuation visuelle	@secondary-color
Titres des composants	@title-color
Texte du bouton Principal	@primary-btn-text-color
Arrière-plan du bouton Principal	@primary-btn-bkg-color
Texte du bouton secondaire	@secondary-btn-text-color
Arrière-plan du bouton secondaire	@secondary-btn-bkg-color

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour spécifier une couleur pour une variable, procédez de l'une des façons suivantes :

- Nom de la couleur

  Par exemple, `red`

- Valeur HEX

  Par exemple, `#FF0000`

- Valeur RVB

  Par exemple, `rgb (255,0,0)`

- Fonction *`var`*

  Utilisez la fonction var pour spécifier une propriété personnalisée pour une couleur. Par exemple, `var(--gray-dark)`.

5. Dans le menu CRXDE Lite, cliquez sur **Enregistrer tout** pour enregistrer les changements sur le serveur AEM.

Modifier le thème de couleur pour un composant ServiceNow dans AEM

Remplacez le thème de couleur d'un composant ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) à l'aide de la fonction *`initialize`*.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur AEM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les variables de couleur que vous spécifiez dans le fichier variables.less sont appliquées à tous les composants ServiceNow dans AEM. Vous pouvez remplacer les couleurs par défaut d'un composant particulier en définissant les variables de couleur pour le composant dans la fonction *`initializeCSS`*.

Remarque :
Par défaut, les composants ServiceNow sont configurés à l'aide des styles Bootstrap v4.4.1. CSS. Si votre page AEM utilise une version Bootstrap différente, le style des composants ServiceNow est remplacé par le style de page.

Procédure

1. Ouvrez CRXDE Lite dans votre navigateur .
   Par exemple, dans votre navigateur, saisissez l'URL au format http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de. L'URL par défaut pour CRXDE Lite est http://localhost:4502/crx/de.
2. Accédez à la **Apps** > **composants ServiceNow** > **clientlibs** > **clientlib-common**.
3. Ouvrez le fichier variables.less.
4. Spécifiez la fonction *`initializeCSS`* pour un composant au format `<component_type>;<class_name>;<color_variable_1>;<color_variable_2>;<color_variable_n>`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- component_type : le type du composant sur lequel vous souhaitez appliquer le thème de couleur personnalisé, par exemple, articlelist, articleview, casecards, et ainsi de suite.
- class_name : la classe CSS personnalisée que vous saisissez dans la propriété de **Classe CSS personnalisée** de votre composant.
- color_variable_1, color_variable_2, color_variable_n : les variables de couleur que vous spécifiez pour les éléments HTML d'un composant. Pour plus d'informations, consultez la table Paramètres de variables de couleur.

Utilisez l'exemple de code suivant comme référence pour le style de couleur au niveau du composant.

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview; @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@secondary-co
lor:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow
;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-color:red;@link-col
or:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@prim
ary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@text-color:red;@link-
color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@p
rimary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blu
e;)
```

5. Dans le menu CRXDE Lite, cliquez sur **Enregistrer tout** pour enregistrer les changements sur le serveur AEM.

Pages ServiceNow dans Adobe Experience Manager

Utilisez les pages fournies sur le site ServiceNow dans Adobe Experience Manager (AEM) comme référence pour organiser vos sites Web AEM et fournir une expérience utilisateur cohérente.

Une page AEM héberge des conteneurs, qui contiennent quant à eux des composants. En manipulant la mise en page de la page et des composants qu'elle présente, vous pouvez construire une expérience utilisateur cohérente.

Par défaut, les sites et les pages ServiceNow ne sont pas accessibles par les utilisateurs publics, qui sont des utilisateurs AEM anonymes non connectés. Pour plus d'informations sur la façon de les publier et de les mettre à la disposition des utilisateurs AEM anonymes, consultez les Pages de publication .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page ServiceNow dans AEM pour les articles de la base de connaissances

Le tableau suivant montre les pages par défaut disponibles dans le site ServiceNow dans AEM et les composants de la base de connaissances disponibles sur ces pages.

Pages ServiceNow dans AEM pour les articles de la base de connaissances

Page	Description	Composants de connaissances sur la page
Recherche d'articles ServiceNow	Page de référence pour afficher les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances.	• Zone de recherche • Résultats de recherche
Vue des articles ServiceNow	Page de référence pour afficher un article de la base de connaissances.	Vue de l'article
Liste des articles ServiceNow	Page de référence pour parcourir et rechercher des articles de la base de connaissances.	• Zone de recherche • Liste d'articles (une pour les articles présentés et les listes d'articles les plus consultés)

Page ServiceNow dans AEM pour les tickets de service client

Le tableau suivant montre les pages par défaut disponibles dans le site ServiceNow dans AEM et les composants de ticket disponibles sur ces pages.

Page ServiceNow dans AEM pour les tickets de service client

Page	Description	Composants de ticket sur la page
Créer un ticket ServiceNow	Page de référence pour créer un ticket de service client	Nouveau ticket
Vue des tickets ServiceNow	Page de référence pour afficher un ticket de service client.	Vue des tickets
Liste des tickets ServiceNow	Page de référence pour parcourir et rechercher des tickets de service client.	Liste des tickets

Page d'accueil de ServiceNow dans AEM

Le tableau suivant montre la page d'accueil par défaut disponible dans le site ServiceNow dans AEM et les composants de ticket et de connaissances disponibles sur cette page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de ServiceNow dans AEM

Page	Description	Composants ServiceNow sur la page
Accueil ServiceNow	Page de référence pour parcourir et rechercher des articles de la base de connaissances, ainsi que créer un ticket.	• Liste d'articles • Zone de recherche • Cartes de ticket

Afficher les articles de la base de connaissances ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager

Utilisez les composants de connaissances disponibles dans Adobe Experience Manager (AEM) pour accéder aux bases de connaissances de l'instance ServiceNow et afficher les articles de la base de connaissances associés sur un site Web basé sur AEM.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Knowledge API (sn_km_api) pour utiliser les points de terminaison de l'API REST Knowledge Management pour les articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez API REST Knowledge Management .
- Définissez la règle de partage des ressources interorigines (CORS) pour accéder à Knowledge API depuis votre instance AEM. Pour plus d'informations, consultez Définir une règle de partage des ressources interorigines pour accéder aux points de terminaison de l'API ServiceNow à partir d'AEM.

Rôle requis : auteur AEM

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance AEM.
2. Ouvrez votre page AEM en mode d'édition .
3. Ouvrez le navigateur de composants .
4. Dans la liste **Tous**, sélectionnez **ServiceNow**.
5. Faites glisser un composant à l'emplacement requis sur la page.

> **Remarque :**
> Si des composants ne sont pas disponibles, mettez à jour votre configuration de modèle pour inclure les composants de connaissances. Vous devez également modifier les propriétés du modèle de site et ajouter chaque composant d'article de la base de connaissances à la liste des composants autorisés.

6. Ouvrez la boîte de dialogue du composant pour effectuer les modifications .

> **Remarque :**
> Par défaut, les composants de connaissances en mode d'édition d'une page dans AEM ne sont pas accessibles par les utilisateurs publics, qui sont des utilisateurs AEM anonymes non connectés. Pour changer le comportement par défaut, vous devez activer la propriété **Public** pour chaque composant de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Définissez les propriétés du composant Résultats de recherche de façon à afficher les résultats de recherche de connaissances qui incluent une liste d'articles de la base de connaissances dans l'instance ServiceNow.

Propriétés du composant Résultats de recherche

Propriété	Description
Public	Option permettant de rendre le composant visible pour les utilisateurs publics. Lorsque cette option est sélectionnée, les articles de la base de connaissances disponibles pour les utilisateurs non authentifiés inclus dans le composant sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics.
Bases de connaissances	Identificateur système (sys_id) d'une base de connaissances qui contient les articles de la base de connaissances associés. Cliquez sur **Ajouter un champ** et saisissez le sys_id d'une base de connaissances. Vous pouvez ajouter plusieurs entrées. **Remarque :** si vous n'ajoutez pas de valeur, les bases de connaissances des paramètres de configuration OSGi sont utilisées pour les composants ServiceNow.
Langue	Active l'affichage des résultats de recherche d'articles de la base de connaissances dans différentes langues. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Sélectionner dans la configuration OSGi ServiceNow** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie dans la configuration OSGi pour les composants ServiceNow. Cette valeur est sélectionnée par défaut. ○ **Limiter à la langue du portail** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie sur le site AEM. ○ **Toutes les langues** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans toutes les langues.
Paramètre de recherche	Clé de paramètre de la requête de recherche. Exemple : `kb_query`
Champs secondaires	Métadonnées d'un article de la base de connaissances qui s'affichent avec l'article. Les métadonnées incluent des informations telles que l'auteur, la date de la dernière mise à jour de l'article et la date de la dernière consultation de l'article. En cas d'entrées multiples, séparez les champs par des virgules. Exemple : `auteur,sys_view_count,sys_updated_on,évaluation`
Nombre de résultats de recherche	Nombre maximum d'articles inclus dans la liste des résultats de recherche. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à `1`.
URL de la page de l'article	URL relative de la page de l'article vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/NOWApp/now_article_view.html

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

8. Définissez les propriétés du composant Zone de recherche de façon à afficher une zone de recherche permettant aux utilisateurs d'entrer du texte de recherche et de trouver des articles de la base de connaissances dont le texte de recherche correspond dans l'instance ServiceNow.

Remarque :
Déclencher une recherche à partir du composant Zone de recherche amène au composant Résultats de recherche.

Propriétés du composant Zone de recherche

Propriété	Description
Public	Option permettant de rendre le composant visible pour les utilisateurs publics. Lorsque cette option est sélectionnée, les articles de la base de connaissances disponibles pour les utilisateurs non authentifiés inclus dans le composant sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics.
Espace réservé	Texte de conseil affiché dans la zone de recherche pour fournir des informations sur ce que les utilisateurs peuvent rechercher ou sur les conditions du texte de recherche. Exemple : recherche (trois caractères minimum)
Bases de connaissances	Identificateur système (sys_id) d'une base de connaissances qui contient les articles de la base de connaissances associés. Cliquez sur **Ajouter un champ** et saisissez le sys_id d'une base de connaissances. Vous pouvez ajouter plusieurs entrées. **Remarque :** si vous n'ajoutez pas de valeur, les bases de connaissances des paramètres de configuration OSGi sont utilisées pour les composants ServiceNow.
Langue	Permet d'afficher des articles de la base de connaissances dans différentes langues dans la zone de recherche. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Sélectionner dans la configuration OSGi ServiceNow** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie dans la configuration OSGi pour les composants ServiceNow. Cette valeur est sélectionnée par défaut. ○ **Limiter à la langue du portail** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie sur le site AEM. ○ **Toutes les langues** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans toutes les langues.
URL de la page de recherche	URL relative de la page de recherche vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/NOWApp/now_article_search.html

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Paramètre de recherche	Clé de paramètre de la requête de recherche. Exemple : `kb_query`
Suggestion automatique	Option permettant d'activer la suggestion automatique.
Nombre de résultats de la suggestion automatique	Nombre maximum d'articles à inclure dans la liste des résultats de suggestion automatique. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
URL de la page de l'article	URL relative de la page de l'article vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/NOWApp/now_article_view.html
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

9. Définissez les propriétés du composant Vue de l'article de façon à afficher les articles de la base de connaissances et leurs pièces jointes, le cas échéant, à partir d'une instance ServiceNow.

Propriétés du composant Vue de l'article

Propriété	Description
Public	Option permettant de rendre le composant visible pour les utilisateurs publics. Lorsque cette option est sélectionnée, les articles de la base de connaissances disponibles pour les utilisateurs non authentifiés inclus dans le composant sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics.
Paramètre de l'article	Nom du paramètre de requête d'URL pour le numéro de l'article. Exemple : `kb_article`
Champs secondaires	Métadonnées d'un article de la base de connaissances qui s'affichent avec l'article. Les métadonnées incluent des informations telles que l'auteur, la date de la dernière mise à jour de l'article et la date de la dernière consultation de l'article. En cas d'entrées multiples, séparez les champs par des virgules. Exemple : `auteur,sys_view_count,sys_updated_on,évaluation`
Paramètre de langue	Nom du paramètre de requête URL contenant la langue demandée pour un article de la base de connaissances. Exemple : `kb_lang`
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

10. Définissez les propriétés du composant Liste d'articles de façon à afficher une liste des articles de la base de connaissances en fonction des critères de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du composant Liste d'articles

Propriété	Description
Public	Option permettant de rendre le composant visible pour les utilisateurs publics. Lorsque cette option est sélectionnée, les articles de la base de connaissances disponibles pour les utilisateurs non authentifiés inclus dans le composant sont disponibles pour tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics.
Titre	Titre correspondant à la liste d'articles qui s'affiche comme en-tête du composant. Exemple : `Articles les plus consultés`
Bases de connaissances	Identificateur système (sys_id) d'une base de connaissances qui contient les articles de la base de connaissances associés. Cliquez sur **Ajouter un champ** et saisissez le sys_id d'une base de connaissances. Vous pouvez ajouter plusieurs entrées. **Remarque :** si vous n'ajoutez pas de valeur, les bases de connaissances des paramètres de configuration OSGi sont utilisées pour les composants ServiceNow.
Langue	Permet d'afficher un article de la base de connaissances dans différentes langues lorsque l'article est consulté. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Sélectionner dans la configuration OSGi ServiceNow** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie dans la configuration OSGi pour les composants ServiceNow. Cette valeur est sélectionnée par défaut. ○ **Limiter à la langue du portail** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans la langue définie sur le site AEM. ○ **Toutes les langues** : les articles de la base de connaissances s'affichent dans toutes les langues.
Champs secondaires	Métadonnées d'un article de la base de connaissances qui s'affichent avec l'article. Les métadonnées incluent des informations telles que l'auteur, la date de la dernière mise à jour de l'article et la date de la dernière consultation de l'article. En cas d'entrées multiples, séparez les champs par des virgules. Exemple : `auteur,sys_view_count,sys_updated_on,évaluation`
Critères	Liste des critères pour la liste des articles de la base de connaissances. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Présenté** : liste des articles de la base de connaissances présentés en fonction des mots clés configurés dans la propriété *`glide.knowman.default_keyword`*. Pour plus d'informations sur les articles présentés, consultez Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé et Propriétés de la base de connaissances. ○ **Plus consulté** : liste des articles de la base de connaissances ayant le plus de vues.
Nombre d'articles	Nombre maximum d'articles à inclure dans la liste des articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
URL de la page de l'article	URL relative de la page de l'article vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/NOWApp/now_article_view.html
Masquer le composant lorsqu'il est vide	Option permettant de masquer le composant lorsqu'il n'y a aucun article de la base de connaissances à afficher.
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

Afficher les tickets ServiceNow sur une page Adobe Experience Manager

Utilisez les composants de ticket disponibles dans Adobe Experience Manager (AEM) pour accéder aux tickets de service client à partir de l'instance ServiceNow et les afficher sur un site Web basé sur AEM.

Avant de commencer

Définissez la règle de partage des ressources interorigines (CORS) pour accéder à l'API de ticket et à l'API de pièce jointe CSM depuis votre instance AEM. Pour plus d'informations, consultez Définir une règle de partage des ressources interorigines pour accéder aux points de terminaison de l'API ServiceNow à partir d'AEM.

Rôle requis : auteur AEM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'API REST de ticket vous permet de créer, récupérer et mettre à jour les enregistrements de tickets de service client. Pour plus d'informations, consultez API de ticket .

L'API de pièce jointe CSM vous permet de charger, télécharger et supprimer les pièces jointes associées aux tickets de service client et de récupérer les métadonnées de pièce jointe. Pour plus d'informations, consultez API de pièce jointe CSM .

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance AEM.
2. Ouvrez votre page AEM en mode d'édition .
3. Ouvrez le navigateur de composants .
4. Dans la liste **Tous**, sélectionnez **ServiceNow**.
5. Faites glisser un composant à l'emplacement requis sur la page.

> **Remarque :**
> Si des composants ne sont pas disponibles, mettez à jour la configuration de votre modèle pour inclure les composants de ticket. Vous devez également modifier les propriétés du modèle de site et ajouter chaque composant de ticket à la liste des composants autorisés.

6. Ouvrez la boîte de dialogue du composant pour effectuer les modifications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les composants de ticket en mode d'édition d'une page dans AEM sont accessibles à tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs publics. Les utilisateurs publics sont des utilisateurs AEM anonymes qui ne sont pas connectés.

7. Définissez les propriétés du composant Cartes de ticket de façon à afficher tous les tickets de service client ouverts dans votre instance ServiceNow sous la forme de cartes en colonne.

Propriétés du composant Cartes de ticket

Propriété	Description
Titre	Titre de ce composant qui s'affiche sur la page AEM.
Paramètres d'étiquette	Paramètres d'étiquette séparés par des virgules pour les colonnes de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Chaque paramètre est spécifié au format *`label`*`:`*`column`*. *`Étiquette`* est affiché sur le composant et *`colonne`* correspond au nom d'une colonne de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Exemple : Nombre:nombre,Priorité:priorité,Produit:produit
URL de la page de liste de tickets	URL relative de la page de liste de tickets vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/servicenow/en/now_case_list.html
URL de la page de vue du ticket	URL relative de la page de vue du ticket vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Masquer le composant quand il n'y a pas de ticket	Option permettant de masquer le composant lorsqu'il n'y a pas de ticket à afficher.
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

8. Définissez les propriétés du composant Nouveau ticket de façon que les utilisateurs créent un ticket de service client dans votre instance ServiceNow à partir de votre page AEM.

Propriétés du composant Nouveau ticket

Propriété	Description
Titre	Titre de ce composant qui s'affiche sur la page AEM.
Étiquette de brève description	Étiquette du champ permettant de saisir une brève description pour le ticket.
Étiquette de description	Étiquette du champ permettant de saisir une description pour le ticket.
Étiquette de produit	Paramètres séparés par des points-virgules pour définir l'étiquette et le texte de l'espace réservé pour la liste de produits.
Étiquette d'actif	Paramètres séparés par des points-virgules pour définir l'étiquette et le texte de l'espace réservé de la liste d'actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Nombre d'éléments de liste	Nombre maximum d'éléments à inclure dans les listes de produits et d'actifs. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
Afficher les actifs	Option permettant d'afficher la liste des actifs sur le composant.
URL de la page de liste de tickets	URL relative de la page de liste de tickets vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/servicenow/en/now_case_list.html **Remarque :** Vous devez saisir une valeur pour cette propriété afin d'accéder à la page de liste de tickets depuis la fenêtre Ticket créé.
URL de la page de vue du ticket	URL relative de la page de vue du ticket vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple: /content/servicenow/en/now_case_view.html **Remarque :** Vous devez saisir une valeur pour cette propriété afin d'accéder à la page de vue du ticket depuis la fenêtre Ticket créé.
Limite de taille de fichier de pièce jointe en Mo	Limite de taille maximum pour un fichier de pièce jointe qui peut être ajouté à un ticket.
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

9. Définissez les propriétés du composant Vue du ticket de façon à afficher les tickets de service client et tous les commentaires et pièces jointes éventuels à partir d'une instance ServiceNow.

Propriétés du composant Vue du ticket

Propriété	Description
Paramètre de ticket	Nom du paramètre de requête d'URL pour le numéro du ticket. Exemple : `ticket_no`
Paramètres d'étiquette	Paramètres d'étiquette séparés par des virgules pour les colonnes de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Chaque paramètre est spécifié au format *`label`*`:`*`column`*. *`Étiquette`* est affiché sur le composant et *`colonne`* correspond au nom d'une colonne de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Exemple : Nombre:nombre,Priorité:priorité,Produit:produit
Nombre d'activités	Nombre maximum d'activités (p. ex. commentaires et pièces jointes) à afficher dans l'onglet Activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
Limite de taille de fichier de pièce jointe en Mo	Limite de taille maximum pour un fichier de pièce jointe qui peut être ajouté à un ticket. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1.
URL de la page de l'article	URL relative de la page de l'article vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple : /content/servicenow/en/now_article_view.html **Remarque :** Si un lien d'article est inclus dans un ticket, vous devez entrer une valeur pour que cette propriété accède à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances à partir du ticket.
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

10. Définissez les propriétés du composant Liste de tickets de façon à afficher une liste des tickets de service client.

Propriétés du composant Liste de tickets

Propriété	Description
Titre	Titre de ce composant qui s'affiche sur la page AEM.
Paramètres d'étiquette	Paramètres d'étiquette séparés par des virgules pour les colonnes de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Chaque paramètre est spécifié au format *label*:*column*. *Étiquette* est affiché sur le composant et *colonne* correspond au nom d'une colonne de la table Ticket [sn_customerservice_case]. Exemple : Nombre:nombre,Priorité:priorité,Produit:produit
Nombre de tickets	Nombre maximum de tickets à afficher sur le composant. Utilisez les icônes d'augmentation ou de diminution pour augmenter ou réduire les valeurs. Vous pouvez également saisir une valeur manuellement. La valeur doit être supérieure à 1. La valeur maximum que vous pouvez entrer pour ce champ est 50.
Afficher Créer un ticket	Option permettant d'afficher le bouton pour créer un ticket sur le composant.
Étiquette du bouton Créer un ticket	Étiquette pour le bouton permettant de créer un ticket.
URL de la page de	URL relative de la page de création de tickets vers laquelle la redirection s'effectue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
création de tickets	Exemple : /content/servicenow/en/now_case_create.html
URL de la page de vue du ticket	URL relative de la page de vue du ticket vers laquelle la redirection s'effectue. Exemple: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Classe CSS personnalisée	Classe CSS personnalisée pour l'application de styles personnalisés à ce composant. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des couleurs des composants ServiceNow dans AEM.

Intégration au couplage téléphonie-informatique (CTI)

Intégration Gestion du service clientèle au couplage téléphonie-informatique (CTI). Cette intégration permet à l'application Customer Service de prendre en charge les appels téléphoniques entrants et sortants.

Les agents du service client peuvent effectuer les actions suivantes avec le CTI :

- Passer un appel sortant vers un numéro de téléphone.
- Recevoir un appel entrant provenant d'un numéro de téléphone ou d'un autre utilisateur dans le système.
- Transférer un appel à un autre utilisateur dans le système.
- Désactiver le son d'un appel.
- Définir leur état de disponibilité.

Le CTI ne nécessite pas de rôle d'utilisateur spécifique, à part le rôle d'utilisateur OpenFrame (sn_openframe_user). Les rôles sont basés sur l’application à l’aide du CTI.

Vue d'ensemble d'OpenFrame

OpenFrame fournit un cadre de communication que les agents du service client utilisent pour passer et recevoir des appels des clients.

Rôles d'utilisateurs OpenFrame

La fenêtre OpenFrame est disponible pour les agents qui appartiennent à l'un des groupes d'utilisateurs spécifiés dans la configuration OpenFrame et disposant de n'importe lequel des rôles suivants :

- [sn_openframe_user]
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

À propos d'OpenFrame

Utilisez OpenFrame pour intégrer les systèmes de téléphonie à la Now Platform®. Utilisez l'API OpenFrame pour communiquer entre la Now Platform et le domaine ouvert dans la fenêtre OpenFrame.

OpenFrame comprend les composants suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- TopFrame, une application ServiceNow.
- L'API OpenFrame, qui provient de l'application partenaire. Cette API communique avec TopFrame et contrôle les fonctionnalités visuelles d'OpenFrame.

  L'emplacement de l'API est https://[instance servicenow]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.min.js. Cette version minimisée comprend d'autres bibliothèques nécessaires et doit être utilisée pour l'intégration.

  Pour la référence API, vous pouvez utiliser la version non-minimisée : https://[instance servicenow]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.js. Cette version ne peut pas être utilisée directement à des fins d'intégration.

Remarque :

- Pour rester à jour vis-à-vis de la bibliothèque OpenFrame, utilisez la ressource URI suivante : https://[instance servicenow]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js.
- Pour intégrer la fonction de softphone à la Now Platform à l'aide d'OpenFrame, ajoutez les URL tierces des services de téléphonie dans la propriété suivante : `glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système disponibles et Activer la liste d'autorisation d'URL pour la communication cross-origin iframe dans Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Utilisation de la fenêtre OpenFrame

OpenFrame fournit une prise en charge des conversations téléphoniques incorporées et contextuelles, notamment :

- L'identification contextuelle : les appels entrants agrandissent la fenêtre OpenFrame et affichent les détails de l'appelant, tels que le compte, le nom du contact ou du consommateur et le numéro de téléphone.
- Des liens vers des formulaires : utilisez l'openFrameAPI (openServiceNowForm) pour créer des liens vers des formulaires. Lorsqu'un appel entrant est reçu, un agent peut cliquer sur le compte, le contact, le consommateur ou le numéro de ticket dans la fenêtre OpenFrame pour ouvrir l'enregistrement correspondant.
  - Dans Agent Workspace, les enregistrements s'ouvrent dans un onglet principal ou dans un sous-onglet, selon la configuration d'onglet.
  - Dans l'interface de la plateforme, les enregistrements s'ouvrent dans TopFrame (c'est-à-dire dans la page actuelle).
- L'aptitude « cliquer pour appeler » : cliquez sur les champs de numéros de téléphone pour passer un appel.
  - Dans Agent Workspace, les agents peuvent cliquer sur les champs de numéros de téléphone sur les formulaires et dans le composant du ruban de Client 360 pour passer un appel.
  - Dans l'interface de la plateforme, les agents peuvent cliquer sur l'icône de téléphone à côté des champs **Contact** ou **Consommateur**.
    - Si un contact ou un consommateur a un seul numéro de téléphone, l'appel est passé à ce numéro.
    - Si un contact ou un consommateur a plus d'un numéro de téléphone, une boîte de dialogue affiche les numéros disponibles. Cliquez sur un numéro pour passer l'appel.
- Actions de la fenêtre OpenFrame :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions des fenêtres OpenFrame

Action de l'utilisateur	Description
Ouvrir la fenêtre	Dans Agent Workspace, cliquez sur l'icône de téléphone : ◦ Dans la barre de navigation. ◦ À côté des champs **Contact** ou **Consommateur** dans le formulaire de ticket. Dans l'interface de la plateforme, cliquez sur l'icône de téléphone : ◦ Dans la bannière. ◦ À côté des champs **Contact** ou **Consommateur** dans le formulaire de ticket. Avec le rôle administrateur, vous pouvez configurer l'icône de téléphone. Pour plus d'informations, consultez Intégration du CTI au formulaire de ticket.
Masquer la fenêtre	Cliquez sur le **X** dans l'en-tête de la fenêtre OpenFrame. **Remarque :** la fenêtre OpenFrame reste au-dessus des autres formulaires ou pages à moins d'être masquée.
Agrandir ou réduire la fenêtre	Cliquez sur les boutons **+ / –** de l'en-tête de la fenêtre OpenFrame (si l'option **Activer la vue réduite** est définie sur **Vrai** dans la configuration OpenFrame). **Remarque :** lorsqu'elle est réduite, les agents peuvent toujours accéder aux actions de contrôle des appels.
Déplacer la fenêtre	Cliquez sur l'en-tête de la fenêtre OpenFrame et faites-le glisser.

Utilisation d'OpenFrame dans Agent Workspace

Dans Agent Workspace, vous pouvez intégrer OpenFrame avec l'Interaction Management System (IMS) et les enregistrements d'interaction. Cela permet aux agents de gérer le cycle de vie des interactions téléphoniques. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Intégration avec le système de gestion des interactions (IMS).

Création d'une configuration OpenFrame

Avec le rôle administrateur, vous pouvez créer ou modifier une configuration OpenFrame. Cette configuration stocke des informations sur les paramètres de la fenêtre OpenFrame, notamment :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- la hauteur et la largeur de la fenêtre ;
- l'icône, le titre et le sous-titre affichés dans l'en-tête de la fenêtre ;
- les utilisateurs et groupes ayant accès à la fenêtre.

Information associée

openFrameAPI - Client

Workflows du couplage téléphonie-informatique

Le couplage téléphonie-informatique (CTI) permet aux agents du service client de passer et de recevoir des appels téléphoniques dans les applications ServiceNow.

Les échantillons de workflows suivants montrent comment le CTI peut être intégré avec Interaction Management System (IMS) et OpenFrame (OF) pour prendre en charge les appels téléphoniques sortants et entrants.

Intégration du CTI pour les appels sortants

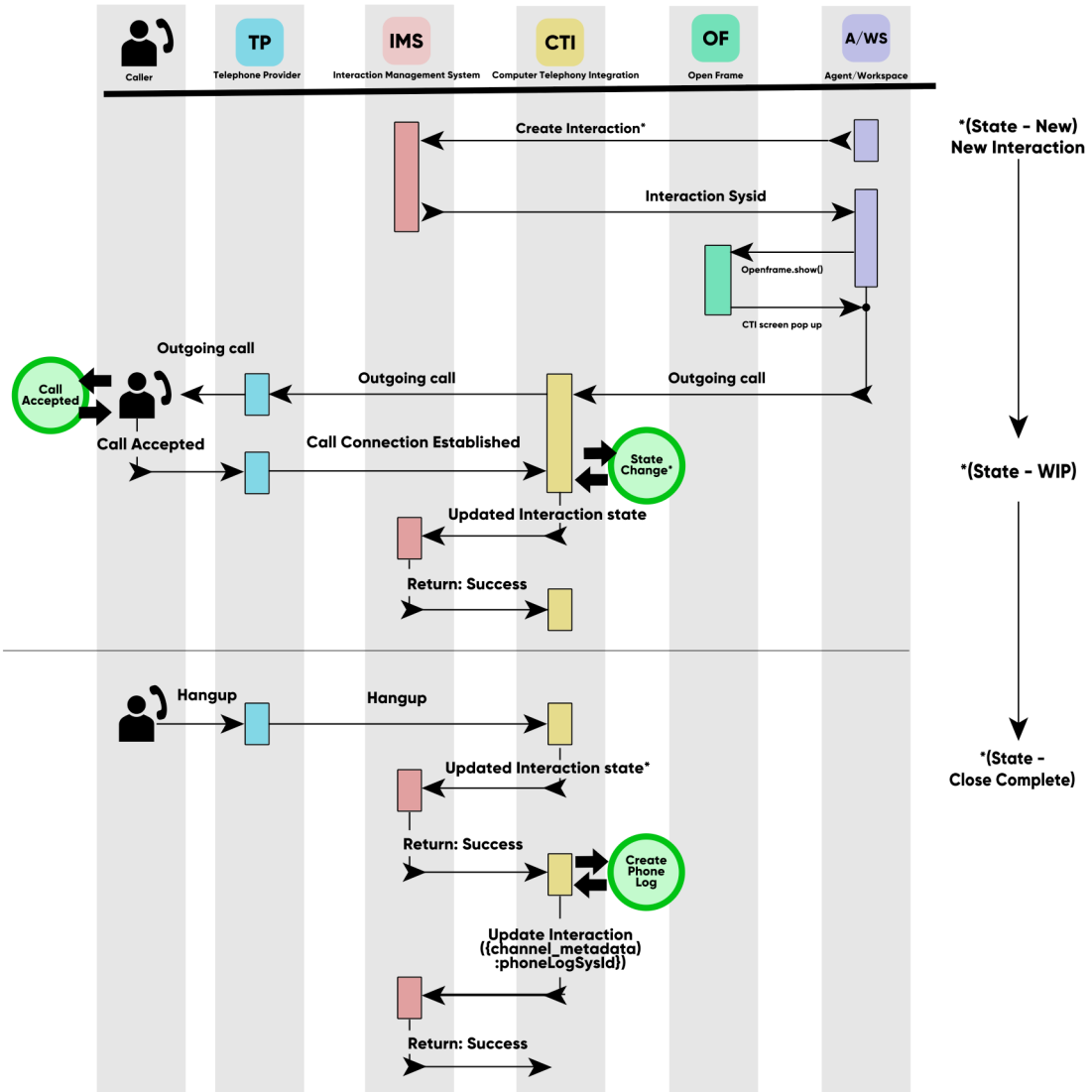
Le workflow suivant décrit la séquence logique des actions lorsqu'un appel sortant est déclenché à l'aide de la fenêtre OpenFrame.

Traduction automatique

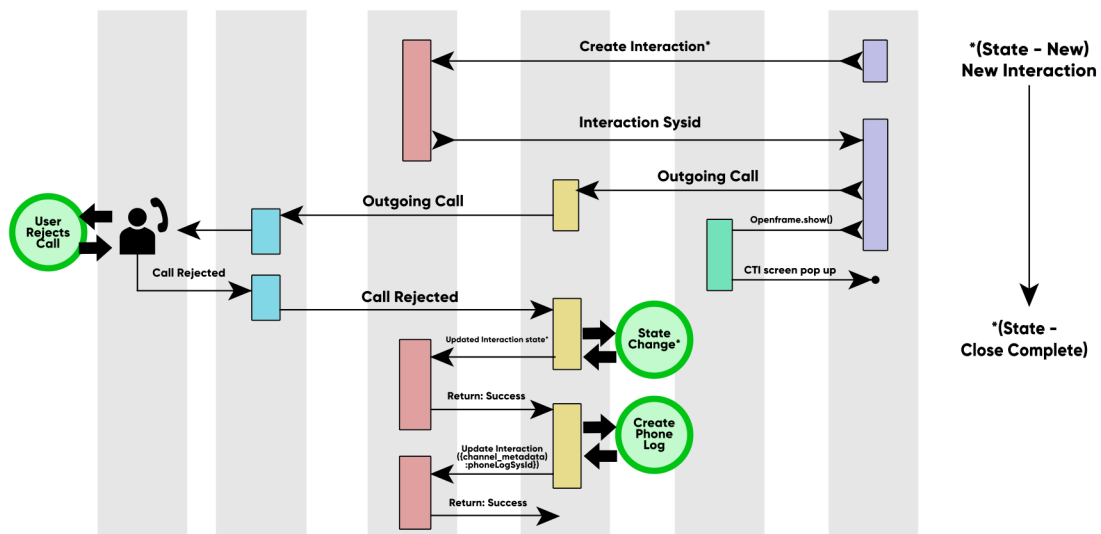
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



Reject/Busy Path

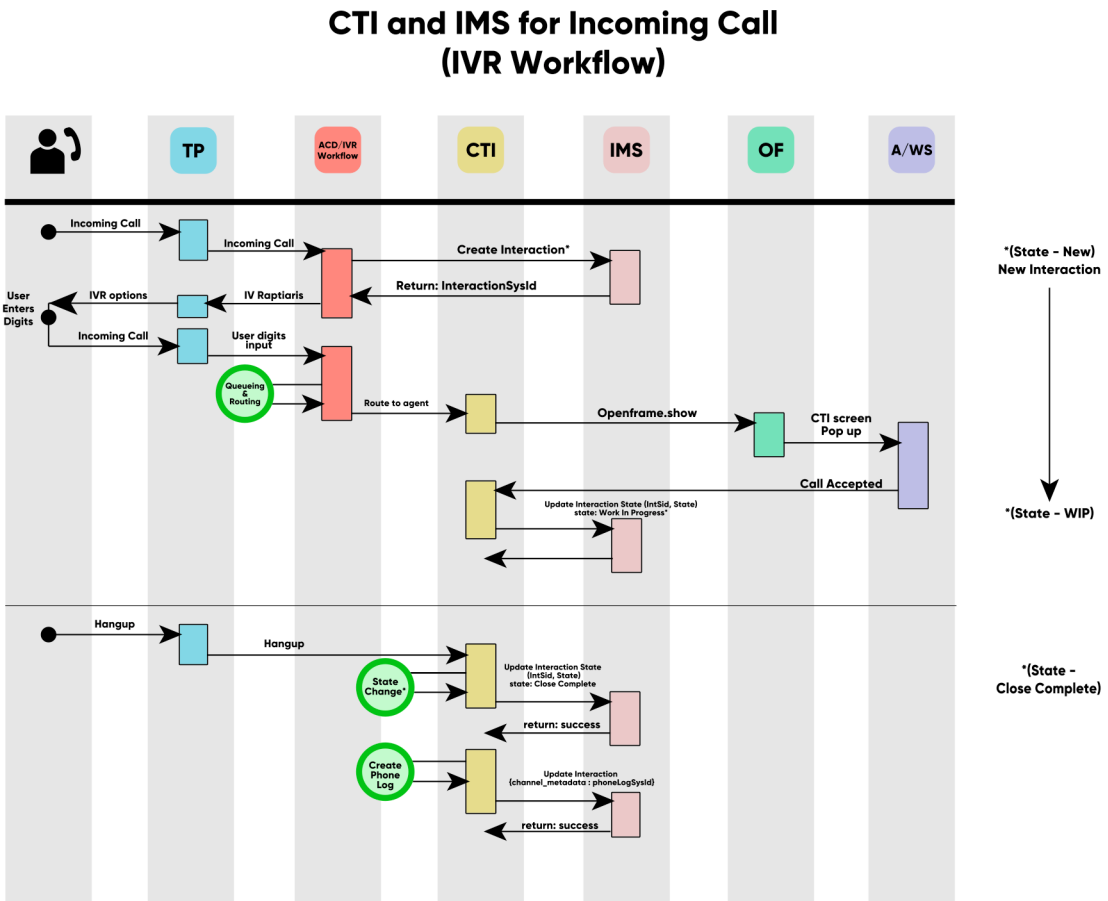


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration du CTI pour les appels entrants

Le workflow suivant décrit la séquence logique des actions lorsqu'un appel entrant est reçu à l'aide de la fenêtre OpenFrame.

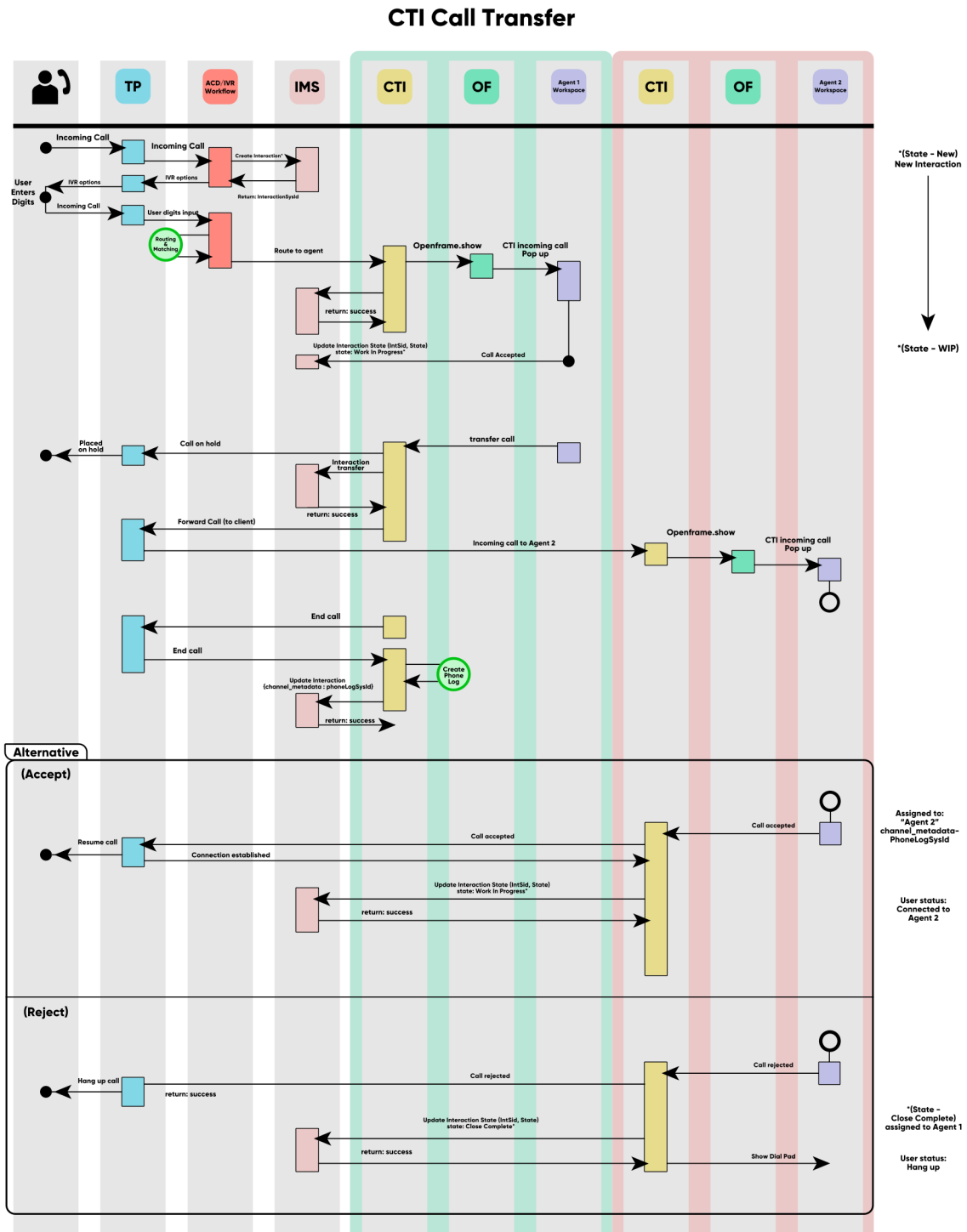


Intégration du CTI pour les appels transférés

Le workflow suivant décrit la séquence logique des actions lorsqu'un appel entrant est transféré à un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

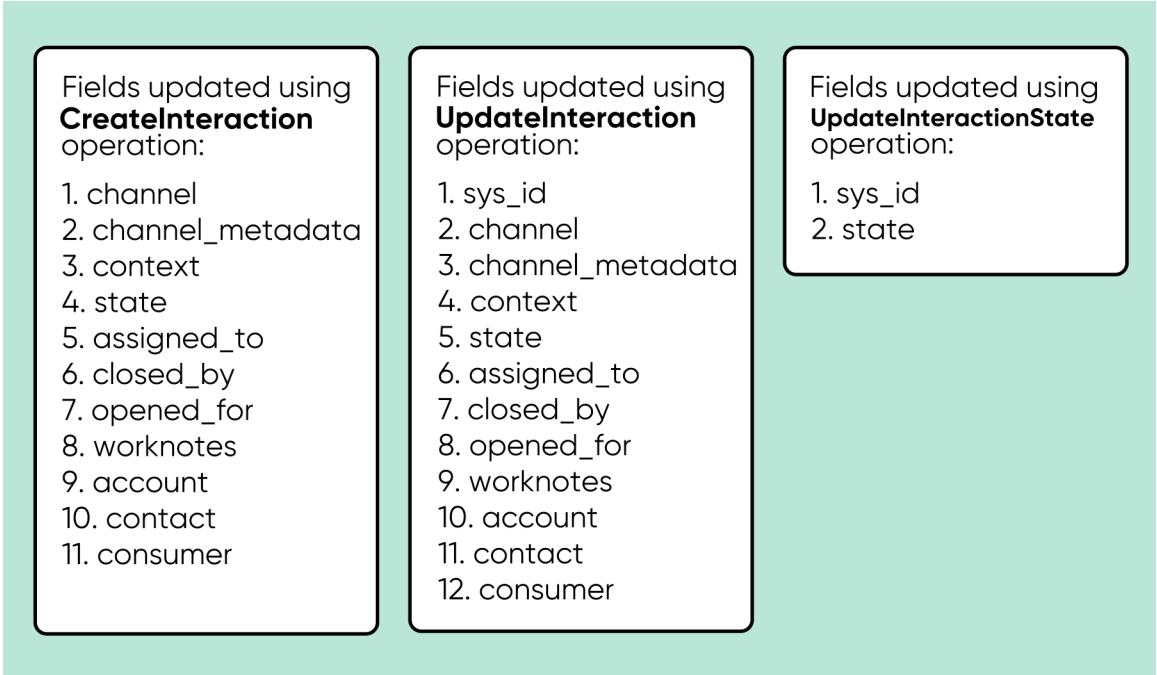


Traduction automatique

Opérations d'interactions liées aux appels du CTI

L'intégration du CTI avec IMS et OF utilise le script `OpenframeInteractionUtility`. Vous pouvez utiliser la méthode `createOrUpdateInteractionForOpenframe` à partir du script d'utilitaire pour créer une interaction. Pour plus d'informations sur la création d'interactions à l'aide d'API, consultez API Interaction Management.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Démo d'implémentation du CTI

Utilisez la démo d'implémentation du CTI pour tester le canal de communication téléphonique entre les agents du service client et les clients externes dans une instance de non-production.

Le module d'extension CTI Softphone active des fonctions de softphone et des options de centre d'appel. Ce module d'extension assure l'intégration entre la plateforme ServiceNow et le service Twilio Voice à l'aide de l'application Notify. Ce module d'extension peut être activé à tout moment après l'activation de Notify.

Le module d'extension CTI Softphone comprend une configuration OpenFrame, appelée CTI. Cette configuration spécifie les paramètres de fenêtre OpenFrame nécessaires, ainsi que l'URL à lancer dans OpenFrame.

Remarque :
le champ **Par défaut** n'est pas activé dans la configuration CTI incluse. Vous devez activer ce champ pour utiliser la configuration CTI comme configuration par défaut.

Configurer la démo CTI

Avant que le canal de communication téléphonique entre les agents du service client et les clients externes puisse être utilisé, les modules d'extension Notify, CTI Softphone, Gestion du service clientèle et Openframe doivent être activés et configurés, et un compte Twilio Voice doit être configuré.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Activer Notification (com.snc.notify).
2. Configurez un compte Twilio Voice.
   Vous pouvez créer un compte sur https://www.twilio.com.
3. Configurer Notification avec Twilio .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Activez le module d'extension CTI Softphone (com.snc.cti).
   Si vous souhaitez charger les données de démonstration pour CTI Softphone, vous devez également activer le module d'extension Customer Service CTI Demo Data (com.snc.customerservice_cti_demo). Ces données de démonstration comprennent des échantillons de workflows.
5. Activez le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice).
6. Activez le module d'extension Openframe (com.sn_openframe).
   L'activation du module d'extension Gestion du service clientèle active automatiquement le module d'extension Openframe.
7. Créez une configuration OpenFrame ou utilisez la configuration CTI par défaut en activant le champ **Par défaut**.

Utilisation du CTI à l'aide de la fenêtre OpenFrame

Utilisez la fenêtre OpenFrame pour passer un appel, répondre à un appel, transférer un appel ou définir un état.

Répondre à un appel entrant

Utilisez la fenêtre OpenFrame pour répondre à un appel entrant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fenêtre OpenFrame affiche l'appel entrant, y compris le numéro de téléphone et le contact du client ou les informations du consommateur.

Procédure

1. Cliquez sur **Accepter**.
2. Lorsque l'appel est terminé, cliquez sur **Arrêt**.

Passer un appel sortant

Utilisez la fenêtre OpenFrame pour passer un appel sortant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procédure

1. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Cliquez sur l'icône de téléphone dans la bannière.	Entrez le numéro de téléphone dans le champ **Numéro** et cliquez sur **Appel**.
Cliquez sur l'icône de téléphone à côté des champs Contact ou Consommateur dans le formulaire de ticket.	Les contacts du client et les consommateurs peuvent avoir plusieurs numéros de téléphone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Si un seul champ de numéro de téléphone est renseigné, un appel est passé à ce numéro. ○ Si plus d'un champ de numéro de téléphone est renseigné, une boîte de dialogue affiche les numéros disponibles. Cliquez sur le numéro souhaité pour passer l'appel et fermer la boîte de dialogue.

2. Lorsque vous avez terminé l'appel, cliquez sur **Arrêt**.

Transférer un appel

Après avoir accepté un appel entrant, un agent du service client peut transférer un appel à un autre agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procédure

1. Répondez à un appel entrant.
2. Cliquez sur **Transférer**.
3. Sélectionnez un agent dans la liste déroulante.
4. Cliquez sur **Appel**.

Définir l'état d'appel d'un agent

Les agents du service client peuvent définir leur état d'appel actuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de téléphone dans la bannière.
2. Sélectionnez votre disponibilité.

Option	Description
Disponible	L'agent est disponible pour prendre un appel.
Non disponible	L'agent n'est pas disponible pour prendre un appel.
Occupé	L'agent est actuellement en cours d'appel avec un client.
Terminer	L'agent met à jour des informations de ticket après avoir effectué un appel. Après avoir terminé un appel et le récapitulatif suivant ce dernier, un agent doit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	changer manuellement l'état de **Terminer** à **Disponible**.

Le champ **Présence** dans **OpenFrame** > **Présence de l'agent OpenFrame** L'enregistrement est mis à jour avec l'état de disponibilité défini pour l'agent.

Démo d'intégration de téléphonie informatique avec le formulaire de ticket

L'activation du module d'extension CTI Softphone active les fonctionnalités liées aux appels du formulaire de ticket.

Le service client ou l'agent du service consommateur peut utiliser l'icône de téléphone à côté des champs **Contact** et **Consommateur** du formulaire de ticket pour passer un appel téléphonique. L'icône de téléphone apparaît à côté de ces champs si l'enregistrement de l'entité a au moins un champ de téléphone (ph_number) et au moins un de ces champs de téléphone contient un numéro de téléphone.

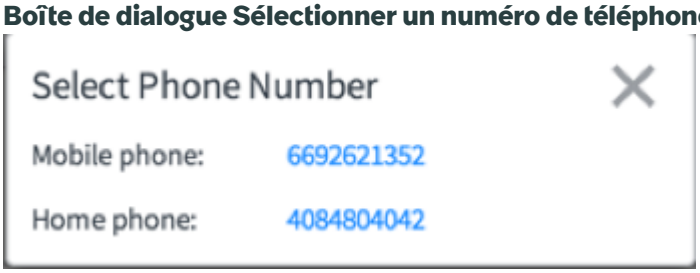
L'icône de téléphone est une contribution de référence qui peut être ajoutée à n'importe quel champ de référence en modifiant le dictionnaire et en ajoutant l'attribut suivant : *`ref_contributions=show_phone_customer_service`*.

Remarque :
Si vous utilisez une application CTI fournie par un tiers, vous pouvez intégrer la macro d'interface utilisateur show_phone pour passer des appels. Pour plus d'informations sur les macros d'interface utilisateur, reportez-vous à Macros d'interface utilisateur installées avec OpenFrame

Cliquez sur l'icône de téléphone pour passer un appel à un consommateur ou à un contact.

- Si un seul champ de numéro de téléphone est renseigné, un appel est passé à ce numéro.
- Si plus d'un champ de numéro de téléphone est renseigné, une boîte de dialogue affiche les numéros disponibles. Cliquez sur le numéro souhaité pour passer l'appel et fermer la boîte de dialogue.

Boîte de dialogue Sélectionner un numéro de téléphone



Les appels entrants et sortants sont consignés dans la table Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log]. Les détails de l'appel sont enregistrés dans le champ **Activité** du formulaire de ticket et dans la liste connexe **Téléphone**.

Démo d'intégration du CTI avec l'acheminement de ticket

Un appel entrant d'un contact du client ou d'un consommateur peut être acheminé vers un agent de service client disponible.

Tout comme les autres canaux de communication, les appels entrants provenant des contacts du client et des consommateurs peuvent être acheminés vers un agent spécifique en utilisant des règles de correspondance. Si un agent n'est pas disponible, l'appel peut être placé dans une file d'attente. Une fois que l'agent est libre, l'appel correspondant au temps d'attente le plus long dans la file d'attente est redirigé vers l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'acheminement de ticket est activé en tant qu'activité dans un workflow. Dans la démo de workflow Centre d'appel (disponible avec le module d'extension Customer Service CTI Demo Data), un appel est transféré à un agent après que l'appelant a créé un nouveau ticket ou saisi un numéro valide pour un ticket existant.

Si aucun agent n'est disponible, l'appel est placé dans une file d'attente et y reste jusqu'à ce qu'un agent soit disponible. Si un appel reste dans la file d'attente pendant plus de 10 minutes, il est transféré vers la messagerie vocale et l'appelant est invité à laisser un message.

Information associée

Routage et affectation des tickets de service client

Démo d'intégration du téléphone informatique avec les tâches

Le composant CTI Softphone peut être intégré avec d'autres entités de tâches sur la Now Platform.

Un workflow peut être implémenté pour fonctionner sur la table Incident.

Remarque :
le workflow Centre d'appel pour Incident Management, un workflow de démonstration, est disponible avec le module d'extension Customer Service CTI Demo Data.

Les appels entrants ou sortants sont consignés dans la table Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log]. Les journaux d'appels apparaissent également dans l'historique d'activité de la tâche.

Associer un numéro de téléphone à un workflow

Vous pouvez associer un numéro de téléphone Notify à un workflow.

Avant de commencer
Vous devez créer un compte Twilio Voice et configurer Notify avec Twilio Voice avant de pouvoir associer un numéro de téléphone à un groupe de numéros et à un workflow.
Un groupe de numéros vous permet de regrouper les numéros de téléphone Notify et de partager ensuite les workflows entre les numéros groupés. Pour chaque groupe de numéros, vous pouvez préciser un workflow pour les appels entrants et sortants.

Les données de démonstration de CTI Softphone comprennent les échantillons de workflows suivants :

- Centre d'appel, pour une utilisation avec l'application Gestion du service clientèle
- Centre d'appel pour Incident Management

Le workflow Centre d'appel utilise plusieurs activités de workflow Notify qui déterminent la fonctionnalité du workflow. Chaque activité effectue une tâche différente, comme la lecture d'un message d'accueil ou la création d'une liste d'options d'entrée de l'utilisateur. Les activités peuvent réussir ou échouer, entraînant parfois l'exécution de certaines actions par d'autres activités.

Vous pouvez utiliser le workflow Centre d'appel par défaut ou modifier ce workflow au besoin.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Numéros**.
2. À partir de la liste Numéros de téléphone Notify, cliquez sur le numéro de téléphone que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez un **Groupe Notify** qui utilise le workflow d'appel entrant que vous souhaitez pour gérer ce numéro de téléphone.
   Le groupe CTIDemo utilise le workflow Centre d'appel pour les appels entrants.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Numéros et groupes de numéros

Configurer Notification avec\n Twilio

Intégration à Microsoft Outlook

Intégrez-le Gestion du service clientèle pour Microsoft Outlook effectuer des tâches telles que la gestion des contacts et des tickets à partir de .Microsoft Outlook

Les modules d'extension suivants sont nécessaires pour interagir avec la plateforme ServiceNow et les clients depuis Microsoft Outlook :

- ServiceNow Add-In for Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)

Intégrer Gestion du service clientèle à Microsoft Outlook

Gestion du service clientèle fournit une intégration à Microsoft Outlook. Cette intégration vous permet de gérer des workflows tels que la création et la mise à jour de contacts et de tickets à partir de Microsoft Outlook.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous devez être administrateur d'Office 365 pour pouvoir déployer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook. Ce complément est uniquement pris en charge pour une utilisation avec Microsoft Outlook 2016+ pour MacOS et pour Windows.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension ServiceNow Add-In for Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin).
3. Cliquez sur **Activer**.
4. Recherchez le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).
5. Cliquez sur **Activer**.

Information associée

Utiliser Microsoft Outlook avec CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

Configurez les rôles d'utilisateur et téléchargez le fichier manifeste du complément Office, afin de pouvoir utiliser le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_customerservice.proxy_contact et sn_customerservice.contact_manager.

Procédure

1. Accédez à votre instance ServiceNow.
2. Accédez à la **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
3. Cliquez sur **ServiceNow pour CSM**.
4. Cliquez sur **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier de manifeste du complément Microsoft Office.
5. Fournissez le fichier manifest.xml téléchargé au chargé de clientèle pour permettre l'installation du complément.

Information associée

Installer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

Inclure une icône de complément CSM et ITSM combinée dans Microsoft Outlook

Offrez aux utilisateurs l'accès à CSM et à ITSM via une icône de complément combinée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager et sn_customerservice.proxy_contact

Procédure

1. Accédez à votre instance ServiceNow.
2. Accédez à la **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
3. Téléchargez les fichiers manifestes pour CSM et ITSM.
4. Cliquez sur **Télécharger le manifeste**.
5. Installez le complément ServiceNow Add-In for Microsoft Outlook.
   Suivez la procédure dans Installer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook.
   L'icône ServiceNow pour CSM/ITSM s'affiche dans l'en-tête. Celle-ci permet aux utilisateurs de consulter les tâches CSM et ITSM.

Installer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

L'installation du complément ServiceNow pour Microsoft Outlook vous permet d'interagir avec la plateforme ServiceNow à partir de Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Microsoft Outlook** > **Obtenir des compléments**.
2. Sélectionnez **Mes compléments**.
3. Rendez-vous sur la tuile Compléments personnalisés et sélectionnez **Ajouter à partir d'un fichier** dans la liste déroulante Ajouter un complément personnalisé.
4. Sélectionnez le fichier manifest.xml que votre administrateur a fourni.
5. Cliquez sur **Installer**.
6. Cliquez sur **Afficher dans ServiceNow** dans Microsoft Outlook et connectez-vous avec les informations d'identification fournies par votre administrateur.
7. Cliquez sur **Autoriser**.

Résultats

Vous pouvez maintenant vous connecter à votre compte sur votre instance ServiceNow et interagir avec ses enregistrements depuis Microsoft Outlook.

Intégration aux Safe Workplace applications

Intégration Gestion du service clientèle aux ServiceNow® Safe Workplace applications. Cette intégration vous permet de rouvrir en toute sécurité des emplacements et de prendre en charge la santé et la sécurité des contacts et des consommateurs suite à une situation d'urgence ou à une pandémie.

Vue d'ensemble

Effectuez une intégration aux applications Safe Workplace, en particulier à l'application Employee Health Screening, pour permettre aux contacts ou aux consommateurs de pénétrer en toute sécurité dans des lieux et de se conformer aux politiques de santé et de sécurité.

En tant que consommateur ou contact, vérifiez que vous comprenez et respectez les exigences et les politiques en remplissant le formulaire de vérification de la santé sur le Consumer Service Portal ou le Customer Service Portal.

En tant qu'agent de service client ou agent de service consommateur, procédez au dépistage des contacts ou des consommateurs qui pénètrent dans un lieu pour garantir la conformité aux exigences d'entrée, telles que le contrôle de la température et le port d'un équipement de protection individuelle (EPI).

Pour plus d’informations sur l’application Employee Health Screening , consultez Employee Health Screening .

Fonctionnalités principales

- Accès pour les consommateurs et les contacts au formulaire de vérification de la santé sur le Consumer Service Portal ou le Customer Service Portal.
- Possibilité pour les agents de service client ou les agents de service consommateur de procéder au dépistage des consommateurs et des contacts lors de la visite d'un lieu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l’intégration Gestion du service clientèle aux Safe Workplace applications

Activez l'intégration aux applications Safe Workplace pour permettre aux contacts ou aux consommateurs de pénétrer en toute sécurité dans des lieux et de se conformer aux politiques de santé et de sécurité.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) est installé.

Si vous prenez en charge les clients Business-to-consumer (B2C), assurez-vous que le module d'extension Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez Employee Health Screening .
2. Fournissez aux utilisateurs externes un accès au formulaire de vérification de la santé.
   Pour plus d'informations, consultez l'article Autorisez les utilisateurs externes à accéder à l'élément de catalogue « Vérification de la santé » [KB0856301] dans la base de connaissances HI.
3. Affectez le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user à un agent de service client ou à un agent de service consommateur.
4. **Facultatif :** Configurez le formulaire de dépistage de santé.
5. **Facultatif :** Créez des relations pour afficher les informations relatives au dépistage de santé sur Espace de travail d'agent.
6. **Facultatif :** Personnalisez le Consumer Service Portal ou le Customer Service Portal pour afficher un lien vers le formulaire de vérification de la santé dans le menu d’en-tête du portail.

Configurer le formulaire de dépistage de santé

Fournissez aux dépisteurs des informations supplémentaires sur les contacts ou les consommateurs en ajoutant des champs au formulaire de dépistage de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
   a. Dans la liste Créateurs d'enregistrement, recherchez Dépister une personne dans la colonne **Nom**.
   b. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.
   c. Créez une variable.
      Pour plus d’informations sur les différents types de variables et leur configuration, consultez Création de variables .
   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Dans la liste connexe Scripts clients du catalogue, ouvrez **Afficher des champs CSM supplémentaires**.

f. Ajoutez la variable au script client en tant que champ de consommateur ou de contact.
Pour plus d'informations sur les scripts clients, consultez Scripts clients .

2. Accédez à la **Abonnements aux activités** > **Includes de script**.

a. Ajoutez les variables au script include **HealthScreeningUtil**.
Pour plus d'informations sur les scripts includes, consultez Script includes .

Utilisation de Gestion du service clientèle avec les applications Safe Workplace

Procédez au dépistage des consommateurs et des contacts pour vérifier qu'ils respectent les politiques de santé et de sécurité, afin de déterminer s'ils sont autorisés à pénétrer dans un lieu.

Pour garantir que les consommateurs et les contacts puissent pénétrer dans un lieu en toute sécurité suite à une situation d'urgence ou à une pandémie, les consommateurs ou les contacts remplissent un formulaire de vérification de la santé, et des dépisteurs, des agents de service client ou des agents de service consommateur procèdent à un dépistage de santé.

Remarque :
En général, vous recevez un e-mail ou une notification mobile avec un lien vers le formulaire de vérification de la santé. Vous pouvez également rechercher le formulaire de vérification de la santé sur le Consumer Service Portal ou le Customer Service Portal.

Rôles requis

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser Gestion du service clientèle avec les applications Safe Workplace.

Rôles requis pour Safe Workplace les applications

Rôle	Tâche
sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice_customer	Accédez au formulaire de vérification de la santé sur le Consumer Service Portal ou le Customer Service Portal et renseignez-le. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la façon de remplir le formulaire, consultez Vérifier votre état de santé et votre conformité .
sn_imt_monitoring.monitoring _user	Procédez au dépistage des utilisateurs externes qui pénètrent dans un lieu pour garantir la conformité aux exigences d'entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis pour Safe Workplace les applications (suite)

Rôle	Tâche
	Remarque : Les dépisteurs ne peuvent pas afficher les informations Gestion du service clientèle supplémentaires sur le formulaire de dépistage. Pour plus d'informations sur le dépistage, voir Effectuer un dépistage de santé pour entrer .
sn_customerserviceagent avec le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user	Procédez au dépistage des contacts qui pénètrent dans un lieu pour garantir la conformité aux exigences d'entrée. Le champ **Comptes** pour les contacts est affiché par défaut sur le formulaire de dépistage. Les autres champs qui ont été configurés pour les contacts sont également visibles.
sn_customerservice.consumer_agent avec le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user	Procédez au dépistage des consommateurs qui pénètrent dans un lieu pour garantir la conformité aux exigences d'entrée. Le champ **Suffixe** pour les consommateurs est affiché par défaut sur le formulaire de dépistage. Les autres champs qui ont été configurés pour les consommateurs sont également visibles.

Intégration aux applications de messagerie des consommateurs

Intégrez-la Gestion du service clientèle à chaque application de messagerie grand public pour offrir une expérience de messagerie mobile conversationnelle aux consommateurs et aux contacts clients.

Communiquez avec vos clients partout dans le monde en leur permettant d'envoyer des messages à tout moment sur le compte de votre société à l'aide des différentes applications de messagerie. Les consommateurs et les contacts clients peuvent démarrer des conversations avec Virtual Agent en envoyant des messages au numéro de mobile désigné de votre société. Ils peuvent également utiliser la messagerie instantanée pour communiquer avec un agent actif à partir de la même application de messagerie.

Les applications de messagerie grand public suivantes peuvent être intégrées à Gestion du service clientèle:

- WhatsApp
- Google Business Messages
- LINE

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Facebook Messenger
- Apple Messages for Business

Intégrer WhatsApp à Gestion du service clientèle via Twilio

Proposez une expérience de conversation de messagerie instantanée préintégrée aux consommateurs et contacts clients avec l'application de messagerie WhatsApp. Intégrez WhatsApp en utilisant l'application ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio), vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée WhatsApp avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut démarrer une conversation ou accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée WhatsApp. Pour plus d'informations, consultez Configurer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) .

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, voir Conversations Customer Service Virtual Agent.

Voici certaines des principales fonctionnalités de l'intégration :

- Démarrez des conversations de messagerie instantanée WhatsApp avec Virtual Agent, un agent actif ou un client.
- Utilisez la messagerie instantanée pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.
- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée WhatsApp à partir de laquelle un élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service WhatsApp.
- Démarrez des conversations de messagerie instantanée sortantes pour vous connecter à la conversation de messagerie instantanée WhatsApp d'un client et capturez automatiquement les détails de l'interaction pour simplifier la saisie de données.

Exemples de workflows

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) lors de la résolution d'un problème de consommateur :

1. Un client a un problème avec un produit et démarre une conversation de messagerie instantanée WhatsApp à l'aide du bot Agent virtuel.
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client sélectionne le produit et affiche les articles de la base de connaissances associés au produit.
4. Le client sélectionne ensuite la messagerie instantanée avec un agent actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Un agent actif accepte la demande du client. L'application Gestion du service clientèle démarre une autre interaction de type **Messagerie**.
6. L'agent actif crée un ticket sur le produit, puis ferme la conversation.

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) lors de la réaction à un commentaire utilisateur :

1. Un client achète un nouveau produit et choisit de recevoir des notifications de votre entreprise sur l'application WhatsApp.
2. Le client reçoit un message de bienvenue de l'assistance client.
3. Deux mois après, le client reçoit un autre message demandant des commentaires sur le produit.
4. Le client partage des commentaires négatifs.
5. Un agent examine les commentaires et démarre une conversation avec le client pour lui offrir de l'aide et en savoir plus sur son expérience avec le produit.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Rôles requis pour Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Accepter une conversation de messagerie instantanée WhatsApp en cours avec un client via le canal de service WhatsApp dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails d'une conversation de messagerie instantanée WhatsApp à l'aide des enregistrements d'interaction du type **Messagerie** et du sous-type **WhatsApp**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée WhatsApp avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communities et Gestion des connaissances, accéder aux catalogues de services et créer un ticket de service client.

Intégrer Google des messages d'entreprise à Gestion du service clientèle

Proposez une expérience de conversation de messagerie instantanée préintégrée avec l'application Conversational Integration with Google Business Messages aux consommateurs et contacts clients. Intégrez Google Business Messages en utilisant l'application ServiceNow® Conversational Integration with Google Business Messages.

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Conversational Integration with Google Business Messages, vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée Google Business Messages avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut démarrer une conversation ou accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée Google Business Messages. Pour en savoir plus, consultez l'article Conversational Integration with Google Business Messages. Consultez la Google documentation pour en savoir plus sur Google Business Messages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, voir Conversations Customer Service Virtual Agent.

Voici certaines des principales fonctionnalités de l'intégration :

- Démarrez des conversations de messagerie instantanée Google Business Messages avec Virtual Agent, un agent actif ou un client.
- Utilisez la messagerie instantanée pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.
- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée Google Business Messages à partir de laquelle un élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service Google Business Messages.
- Démarrez des conversations de messagerie instantanée sortantes pour vous connecter à la conversation de messagerie instantanée Google Business Messages d'un client et capturez automatiquement les détails de l'interaction pour simplifier la saisie de données.

Exemples de workflows

Dans cet exemple de workflow, l'application Conversational Integration with Google Business Messages est utilisée pour résoudre un problème de consommateur :

1. Un client a un problème avec un produit et démarre une conversation de messagerie instantanée Google Business Messages à l'aide du bot Agent virtuel.
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client sélectionne le produit et affiche les articles de la base de connaissances associés au produit.
4. Le client sélectionne ensuite la messagerie instantanée avec un agent actif.
5. Un agent actif accepte la demande du client. L'application Gestion du service clientèle démarre une autre interaction de type **Messagerie**.
6. L'agent actif crée un ticket sur le produit, puis ferme la conversation.

Dans cet exemple de workflow, l'application Conversational Integration with Google Business Messages est utilisée pour répondre aux commentaires des clients :

1. Un client achète un nouveau produit et choisit de recevoir des notifications de votre entreprise sur l'application Google Business Messages.
2. Le client reçoit un message de bienvenue de l'assistance client.
3. Deux semaines plus tard, le client reçoit un autre message lui demandant son avis sur le produit.
4. Le client partage des commentaires négatifs.
5. Un agent examine les commentaires et démarre une conversation avec le client pour lui offrir de l'aide et en savoir plus sur son expérience avec le produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Conversational Integration with Google Business Messages.

Rôles requis pour Conversational Integration with Google Business Messages

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Accepter une conversation de messagerie instantanée Google Business Messages en cours avec un client via le canal de service Google Business Messages dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails d'une Google Business Messages conversation de messagerie instantanée à l'aide des enregistrements d'interaction de type **Messagerie** et du sous-type **Google**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée Google Business Messages avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communities et Gestion des connaissances, accéder aux catalogues de services et créer un ticket de service client.

Intégration LINE avec Gestion du service clientèle

Proposez une expérience de conversation de messagerie instantanée préintégrée aux consommateurs et contacts clients avec l'application de messagerie LINE. Intégrez LINE à l'application ServiceNow® Conversational Integration with LINE.

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Conversational Integration with LINE, vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée LINE avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut démarrer une conversation ou accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée LINE. Vous pouvez configurer des messages initiés par le système à envoyer au client. Pour plus d'informations, consultez Configurer Conversational Integration with LINE .

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, voir Conversations Customer Service Virtual Agent.

Voici certaines des principales fonctionnalités de l'intégration :

- Démarrez des conversations de messagerie instantanée LINE avec Virtual Agent, un agent actif ou un client.
- Utilisez la messagerie instantanée pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.
- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée LINE à partir de laquelle un élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service Line.
- Démarrez des conversations de messagerie instantanée sortantes pour vous connecter à la conversation de messagerie instantanée LINE d'un contact client ou d'un consommateur et capturez automatiquement les détails de l'interaction pour simplifier la saisie de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de workflows

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Conversational Integration with LINE afin d'aider un client à résoudre un problème avec le routeur récemment acheté :

1. Le client démarre une conversation de messagerie instantanée LINE à l'aide du bot Agent virtuel.
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client sélectionne le routeur comme produit et identifie les articles de la base de connaissances associés à ce dernier.
4. Le client termine la conversation, car le problème a été résolu à l'aide d'un article de la base de connaissances.

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Conversational Integration with LINE lors de la réaction à un commentaire utilisateur :

1. Un client achète un nouveau produit et choisit de recevoir des notifications de votre entreprise sur l'application LINE.
2. Le client reçoit un message de bienvenue de l'assistance client.
3. Deux mois après, le client reçoit un autre message demandant des commentaires sur le produit.
4. Le client partage des commentaires négatifs.
5. Un agent examine les commentaires et démarre une conversation avec le client pour lui offrir de l'aide et en savoir plus sur son expérience avec le produit.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Conversational Integration with LINE.

Rôles requis pour Conversational Integration with LINE

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Accepter une conversation de messagerie instantanée LINE en cours avec un client via le canal de service LINE dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Afficher les détails d'une conversation de messagerie instantanée LINE à l'aide des enregistrements d'interaction du type **Messagerie** et du sous-type **Line**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée LINE avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communities et Gestion des connaissances, accéder aux catalogues de services et créer un ticket de service client.

Intégration Facebook Messenger avec Gestion du service clientèle

Intégrez Facebook Messenger les conversations de messagerie instantanée à votre ServiceNow® instance afin que les consommateurs et les contacts clients puissent communiquer avec votre entreprise à l'aide de l'application Conversational Integration with Facebook Messenger .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Conversational Integration with Facebook Messenger, vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger. Pour plus d'informations, consultez Configurer Conversational Integration with Facebook Messenger .

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, consultez Conversations Customer Service Virtual Agent.

Fonctionnalités principales

Expérience client

Démarrez des conversations de messagerie instantanée Facebook Messenger avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.

Expérience de l'agent

- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger à partir de laquelle l'élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent après avoir accepté un élément de travail associé au canal de service Facebook Messenger.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service Facebook Messenger.
- Démarrez des conversations de messagerie instantanée sortantes pour vous connecter à la conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger d'un contact client ou d'un consommateur et capturez automatiquement les détails de l'interaction pour simplifier la saisie de données.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Conversational Integration with Facebook Messenger.

Rôles requis pour Conversational Integration with Facebook Messenger

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Acceptez une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger en cours avec un client via le canal de service Facebook Messenger dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails d'une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger à l'aide de l'enregistrement d'interaction avec le type **Messagerie** et le sous-type **Facebook Messenger**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée Facebook Messenger avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communities et Gestion des connaissances, accéder à Service Catalog et créer un ticket de service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de workflow

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application Conversational Integration with Facebook Messenger afin d'aider un client à résoudre un problème avec le routeur récemment acheté :

1. Le client démarre une conversation de messagerie instantanée Facebook Messenger à l'aide du bot Agent virtuel.
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client sélectionne le routeur comme produit et identifie les articles de la base de connaissances associés à ce dernier.
4. Le client termine la conversation, car le problème a été résolu à l'aide d'un article de la base de connaissances.

Intégrer Apple Messages for Business à Gestion du service clientèle

Proposez une expérience de conversation de messagerie instantanée préintégrée avec l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business aux consommateurs et contacts clients. Intégrez Apple Messages for Business en utilisant l'application ServiceNow® Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business.

En tant qu'administrateur, si vous avez configuré l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business, vos contacts clients et consommateurs peuvent démarrer une conversation de messagerie instantanée Apple Messages for Business avec Virtual Agent ou un agent actif. Un agent peut accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée Apple Messages for Business. Pour plus d'informations, consultez Conversational Integration with Apple Messages for Business . Consultez la Apple documentation pour en savoir plus sur Apple Messages for Business.

Remarque :
en tant qu'administrateur, vous pouvez également utiliser n'importe quelle messagerie Customer Service Virtual Agent prédéfinie pour capturer des informations des contacts clients ou des consommateurs. Pour plus d'informations, voir Conversations Customer Service Virtual Agent.

Voici certaines des principales fonctionnalités de l'intégration :

- Les clients peuvent démarrer des conversations de Apple Messages for Business messagerie instantanée avec Virtual Agent ou un agent actif.
- Utilisez la messagerie instantanée pour rechercher des articles dans les publications de la communauté et les articles de la base de connaissances, accéder aux catalogues de services ou créer un ticket de service client.
- Affichez les détails de la conversation de messagerie instantanée Apple Messages for Business à partir de laquelle un élément de travail a été initié dans Espace de travail d'agent.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception d'Agent Workspace avec le canal de service Apple Messages for Business.

Exemple de workflow

Dans cet exemple de workflow, l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business est utilisée pour résoudre un problème de consommateur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Un client souhaite obtenir une carte de crédit de remplacement et entame une Apple Messages for Business conversation instantanée sur iMessage à l'aide de l'agent Agent virtuel .
2. L'application Gestion du service clientèle identifie le client et démarre une interaction de type **Messagerie**.
3. Le client s'affiche avec une liste des options de carte de crédit qu'il possède et choisit la carte qu'il souhaite remplacer.
4. Un formulaire s'ouvre et demande le motif du remplacement, la date de perte, l'adresse et le numéro de téléphone. Le client soumet le formulaire.
5. Le client sélectionne l'application iMessage pour planifier la livraison.
6. L'arrivée de la carte de remplacement est prévue dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables.
7. Le client souhaite également en savoir plus sur les options de refinancement de sa maison et voit des liens sur le refinancement.
8. Le client sélectionne ensuite la messagerie instantanée avec un agent actif.
9. Un agent en direct planifie un rappel avec un spécialiste en prêts hypothécaires. L'application Gestion du service clientèle démarre une autre interaction de type **Messagerie**.
10. Le client envoie des commentaires sur l'interaction à l'aide de l'action de réponse rapide.

Utilisateurs finaux et rôles

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business.

Rôles requis pour Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Accepter une conversation de messagerie instantanée Apple Messages for Business en cours avec un client via le canal de service Apple Messages for Business dans Affectation de travail avancée.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails d'une Apple Messages for Business conversation de messagerie instantanée à l'aide des enregistrements d'interaction de type **Messagerie** et sous-type Apple.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Démarrez des conversations de messagerie instantanée Apple Messages for Business avec Virtual Agent ou un agent actif pour rechercher des articles dans Communities et Gestion des connaissances, accéder aux catalogues de services et créer un ticket de service client.

Intégration à Exploration de processus

Intégrez-le Gestion du service clientèle à l'application Exploration de processus pour analyser les processus pertinents pour vos KPI et identifier les goulots d'étranglement associés aux tickets de service client.

Pour plus d'informations sur l'activation du Process Mining Content Pack for CSM, consultez Activate Process Mining content packs .

Utilisateur final et rôles

Si vous disposez des rôles requis, vous pouvez utiliser Analyst Workbench pour accéder aux visualisations des données de workflow de processus et aux outils d'analyse des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données relatives aux tickets de service client. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Vue d'ensemble d'Analyst Workbench .

Les combinaisons de rôles suivantes sont requises pour utiliser l'application Exploration de processus avec Gestion du service clientèle.

Combinaisons de rôles

Rôle Exploration de processus	Rôle Gestion du service clientèle
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

Projet d'optimisation pour les tickets de service client

Le pack de contenu Process Mining pour CSM (com.snc.csm_process_optimization) ajoute un projet prédéfini qui inclut une définition de modèle de processus **Customer Service Cases** prédéfinie pour les tickets de service client. Par défaut, le projet **Tickets de service client** filtre les tickets de service client pour les deux derniers trimestres. Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus en fonction du projet prédéfini. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet à l'aide de la plateforme ServiceNow .

La définition du modèle de processus **Tickets de service client** comprend des définitions d'activités par défaut et des définitions de répartition pour les tickets de service client que vous pouvez utiliser tels quels ou modifier pour une configuration personnalisée.

- Utilisez des définitions d'activité pour comprendre les transitions d'états telles que les tickets passant de l'état Travail en cours à l'état Solution proposée et analyser les processus liés tels que les enregistrements de problème (PRB).
- Utilisez des définitions de répartition pour filtrer les enregistrements et analyser une carte de processus par catégories. Par exemple, vous pouvez filtrer les données des tickets du service client selon différents canaux, produits, groupes d'affectation et emplacements.

Initiative Gestion de l'amélioration continue pour les tickets de service client

Si l'application Continual Improvement Management (CIM) est activée, vous pouvez également utiliser le projet CIM depuis l'Analyst Workbench pour suivre la progression des initiatives d'amélioration pour les tickets de service client. L'initiative d'amélioration et le modèle d'exploration de processus sont automatiquement liés. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Continual Improvement Management .

Analyse des performances pour les tickets de service client

Si l'application Analyse des performances est activée, vous pouvez également utiliser les configurations de modèle disponibles pour ouvrir l'application Exploration de processus à partir d'un indicateur Performance Analytics (PA) en fonction des données de ticket de service client. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Performance Analytics (PA).

Information associée

Process Optimization pour CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Gestion du service clientèle

Les agents et les gestionnaires peuvent utiliser l'application Gestion du service clientèle pour créer des tickets pour les clients, acheminer les tickets vers les agents avec les compétences et la disponibilité requises, gérer les informations sur les clients et l'activité du ticket, et se connecter avec d'autres applications et départements pour aider à résoudre des tickets.

En outre, les agents et les gestionnaires peuvent utiliser plusieurs fonctionnalités et applications pour Gestion du service clientèle aider les clients et résoudre les tickets.

Utiliser Gestion du service clientèle

Rubrique	Description
Gérer les tickets du service client	Les agents et gestionnaires du service client peuvent créer et acheminer des tickets, gérer les informations et les interactions des clients, surveiller l'activité des tickets (y compris l'état et les SLA) et travailler à résoudre les problèmes des clients.
Utiliser l’espace de travail configurable CSM dans Customer Service Management	Utilisez l’espace de travail configurable CSM et CSM Agent Workspace pour créer et travailler sur des tickets, afficher les informations sur les clients et les produits, communiquer avec les clients et utiliser des fonctionnalités telles que : • Rechercher et vérifier • Recherche dans la base de connaissances • Modèles de réponses • Guided Decisions • Actions recommandées
Utiliser des Playbooks pour Gestion du service clientèle et Utiliser des playbooks pour portails	Les agents du service client et les clients peuvent utiliser des playbooks, qui fournissent des instructions étape par étape, pour accomplir les tâches et les activités nécessaires à la résolution de types spécifiques de tickets.
Utiliser Task Intelligence for Customer Service	Utilisez les fonctionnalités Task Intelligence pour créer des modèles de prédiction de champ et de sentiment, examiner et soumettre des valeurs extraites par Document Intelligence, et passer en revue l’analyse et l’historique de prédiction de Task Intelligence.
Utiliser la gestion de l'accès client	Ajoutez plusieurs contacts et consommateurs aux tickets, aux éléments de base d’installation et aux produits vendus et fournissez-leur différents niveaux d’accès aux détails des tickets.
Utiliser Proactive Customer Service Operations	Surveillez les produits et services de vos clients afin d'identifier les problèmes de façon proactive, d'informer les clients touchés et de résoudre rapidement les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Gestion du service clientèle (suite)

Rubrique	Description
Utiliser Walk-Up Experience	Utilisez la fonctionnalité Walk-Up Experience pour vous enregistrer à un emplacement de visite, prendre des rendez-vous depuis le Customer Service Portal et surveiller les files d'attente.
Utilisation de la réponse automatique pour les déviations de tickets	Déviez des tickets en envoyant automatiquement du contenu pertinent via la fonctionnalité de réponse automatique suite à la création d'un ticket par un consommateur ou un contact client.
Utiliser un service client sous-traité	Les fournisseurs de services externalisés (OSP) sont des organisations qu'une entreprise engage pour fournir un service client à des clients externes. Les OSP gèrent les tickets des clients associés à leur organisation.
Utiliser Chat Zoom Connector	Lancez une réunion Zoom directement à partir d’une session de messagerie instantanée à l’aide de l’application Chat Zoom Connector.
Utiliser Microsoft Outlook avec CSM	Intégrez Customer Service Management à Microsoft Outlook pour effectuer des tâches telles que la gestion des contacts et des tickets dans Microsoft Outlook.
Utiliser des modèles de données client pour B2B2C	Avec le modèle B2B2C, les organisations de tous les secteurs peuvent facilement configurer des relations client à plusieurs niveaux et prendre en charge les clients business qui, à leur tour, prennent en charge leurs consommateurs finaux.
Utiliser le Customer Service Portal	Utilisez le Customer Service Portal pour rechercher des informations sur une question ou un problème, afficher du contenu pertinent ou demander de l’aide à un agent du service client.
Utiliser le Consumer Service Portal	Utilisez le Consumer Service Portal pour fournir des informations et une assistance aux consommateurs et aux ménages.
Utiliser le Service Portal Business Location	Utilisez le Service Portal Business Location (BLSP) disponible avec l’application Customer Service Management (CSM) comme guichet unique pour gérer les emplacements d’entreprises internes et externes.
Utilisation de Business Location 360	Permettez aux agents du service client d’obtenir une vue complète à 360 degrés des problèmes d’emplacement de l’entreprise, afin qu’ils obtiennent les données contextuelles nécessaires pour résoudre efficacement les problèmes signalés dans l’application Customer Service Management (CSM).
Utiliser Prise de rendez-vous conversationnel	Les clients peuvent initier une conversation de réservation de rendez-vous dans une messagerie instantanée sur votre portail d’assistance à l’aide d’un agent virtuel, et les agents peuvent utiliser le pilote

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Gestion du service clientèle (suite)

Rubrique	Description
	automatique pour afficher les rubriques de Virtual Agent au cours des conversations.
Utiliser Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle	L'application Omnichannel Callback for Customer Service Management active une option de rappel pour les clients lorsqu'il y a un long temps d'attente pour un agent actif.
Expérience mobile pour Gestion du service clientèle	Gérez les cas du service client depuis un équipement mobile avec l'application Mobile Customer Service Management. Restez connecté et accédez aux informations en temps réel pour effectuer rapidement les tâches.
Enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle	Les agents du service client peuvent réviser le temps passé sur les tickets et les tâches de ticket.
Gérer le calendrier d'agent	Les agents du service client et les techniciens de service sur site peuvent utiliser le calendrier d'agent pour consulter les calendriers de travail et les affectations, ainsi que pour ajouter des événements personnels tels que des réunions ou des rendez-vous.
Plans de travail de base d'installation	Créez des plans de travail de base d'installation pour obtenir les détails liés aux éléments de base d'installation. Les plans de travaux vous aident à créer et à gérer les détails de base des éléments de base d'installation, ainsi qu'à planifier une maintenance régulière et opportune.
Utiliser Contrats clients et autorisations	Générez des autorisations et des contrats de service pour travailler sur les services lorsqu'une commande est passée et qu'un produit vendu est généré.

Traduction automatique

Gérer les tickets du service client

Les agents et gestionnaires du service client peuvent créer et acheminer des tickets, gérer les informations et les interactions des clients, surveiller l'activité des tickets (y compris l'état et les SLA) et travailler à résoudre les problèmes des clients.

Gérer les tickets du service client

Rubrique	Description
Gérer les tâches	Supervisez les agents et les groupes d'agents, affectez des tickets, gérez les équipes de compte client et maintenez des outils tels que les notes de gestion spéciale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les tickets du service client (suite)

Rubrique	Description
Tâches d'agent	Créer des tickets et des tâches de ticket ; interagir avec les clients, les demandeurs et les agents ; et s’efforcer de résoudre et de fermer les dossiers.

Gérer les tâches

Les gestionnaires du service client surveillent les agents et les groupes d'agents. Les gestionnaires peuvent effectuer des tâches telles que l'affectation de tickets, la gestion des équipes de comptes client et le maintien de notes de gestion spéciale.

Gérer les tâches

Rubrique	Description
Gérer les agents et les tickets	• Affecter un ticket depuis la console d'affectation • Afficher les membres d'équipe affectés à un compte • Ajouter un agent au groupe d'affectation de prise en charge de la messagerie instantanée
Utiliser des notes de gestion spéciale	• Créer une note de gestion spéciale • Supprimer une note de gestion spéciale
Travailler avec d’autres enregistrements	• Créer un profil de médias sociaux • Créer une entrée de journal de médias sociaux • Approuver un contrat de service

Affecter un ticket depuis la console d'affectation

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent affecter un ticket à un agent depuis la console d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
La fonctionnalité Rechercher des agents n’est disponible que dans l’environnement classique.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Cliquez sur l’icône Rechercher des agents ( ) en regard du champ **Affecté à** pour ouvrir la console d’affectation.
   Si le ticket est associé à un **groupe d'affectation**, les agents de ce groupe sont répertoriés dans la console. Si aucun groupe n'est affecté au ticket, aucun agent n'est affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
l'état de l'enregistrement actuel détermine la disponibilité de l'icône Rechercher des agents. L'icône est disponible pour les enregistrements dont l'état est **Ouvert**, **En attente** ou **Annulé** et si l'utilisateur dispose de l'accès en écriture pour le champ **Affecté à**. L'icône n'est pas disponible pour les enregistrements dont l'état est **Nouveau** ou **Fermé**, ou lorsque le champ **Affecté à** est en lecture seule pour l'utilisateur actuel.

3. **Facultatif :** Sélectionnez un groupe d'affectation dans la liste **Groupe**.
   La liste des agents est mise à jour en fonction du groupe sélectionné.
4. **Facultatif :** ajoutez ou supprimez des compétences de la liste **Compétences**.
   Les compétences sélectionnées sont répertoriées dans une liste sous ce champ. La colonne **Compétences correspondantes** est mise à jour de manière à refléter les compétences sélectionnées.

Remarque :
les compétences obligatoires ne peuvent pas être modifiées.

5. **Facultatif :** Triez les agents en sélectionnant les critères de correspondance souhaités dans l'en-tête de colonne.
6. Sélectionnez un agent en cochant la case en regard du nom de l'agent, puis cliquez sur **Affecter**.
   La console d'affectation se ferme et le nom de l'agent sélectionné s'affiche dans le champ **Affecté à** du formulaire de ticket.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer l'affectation de l'agent.

Information associée

Vue d'ensemble d'Assignment Workbench

Créer une note de gestion spéciale

Créez une note de gestion spéciale pour un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez au formulaire souhaité et cliquez sur le lien connexe **Créer une note de gestion spéciale**.
   - Accédez à la **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs comme il convient.

Champs du formulaire de notes de gestion spéciale

Champ	Description
Description courte	Une brève description de la note qui s'affiche dans la liste Notes de gestion spéciale.
Message	Le contenu détaillé de la note.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Afficher en tant qu'alerte contextuelle	Affiche cette note dans la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale.
Type	Le type de note de gestion spéciale : ◦ **Standard** : créez une note pour un enregistrement spécifique, que vous sélectionnez dans le champ **Enregistrement connexe**. ◦ **Conditionnel** : créez une note pour plusieurs enregistrements qui répondent à certaines conditions. Sélectionnez un **nom de table**, puis créez des **conditions**.
Priorité	La priorité de la note : ◦ 1 - Critique ◦ 2 - Élevée ◦ 3 - Modérée ◦ 4 - Faible
État	L'état de la note de gestion spéciale : ◦ **1 - Actif** : la note est active et s'affiche dans la liste ou dans la fenêtre contextuelle Notes. ◦ **2 - Actif** : la note est inactive et ne s'affiche pas dans la liste ou dans la fenêtre contextuelle Notes. Les notes inactives sont supprimées de la liste Notes, mais peuvent être consultées en accédant à **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**. ◦ **3 - Expiré** : la note a atteint sa date d'expiration.
Effectif immédiatement	Cochez la case pour que les notes spéciales entrent en vigueur immédiatement. L'état est défini sur **1 - Actif**. Décochez cette case pour afficher le champ **Date d'effet**.
Date d'effet	La date à laquelle les notes spéciales entrent en vigueur. Saisissez la date d'entrée en vigueur des notes spéciales et cliquez sur **Mettre à jour**. L'état est défini sur **2 - Inactif** jusqu'à ce que la date soit atteinte.
Expire le	Date d'expiration de la note. Sélectionnez une date dans le calendrier et cliquez sur **Enregistrer**. La tâche planifiée **Désactiver les notes de gestion spéciale** s'exécute tous les jours à minuit et vérifie toutes les alertes actives. Si les notes ont atteint leur date d'expiration, elle définit l'état sur **Expiré**. La tâche planifiée **Désactiver les notes de gestion spéciale** vérifie également le champ **Date d'effet**. Si l'état est défini sur Actif ou Inactif et que la date d'expiration a été atteinte, elle définit l'état sur **Expiré**. Si l'état est défini sur Inactif et que la date d'effet a été atteinte, elle définit l'état sur **Actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID	L'enregistrement pour lequel cette note est créée. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Standard** dans le champ **Type**. Si vous accédez à ce formulaire à partir du lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale**, le numéro d'enregistrement est renseigné automatiquement. Pour sélectionner un enregistrement, sélectionnez un **nom de table** et un **document** dans la fenêtre contextuelle. Les tables disponibles ont été configurées pour utiliser les notes de gestion spéciale.
Nom de table	La table qui stocke l'entité pour laquelle la note est créée. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Standard** dans le champ **Type**. La valeur par défaut est la première table qui a été configurée pour utiliser les notes de gestion spéciale. Une fois que vous avez sélectionné une table, un lien s'affiche avec le nombre d'enregistrements correspondants. Ce lien est mis à jour lorsque vous sélectionnez une ou plusieurs conditions. Cliquez sur le lien pour afficher ces enregistrements dans une liste.
Conditions	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Standard** dans le champ **Type**. Utilisez les boutons dans ce champ pour créer une ou plusieurs conditions dans la table sélectionnée. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons **AND** et **OR**. Supprimez des conditions en cliquant sur le bouton **Supprimer** à droite d'une condition.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale

Supprimer une note de gestion spéciale

Supprimez une note de gestion spéciale pour un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent supprimer une note de gestion spéciale s'ils peuvent supprimer un enregistrement pour la table sous-jacente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**.
   Vous pouvez également supprimer une note de la liste Notes de gestion spéciale d'un formulaire.
2. Dans la liste Notes de gestion spéciale, cliquez sur la note à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale

Supprimer une note de gestion spéciale dans un formulaire

Supprimer une note de gestion spéciale dans un formulaire

Supprimez une note de gestion spéciale pour un enregistrement de la liste Notes de gestion spéciale du formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent supprimer une note de gestion spéciale s'ils peuvent supprimer un enregistrement pour la table sous-jacente.

Procédure

1. Accédez à un formulaire d'entité.
2. Dans la liste Notes de gestion spéciale, cliquez sur le **X** rouge à gauche de la note concernée.
   Initialement, la note reste dans la liste Notes de gestion spéciale et le texte de la note est barré. La note est supprimée de la liste après l'enregistrement du formulaire.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale

Supprimer une note de gestion spéciale

Créer un profil de médias sociaux

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer un profil de médias sociaux pour un compte, un contact ou un consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de compte, de contact ou de consommateur.
   - **Service clientèle** > **Client** > **Comptes**
   - **Service clientèle** > **Client** > **Contacts**
   - **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**
2. Cliquez sur **Nouveau dans la** liste **connexe Profils sociaux** de l'enregistrement sélectionné.
3. Renseignez les champs du formulaire de profil social comme il convient.

Champs et définitions du formulaire Profil social

Champ	Définition
Canal	Le canal de médias sociaux pour ce profil. Par exemple, Twitter ou Facebook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	Remarque : Ce champ est une référence à la table Canaux sociaux [sn_app_cs_social_social_channel].
ID social	Nom ou gestionnaire de l'utilisateur pour le canal de médias sociaux sélectionné.
Contact	S'il est créé à partir du formulaire de contact, ce champ affiche le nom du contact.
Consommateur	S'il est créé à partir du formulaire de consommateur, ce champ affiche le nom du consommateur.
Compte	S'il est créé à partir du formulaire de compte, ce champ affiche le nom du compte.
URL du profil	Le lien vers le compte de médias sociaux de l'utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Intégration des médias sociaux

Créer une entrée de journal de médias sociaux

Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client peuvent créer une entrée de journal de médias sociaux pour un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si nécessaire, un gestionnaire ou un administrateur du service client peut créer une entrée dans la liste connexe **Journaux sociaux**. Les entrées de cette liste sont généralement renseignées par l'outil d'intégration sociale.

Procédure

1. Accédez au formulaire de ticket souhaité.
2. Dans la liste connexe **Journaux sociaux**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de journal social comme il convient.

Champs et définitions du formulaire Journal social

Champ	Définition
Profil social	Le profil social du contact du client ou du consommateur.
Agent	L'agent qui participe à la conversation.
URL sociale	L'URL de la conversation sociale. Cliquer sur cette URL ouvre la conversation dans un nouvel onglet.
Document	Le numéro de ticket connexe.
Message	Les détails de la conversation.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les membres d'équipe affectés à un compte

Affichez les membres d'équipe pour un compte spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Comptes ou Partenaires**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Sélectionnez la liste connexe **Membres de l'équipe de compte**.
   Cette liste affiche les employés qui ont été affectés à l'équipe, ainsi que leurs responsabilités.

Ajouter un agent au groupe d'affectation de prise en charge de la messagerie instantanée

Les agents doivent être ajoutés au groupe d'affectation de prise en charge de la messagerie instantanée avant de pouvoir recevoir des demandes de messagerie instantanée. Ce groupe d'affectation est utilisé par le canal de communication par messagerie instantanée de Gestion du service clientèle pour acheminer les demandes de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Assistance du service client**.
3. Dans la liste connexe **Membres du groupe**, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les agents qui doivent recevoir les demandes de messagerie instantanée et déplacez-les dans la liste des membres du groupe **Assistance du service client**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Support de Connexion

Approuver un contrat de service

Approuvez un contrat de service pour un compte client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez un contrat à réviser dans la liste Approbations dont l'état est **Demandé**.
3. Révisez les détails du contrat dans le résumé au bas du formulaire d'approbation.
4. Ajoutez des commentaires de révision dans le champ **Commentaires**.
5. Cliquez sur l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Approuver	L'état de révision passe à **Approuvé** dans la liste Approbations.
Refuser	L'état de révision passe à **Refusé** dans la liste Approbations. Pour refuser le contrat, vous devez saisir la raison du rejet dans le champ **Commentaires**.

Tâches d'agent

Les agents du service client créent des tickets, interagissent avec les clients et s'efforcent de résoudre les questions et les problèmes. Les agents disposent d'un certain nombre d'outils qu'ils peuvent utiliser pour résoudre et fermer les tickets.

Tâches d'agent

Rubrique	Description
Utiliser des tickets	• Créer un ticket du service client • Créer un ticket du service client d'un type spécifique • Affecter un ticket du service client • Résoudre des tickets à l'aide du contenu de la base de connaissances et de Community • Mettre à jour une note de gestion spéciale • Fermer un ticket du service client
Utiliser les tâches de ticket et les enregistrements associés au ticket	• Créer une tâche pour un ticket du service client • Créer une tâche de ticket d’un type spécifique pour un ticket du service client • Créer une commande de travaux pour un ticket de service client • Créer une demande au nom d'un client ou d'un consommateur
Répondre aux clients	• Utiliser le flux d'activités • Répondre à un ticket à l'aide d'un e-mail rapide prédéfini • Initier une téléconférence à partir d'un ticket

Créer un ticket du service client

Les agents et gestionnaires d'agent du service client peuvent créer un ticket à l'aide de l'application Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Créez un ticket.

2. Renseignez les champs du formulaire Créer un ticket.

Champs de formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Numéro	Le numéro de ticket affecté automatiquement.
Canal	La méthode utilisée par le client pour initier le contact et pour l'ouverture du ticket. ○ Web (par défaut) ○ Téléphone ○ E-mail ○ Messagerie instantanée ○ Réseau social
Heure locale du contact	L'heure locale du contact affecté au ticket. Elle est renseignée automatiquement en fonction du fuseau horaire défini dans le formulaire de contact. Si aucun fuseau horaire n'est défini dans le formulaire de contact, elle est renseignée en fonction du **fuseau horaire du contact** défini sur le ticket. Si aucun fuseau horaire n'est défini sur le formulaire de contact ou dans le ticket, le champ reste vide et est en lecture seule. Si un ticket est fermé ou annulé, le champ **Heure locale du contact** est masqué. **Remarque :** configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Fuseau horaire du contact	Le fuseau horaire du contact si le client travaille dans un fuseau horaire différent pour le ticket. Il remplace le fuseau horaire du formulaire de contact. Si l'heure locale ou le fuseau horaire du contact ne sont pas définis, le fuseau horaire de l'instance s'affiche. Une fois le ticket créé, le champ est en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Compte	Le nom de la société associée à ce ticket. Si vous sélectionnez un contact dans le champ **Contact**, ce champ est renseigné automatiquement si les informations du compte sont disponibles dans l'enregistrement de contact.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Consommateur	Nom du consommateur pour ce ticket. **Remarque :** Le champ n'est actif que lorsque le module d'extension Customer Data Models for B2B2C est installé. Une fois le compte sélectionné, seuls les consommateurs appartenant au compte s'affichent.
Organisation de services	Entité interne ou externe impliquée dans la fourniture d'un service au demandeur.
Demande d'organisation de services	Nom de l'organisation de services demandant de l'aide.
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Si vous sélectionnez un actif dans le champ **Actif**, ce champ est renseigné automatiquement si les informations du produit associé sont disponibles dans l'enregistrement d'actif. Un produit peut être associé à plusieurs actifs.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif associé à ce ticket.
Contact du partenaire	Le nom du contact du partenaire pour ce ticket. Si vous sélectionnez un partenaire dans le champ **Partenaire**, la liste des contacts de partenaire disponibles est basée sur cette sélection.
Follow the sun	Une case à cocher pour indiquer qu'un ticket doit être soumis pour un suivi global. Si un client saisit des commentaires supplémentaires sur une **Priorité 1 - Critique** ou une **Priorité 2 - Élevée** pour le ticket, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement sélectionné. Vous pouvez également cocher la case manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Toutes les modifications sont répercutées sur le flux d'activités du formulaire de ticket. **Remarque :** cochez la case **Follow the sun** sur le formulaire de ticket du service client en définissant la valeur de la propriété *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* sur **vrai**. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Description courte	Une brève description de la question ou du problème du client.
Ouvert	La date et l'heure d'ouverture du ticket.
Priorité	La priorité affectée : ◦ 1 - Critique ◦ 2 – Élevé ◦ 3 - Modéré ◦ 4 - Faible (par défaut)
Groupe d'affectation	Le groupe d'agents du service client affecté.
Affecté à	L'agent affecté. Ce champ affiche tous les utilisateurs disposant des rôles sn_customerservice_manager ou sn_customerservice_agent. Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Affecté le	La date et l'heure d'affectation du ticket. Ce champ est mis à jour lorsqu'un utilisateur est ajouté ou modifié dans le champ **Affecté à**.
Contrat	Le numéro du contrat associé à ce ticket. Si vous avez sélectionné un actif dans le champ **Actif**, le champ **Contrat** affiche les contrats qui contiennent un élément de ligne pour cet actif.
Autorisation	L'autorisation de service associée à ce ticket. Les autorisations disponibles sont filtrées par les paramètres des champs **Compte**, **Contrat**, **Produit**, **Actif** et **Canal**. Si une seule autorisation est disponible pour ce ticket, elle est automatiquement ajoutée au champ **Autorisation**.
Partenaire	Le nom du partenaire pour ce ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Si elles sont disponibles, les informations suivantes sont associées à un ticket nouvellement créé :
   - Le nom du contact et de la société du contact
   - Les détails du produit et du contrat
   - Le SLA et les autorisations

Créer un ticket du service client d'un type spécifique

Les agents du service client peuvent créer différents types de tickets en effectuant des sélections à partir du sélecteur de type de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types de tickets que les agents peuvent créer dépendent de la configuration des fonctionnalités des types de tickets du service client et des définitions de service . Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Configurer les types de tickets du service client
- Gérer les types de tickets du service client
- Configurer des définitions de service

Dans Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM, les agents utilisent le sélecteur de type de ticket pour effectuer des sélections et créer des tickets.

Remarque :
Dans l'interface utilisateur principale, utilisez l'intercepteur de ticket pour effectuer des sélections et créer un ticket.

Procédure

1. Créez un ticket en sélectionnant l'une des actions suivantes.

Description du champ d'action de l'agent

Action de l'agent	Description
Sélectionnez **Nouveau**.	Sélectionnez cette action dans les listes de tickets et les listes de types de tickets telles que Mes tickets ou Mes tickets de réclamation.
Sélectionnez **Créer un ticket**	Sélectionnez cette action parmi les enregistrements suivants : ○ Interaction ○ Compte ○ Contact ○ Consommateur ○ Produit vendu ○ Élément de base d'installation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Effectuez des sélections à partir de la version du sélecteur de type de ticket qui a été configurée par l'administrateur système.

Description du champ de la version du sélecteur de ticket

Version	Étapes
Sélection multiple	**a.** Sélectionnez un **type de ticket**. **b.** Si vous le souhaitez, sélectionnez une catégorie et un sous-type facultatifs pour restreindre les choix disponibles. **c.** Sélectionnez **Créer un ticket**. **Remarque :** Si aucun sous-type n'est configuré pour un type de ticket, le champ du sous-type n'est pas affiché.
Sélection unique	**a.** Sélectionnez un **type de ticket**. **b.** Sélectionnez **Créer un ticket**.
Sélection de service du produit	**a.** Activez ou désactivez la case à cocher **Ce ticket concerne un produit vous appartenant** . Cette case à cocher contrôle l'affichage du champ **Produit** **b.** S'il s'affiche, sélectionnez un **produit**. **c.** Sélectionnez un **service**. **d.** Sélectionnez un **type de ticket**. **e.** Sélectionnez **Créer un ticket**.

3. Renseignez les champs du formulaire de ticket.
Pour plus d'informations sur ces champs, consultez Créer un ticket du service client.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un ticket d'intégration

Créez un ticket pour intégrer de nouveaux clients ou pour embaucher des clients existants pour de nouveaux produits.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tickets d'embauche s'affichent dans le module des tickets d'embauche et utilisent le préfixe ONB dans le numéro de ticket. Par exemple, ONB0001007.

Si l'application Case Playbook for Onboarding est disponible, vous pouvez utiliser le playbook pour vous guider dans les étapes qui doivent être effectuées pour résoudre les tickets d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un ticket.

2. Sélectionnez le type de ticket.

3. Ajoutez les informations du client.
   - Si le ticket d'intégration concerne un client existant, renseignez les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur**.
   - Si le ticket d'intégration concerne un nouveau client, cochez la case **Nouveau client** et renseignez les champs de la section de formulaire Informations du nouveau client.

4. **Facultatif :** Ajoutez des membres supplémentaires au ticket à partir de la liste connexe **Membres supplémentaires**.
   Utilisez cette liste connexe pour créer les utilisateurs ou les entités professionnelles qui doivent être inclus dans le ticket d'intégration. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Partie connexe.

5. Renseignez les champs du formulaire de ticket.
   Pour plus d'informations et les descriptions des champs, consultez Créer un ticket de service client.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   - Si la case **Nouveau client** est cochée, les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** ne sont pas requis pour enregistrer le ticket.
   - Si la case **Nouveau client** n'est pas cochée, les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** sont requis pour enregistrer le ticket.

Affecter un ticket du service client

Les agents peuvent affecter des tickets à eux-mêmes ou à d'autres agents du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le bouton **Me l'affecter** est visible uniquement si l'utilisateur actuel dispose du rôle d'agent du service client et qu'il n'est pas déjà affecté au ticket.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.

2. Affectez le ticket.

Option	Description
Vous affecter le ticket	Cliquez sur **Me l'affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Affecter le ticket à un autre agent	Sélectionnez un agent dans le champ **Affecté à**.

Le nom de l'agent s'affiche dans le champ **Affecté à**. Si l'agent appartient également à un groupe d'agents, le nom du groupe s'affiche dans le champ **Groupe d'affectation**.

Créer une tâche pour un ticket du service client

Créez une tâche pour un ticket du service client pour le travail supplémentaire qui doit être effectué dans le cadre de la résolution du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une tâche, le système utilise les informations du ticket pour renseigner automatiquement les champs du formulaire Tâche de ticket. Une fois que vous avez créé et enregistré une tâche, elle s'affiche dans la liste connexe **Tâches** du formulaire de ticket.

Procédure

1. Ouvrez le ticket désiré.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Tâches**.
3. Renseignez les champs du formulaire Tâche de ticket.

Champs du formulaire Tâche de ticket

Champ	Description
Numéro	Le numéro de tâche de ticket affecté automatiquement.
Ticket parent	Le numéro du ticket parent. Il peut s'agir d'un ticket de la table Ticket [sn_customerservice_case] ou de n'importe quelle table enfant de la table Ticket.
Parent	Numéro de l'enregistrement parent si la tâche est créée à partir d'un type d'enregistrement autre qu'un ticket. Ce champ est renseigné lorsqu'une tâche de ticket est créée à partir d'un enregistrement autre qu'un enregistrement de ticket, tel qu'un incident, un problème, un changement ou une demande. Ce champ est une référence à la table Tâche [task]. **Remarque :** Vous devrez peut-être configurer l'enregistrement de tâche de ticket pour afficher le champ **Parent** .
Contact	Le contact du ticket parent. Ce champ est une référence à la table Contact [customer_contact].
Compte	Le compte du ticket parent. Ce champ est une référence à la table Compte [customer_account].
Consommateur	Le consommateur du ticket parent. Ce champ est une référence à la table Consommateur [csm_consumer].
Objet	L'objet de la tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Une description du travail qui doit être effectué pour terminer la tâche de ticket.
Priorité	La priorité affectée à la tâche de ticket : ○ 1 - Critique ○ 2 – Élevé ○ 3 - Modéré ○ 4 - Faible (par défaut)
État	L'état actuel de la tâche de ticket : ○ Ouvert ○ Fermées
Affecté à	L'utilisateur affecté.
Définition du service	Ce champ est une référence à la table de définition du service [sn_case_type_selection].
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail.
Notes de travail	Informations sur la tâche de ticket, telles que les étapes suivies en vue de la résolution. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la **liste Notes de travail** reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à une tâche de ticket.
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** lorsque l'utilisateur sélectionne **Publier**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une tâche de ticket d'un type spécifique pour un ticket du service client

Les agents du service client peuvent créer différents types de tâches de ticket en effectuant des sélections à partir de l'écran de sélecteur de type de tâche de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.agent_tâche_ticket

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types de tâches de tickets que les agents peuvent créer dépendent de la configuration des fonctionnalités de définitions de service et de types de tickets du service client. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer les types de tickets du service client
- Gérer les types de tickets du service client
- Configurer des définitions de service

Dans Espace de travail configurable de CSM, les agents utilisent l'écran de sélecteur de type de ticket pour effectuer des sélections et créer des tickets.

Procédure

1. Créez une tâche de ticket.
   - Sélectionnez **Nouveau** dans une liste de tâches de ticket.
   - Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet de la liste connexe Tâches d'un enregistrement de ticket.
   - Sélectionnez l'icône **+** sur la liste de tâches Enregistrements connexes dans le composant Enregistrements connexes dynamiques.
   - Sélectionnez l'action déclarative Tâche sur l'afficheur d'activité.
   - Sélectionnez **Créer une tâche** dans une étape du playbook de ticket.
2. Effectuez une sélection dans le sélecteur de type de tâche de ticket.
   - Si vous créez la tâche de ticket à partir d'une liste de tâches de ticket, le champ **Tâche de service** du sélecteur de type de tâche de ticket affiche tous les services connexes où la table cible est Tâche de ticket [sn_customerservice_task] et extensions de Tâche de ticket.
   - Si vous créez la tâche de ticket à partir d'un enregistrement de ticket, le champ **Service de tâche de ticket** répertorie les services de tâche associés au service de ticket. Si le ticket n'a aucun service, le champ **Tâche de service** affiche tous les services connexes où la table cible est Tâche de ticket [sn_customerservice_task] et extensions de Tâche de ticket.
3. Sélectionnez **Créer une tâche**
   La tâche de ticket est créée avec la définition de service de tâche sélectionnée. Si des valeurs par défaut ont été définies dans la définition de service de tâche de ticket, ces valeurs sont renseignées dans l'enregistrement de la tâche de ticket.

Créer une commande de travaux pour un ticket de service client

Créez une commande de travaux pour un ticket du service client dans le cadre du processus de résolution du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois la commande de travaux créée, elle s'affiche dans la liste connexe **Commandes de travaux** du formulaire de ticket. Le numéro de ticket est également référencé sur la commande de travaux.

Procédure

1. Ouvrez le ticket désiré.
2. Dans la liste connexe **Commandes de travaux**, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire de commande de travaux.
   Pour plus d'informations, voir Créer une commande de travaux .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Gérer les commandes de travaux

Créer un ticket du service client depuis la messagerie instantanée

Si la discussion par messagerie instantanée d'un client entraîne la nécessite d'ouvrir un ticket, créez le ticket directement depuis la conversation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un ticket du service client à partir d'une conversation d'assistance, le système copie l'historique de la conversation dans le flux d'activités du ticket sous la forme de commentaires et de notes de travail. Les futurs messages sont également suivis dans ce ticket.

Important :

À partir de Utah, Support de Connexion est déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour des options similaires, déplacez-vous vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, consultez Passer du support de Connect à Advanced Work Assignment et au Chat d'agent .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ).
3. Dans **Tickets**, ouvrez une conversation de service client.
4. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu ( ) pour ouvrir le menu Actions de Connect.
5. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Créer un ticket**.
   Le système ouvre un nouveau formulaire de ticket dans un onglet d'enregistrement et remplit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation.
6. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Tous les commentaires ou notes de travail dans la conversation d'enregistrement apparaissent sous forme de commentaires sur le formulaire d'incident. Les notes de travail n'apparaissent pas dans la messagerie instantanée pour l'utilisateur ESS. L'agent de messagerie instantanée peut choisir de marquer un message comme Commentaire ou comme Note de travail dans la conversation.

   a. Dans la conversation d'enregistrement, à côté du champ d'entrée de texte, cliquez sur l'icône de type de message ( )
   b. Sélectionnez **Commentaire** ou **Note de travail**.
   c. Entrez un message.
   Par défaut, les messages de conversation d'enregistrement sont ajoutés sous forme de commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous ajoutez une pièce jointe à une conversation d'enregistrement, elle est également jointe à l'enregistrement sous-jacent.

Le système partage automatiquement l'enregistrement dans la conversation, copie la conversation dans le flux d'activité d'enregistrement et référence l'enregistrement dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry]. Tous les nouveaux champs de journal ajoutés à l'enregistrement n'apparaissent pas dans la messagerie instantanée. Le système modifie également l'ID du document afin que la conversation référence le numéro de l'incident plutôt que l'entrée dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée.

Information associée

Espace de travail de Connect

Créer un ticket de consommateur à partir d'une discussion par messagerie instantanée anonyme

Si la discussion par messagerie instantanée anonyme entraîne la nécessité de créer un ticket de consommateur, créez-le directement depuis la conversation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un ticket à partir d'une conversation d'assistance, le système copie l'historique de la conversation dans le flux d'activités du ticket sous la forme de commentaires et de notes de travail. Les futurs messages sont également suivis dans ce ticket.

Procédure

1. Répondez à une demande de messagerie instantanée anonyme.
2. Discutez avec l'utilisateur via la messagerie instantanée pour déterminer le problème.
3. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu pour ouvrir le menu Actions de Connect.
4. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Créer un ticket pour l'invité**.
   Le système ouvre un nouveau formulaire de ticket et remplit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation. Pour un ticket créé à partir de la discussion par messagerie instantanée d'un utilisateur invité, le champ **Brève description** affiche la demande de discussion par messagerie instantanée initiale de l'utilisateur.
5. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le système partage automatiquement l'enregistrement dans la conversation, copie la conversation dans le flux d'activités d'enregistrement et référence l'enregistrement dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry].

Créer un enregistrement de consommateur à partir d'une discussion par messagerie instantanée anonyme

Si la discussion par messagerie instantanée anonyme entraîne la nécessité de créer un enregistrement de consommateur, créez-le directement depuis la conversation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Répondez à une demande de discussion par messagerie instantanée anonyme.
2. Discutez avec l'utilisateur via la messagerie instantanée pour déterminer le problème.
3. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu pour ouvrir le menu Actions de Connect.
4. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Créer un consommateur et un ticket pour l'invité**.

   Le système ouvre un formulaire de consommateur et remplit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation. Pour un enregistrement de consommateur créé à partir d'une discussion par messagerie instantanée d'un utilisateur invité, les champs **Prénom**, **Nom** et **Adresse e-mail** affichent les informations de la demande de discussion par messagerie instantanée initiale.

   Sélectionner cette option crée un enregistrement de consommateur à l'aide des informations fournies sur le créateur d'enregistrement, puis associe le ticket au consommateur nouvellement créé. Le formulaire de ticket est également renseigné avec les informations fournies sur le créateur d'enregistrement.

5. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.

Créer un ticket de consommateur depuis la messagerie instantanée

Si la discussion par messagerie instantanée d'un consommateur entraîne la nécessite d'ouvrir un ticket, créez ce ticket directement depuis la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un ticket à partir d'une conversation d'assistance, le système copie l'historique de la conversation dans le flux d'activités du ticket sous la forme de commentaires et de notes de travail. Les futurs messages sont également suivis dans ce ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet Assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque.
   L'onglet Assistance affiche les **Files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouvertes dans **Tickets**. Lorsqu'un consommateur entame une conversation d'assistance ou qu'un agent transfère une conversation vers une file d'attente, tout agent qui appartient à la file d'attente associée a la possibilité d'accepter la conversation. Un agent peut également demander de vous transférer directement une conversation.
3. Dans **Tickets**, ouvrez une conversation de consommateur.
4. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu pour ouvrir le menu Actions de Connect.
5. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez Créer un ticket.
   Le système ouvre un nouveau formulaire de ticket et remplit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation. (Pour un ticket créé à partir de la discussion par messagerie instantanée d'un consommateur, le champ **Consommateur** est renseigné et le champ **Brève description** affiche la demande de discussion par messagerie instantanée initiale du consommateur.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le système partage l'enregistrement dans la conversation, copie la conversation dans le flux d'activité d'enregistrement et référence l'enregistrement dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry].

Créer un enregistrement de consommateur

Les agents et les gestionnaires du service client peuvent créer un enregistrement de consommateur depuis l'application Gestion du service clientèle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de consommateur requis.
4. Renseignez les champs de l'onglet Adresse principale.
   Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, mais une seule adresse principale. L'adresse principale est stockée dans l'onglet Adresse principale du formulaire de consommateur et dans la liste connexe **Adresses**.
5. Si vous le souhaitez, renseignez l'un des champs dans l'onglet Préférences.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'enregistrement est ajouté à la table Consommateurs (csm_consumer). L'adresse principale est ajoutée à la liste connexe **Adresses** et le champ **Principale** est défini sur **vrai**.

Information associée

Créer des adresses de consommateur supplémentaires

Créer des adresses de consommateur supplémentaires

Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, y compris une adresse principale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'adresse principale est stockée dans l'onglet Adresse principale du formulaire de consommateur et dans la liste connexe **Adresses**. Lorsque vous renseignez les champs de l'onglet Adresse principale et que vous cliquez sur **Envoyer**, ces informations sont ajoutées à la liste connexe **Adresses** comme adresse principale, et le champ **Principale** est défini sur vrai. Les changements apportés aux champs **Adresse principale** sont également répercutés dans la liste connexe. un consommateur ne peut avoir qu'une seule adresse principale.

Les autres adresses, comme les adresses d'expédition et de facturation, sont créées et stockées dans la liste connexe **Adresses**. Pour ces autres adresses, le champ **Principale** est défini sur **faux**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Client** > **Consommateurs**.
2. Cliquez sur le numéro du consommateur souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe **Adresses**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire d'emplacement.
5. Pour désigner cette adresse comme étant l'adresse principale du consommateur, activez la case à cocher **Principale**.
   Les consommateurs peuvent avoir plusieurs adresses, mais une seule adresse principale.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une demande au nom d'un client ou d'un consommateur

Les agents du service client peuvent créer des demandes au nom des clients depuis Agent Workspace ou depuis l'interface de la plateforme.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents du service client peuvent parcourir le catalogue et faire une sélection pour créer une demande au nom d'un client.

- Depuis Agent Workspace, les agents peuvent créer des demandes à partir d'enregistrements de ticket et d'interaction.
- Depuis l'interface de la plateforme, les agents peuvent créer des demandes à partir d'enregistrements de ticket.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Pour créer une demande, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Agent Workspace : cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur (••• et sélectionnez **Créer une demande**.
   - Interface de la plateforme : cliquez sur l'icône du menu contextuel de formulaire et sélectionnez **Créer une demande**.
3. Sélectionnez un élément ou un service dans le catalogue pour afficher la page de l'élément.
4. **Facultatif :** sélectionnez la quantité.
5. Pour réaliser la demande, effectuez l'une des actions suivantes.
6. Dans le formulaire de ticket, cliquez sur la liste connexe **Demandes** pour afficher les demandes associées au ticket.

Répondre à un ticket à l'aide d'un e-mail rapide prédéfini

Utilisez des e-mails rapides prédéfinis pour rédiger rapidement des réponses aux clients. Les agents peuvent sélectionner des messages rapides prédéfinis pour ajouter du contenu dans le corps du message des e-mails.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les directeurs commerciaux et les administrateurs peuvent configurer des messages rapides et prédéfinir le contenu pour répondre aux tickets. Par exemple, vous pouvez prédéfinir les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

formules de politesse, les avertissements, différents types d'informations supplémentaires et les signatures. Vous pouvez également intégrer des icônes, des logos d'entreprise, des images, une mise en page HTML et un format de texte riche.

Remarque :
vous pouvez configurer des messages rapides de façon à ce que seul un certain utilisateur ou un groupe puisse les consulter.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. Cliquez sur l'icône Autres options (icône ...et sélectionnez **E-mail**.
3. Cliquez sur le sélecteur de messages rapides et sélectionnez un message prédéfini.
   Le contenu du message rapide est inséré dans le corps du message à l'emplacement du curseur.
4. **Facultatif :** Sélectionnez des messages rapides supplémentaires.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Définir un message rapide

Composer des e-mails avec des messages rapides

Initier une téléconférence à partir d'un ticket

Dans le cadre de la résolution d'un ticket du service client, vous pouvez initier une téléconférence entre les utilisateurs concernés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents du service client peuvent initier une téléconférence à partir d'un ticket et ajouter des participants, y compris les membres de garde des groupes par équipe.

Remarque :

Notify doit être configurée avant que vous puissiez utiliser la fonctionnalité de notification en cas de tâche. Assurez-vous de la présence de numéros de téléphone Notify (E.164 ou code court) dans les groupes de numéros ayant des workflows d'appels téléphoniques. Assurez-vous également que la propriété **glide.notify.task.phone_number** est définie sur l'un de ces numéros de téléphone Notify.

Procédure

1. Ouvrez le ticket désiré.
2. Cliquez sur le lien connexe **Commencer la téléconférence**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs **Destinataires** qui doivent participer à la téléconférence.
   Vous pouvez ajouter des participants individuels, des groupes ou des numéros de téléphone individuels.

Information associée

Commencer une téléconférence

Commencer une téléconférence à partir d'une tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le flux d'activités

Les améliorations dans le flux d’activité permettent de réduire l’encombrement dans le flux d’activité et de réduire l’effort de l’agent pour comprendre le contexte du ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les améliorations dans le flux d'activité incluent les éléments suivants :

- Filtrer par type de publication
- Trier les messages et les événements
- Représentation améliorée de l’e-mail

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
   Vous verrez le flux d'activité avec les options de filtre.
2. Cliquez sur l'icône Filtre ( ).
   Les jeux de filtres s'affichent. Le filtre de conversation définit des éléments tels que les e-mails, les commentaires et les notes de travail.
3. Sélectionnez les filtres **Types de publication** dans la liste déroulante.
   Par exemple, si vous sélectionnez **Notes de travail**, seules les notes s'affichent dans le flux d'activité.

   Remarque :
   Sélectionner uniquement **Changements de champ** affiche les champs dans le flux d'activité.
4. Sélectionnez la liste déroulante **Changements de champ** pour filtrer les champs.
   Par exemple, si vous sélectionnez **État**, seuls les changements d'état sont visibles.
5. Cliquez sur l'onglet **Marqué** pour afficher uniquement les messages marqués.

   Les messages marqués sont visibles par toutes les personnes ayant accès au ticket.
6. Cliquez sur l’icône Trier ( ) pour trier les événements et les messages en fonction de la chronologie.
7. Cliquez sur l’icône Plus d’options (*** et sélectionnez **Développer toutes les publications** pour afficher les détails de la publication ou sélectionnez **Réduire toutes les publications** pour revenir à l’état précédent.
8. Cliquez sur **Afficher plus** dans un e-mail pour afficher la dernière réponse par e-mail dans un formulaire développé.
9. Cliquez sur **Afficher la conversation complète** pour afficher l'intégralité du thread de l'e-mail.

Information associée

Configurer Flux d'activité

Communiquer avec les demandeurs et les agents

Utilisez la composition pour communiquer avec les demandeurs et ajouter des commentaires ou des notes sur le travail que vous avez effectué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'interface utilisateur de composition s'affiche en regard du flux d'activité lorsque l'espace de colonne est ajusté pour accueillir l'interface utilisateur côte à côte. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation de la composition.

Résoudre des tickets à l'aide du contenu de la base de connaissances et de Community

Permettez aux agents de résoudre un ticket plus rapidement en recherchant des informations dans la base de connaissances et dans Community et, s'ils y trouvent des informations utiles, en les joignant au ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire de ticket affiche les résultats de la recherche contextuelle en fonction du texte saisi dans le champ **Brève description**. Ces résultats de recherche fournissent des articles de la base de connaissances ciblés, des articles épinglés et du contenu Community aux agents du service client.

Les agents du service client peuvent rechercher des informations qui sont liées à un ticket lors de l'ouverture du ticket ou dans un ticket déjà ouvert. Si la recherche trouve du contenu connexe, l'agent peut en consulter un aperçu. Si les informations sont pertinentes, l'agent peut les marquer comme étant utiles. Des articles de la base de connaissances peuvent également être joints au ticket.

Par défaut, les résultats de recherche comprennent des articles de la base de connaissances, des articles épinglés et des questions Community résolue, ainsi que des blogs. Selon la configuration, les résultats de recherche peuvent également inclure d'autres types d'informations, comme les tickets ouverts ou résolus et les problèmes. Le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) vous permet également de consulter des tickets et articles similaires de la base de connaissances.

Les gestionnaires de tickets de service client peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets, afin d'identifier les tickets dont la couverture des connaissances est nulle ou insuffisante. Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Tickets**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Ouvrez un nouveau ticket et commencez votre saisie dans le champ **Brève description**.
   - Ouvrez un ticket existant et cliquez sur **Résultats de recherche connexes**.

   Tous les résultats de recherche correspondants sont affichés dans la section **Résultats de recherche connexes**. Le contenu affiché dépend des autorisations affectées à l'agent dans Knowledge et dans Communities.
3. Cliquez sur l'un des résultats pour ouvrir le contenu dans une fenêtre contextuelle.
4. **Facultatif :** Exécutez l'une des actions suivantes.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Si vous avez ouvert un ticket, cliquez sur **Soumettre**.
   - Si vous avez mis à jour un ticket existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les compétences pour un ticket du service client

Ajoutez ou supprimez des compétences facultatives et obligatoires pour un ticket du service client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent également définir une compétence obligatoire comme étant facultative et inversement.

Procédure

1. Ouvrez le ticket désiré.
2. Cliquez sur la liste connexe **Compétences de la tâche**.
3. Pour créer une nouvelle compétence :
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Sélectionnez une compétence dans le champ **Compétence**.
   c. Si elle est obligatoire, cochez la case **Obligatoire**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour changer le type de compétence :
   a. Cliquez sur la compétence désirée.
   b. Cochez ou décochez la case **Obligatoire**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mettre à jour une note de gestion spéciale

Mettez à jour une note de gestion spéciale pour un enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_shn.editor ou sn_shn.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent mettre à jour une note de gestion spéciale pour un enregistrement s'ils peuvent mettre à jour un enregistrement pour la table sous-jacente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**.
   Vous pouvez également mettre à jour une note de la liste Notes de gestion spéciale d'un formulaire.
2. Dans la liste Notes de gestion spéciale, cliquez sur la note à mettre à jour.
3. Modifiez les champs du formulaire de notes de gestion spéciale comme il convient.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Fermer un ticket du service client

Fermez un ticket à tout moment, sauf lorsque son état est défini sur **Résolu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'un agent a proposé une solution pour un ticket, l'état passe à **Résolu** et le client peut choisir d'accepter ou de rejeter la solution. Si elle est acceptée, le ticket est fermé. Si elle est rejetée, l'état est redéfini sur **Ouvert**.

Un agent ou un gestionnaire d'agent peut fermer un ticket à tout moment, sauf lorsqu'il est à l'état **Résolu** , alors que seul un client peut accepter ou rejeter la solution proposée. Lorsqu'un agent ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket, les détails doivent être inclus dans le champ **Notes de résolution**.

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. En fonction de l'interface utilisateur, accédez à la section de formulaire correcte.
3. Dans la liste déroulante **Code de résolution**, sélectionnez le code qui indique l'état de résolution du ticket.
4. Saisissez toute information relative à la fermeture dans le champ **Notes de résolution**.
5. Cliquez sur **Fermer le ticket**.

Enquêtes de satisfaction sur le service client

Les clients peuvent répondre à une enquête de satisfaction lorsqu'ils acceptent une solution de ticket ou ferment un ticket à partir du Customer Service Portal.

Lorsqu'un client accepte une solution proposée pour un ticket en cliquant sur **Accepter la solution** dans l'enregistrement de ticket ou qu'il ferme un ticket en cliquant sur **Fermer le ticket**, il peut accéder à une enquête de satisfaction sur le Customer Service Portal. Les clients peuvent répondre à l'enquête ou l'ignorer.

Si un client utilise le canal de communication par e-mail, le système envoie un e-mail contenant un lien vers l'enquête de satisfaction des clients lorsqu'un agent ferme un ticket. Le client peut cliquer sur ce lien pour répondre à l'enquête.

Remarque :
une seule enquête peut être générée par ticket. Si une enquête a déjà été générée pour un ticket, il est impossible d'en générer une deuxième, même si le ticket est rouvert, puis refermé.

L'application Customer Service contient une enquête par défaut que vous pouvez personnaliser selon vos besoins. Pour personnaliser l'enquête par défaut, accédez à **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et sélectionnez Enquête de satisfaction sur le **service client** dans la liste des types de mesures d'évaluation. Pour modifier l'enquête par défaut, ouvrez-la et cliquez sur le bouton **Concepteur d'enquête**.

Vous pouvez également créer votre propre enquête à l'aide de l'outil de concepteur d'enquête. Après avoir créé une enquête, assurez-vous de sélectionner une condition de déclenchement de l'enquête.

Information associée

Assessments and Surveys

Tableau de bord Gestionnaire de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser l’espace de travail configurable CSM dans Customer Service Management

Utilisez l’espace de travail configurable CSM pour interagir avec les clients, créer et travailler sur des tickets et résoudre les questions et les problèmes.

Les agents du service client peuvent effectuer la plupart des tâches dans ces espaces de travail. Certaines tâches s'appliquent à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM, alors que d'autres tâches s'appliquent uniquement à des espaces de travail individuels ou à l'interface de plateforme. Ces informations sont notées en haut de chaque tâche.

Les tables ci-dessous décrivent certaines des tâches de base que les agents peuvent effectuer dans les espaces de travail CSM, ainsi que des fonctionnalités supplémentaires qui sont disponibles pour une utilisation.

Pour obtenir des informations supplémentaires sur la tâche, consultez Gérer les tickets du service client.

Tâches d'agent

Tâche	Description	Détails
Utiliser les connaissances pour participer à la résolution des tickets	Recherchez des articles de la base de connaissances et joignez-les aux tickets ou aux articles ouverts dans les sous-onglets pour faciliter la lecture. Signalez une lacune en connaissances si vous ne trouvez pas les articles appropriés et, si l'autorisation est activée, créez des articles directement à partir des tickets.	Rechercher des articles de la base de connaissances Ouvrir un article de la base de connaissances Remonter un problème de KB Créer un article de la base de connaissances
Répondre aux discussions de Community	Si un ticket est créé à partir d'une discussion de Community, vous pouvez répondre à la discussion à partir du ticket.	Répondre à un fil de communauté depuis un ticket
Utiliser les modèles de réponses	Répondez rapidement aux clients à l'aide de différents types d'informations prédéfinies.	Utiliser des modèles de réponses pour ajouter des informations aux tickets et aux tâches de ticket
Gérer les tâches d'e-mail	Prévisualisez les e-mails et composez et envoyez des réponses à partir de tickets.	Composer un e-mail à partir d'un ticket Composer un e-mail à partir du composant de ruban Envoyer une réponse à un e-mail directement depuis un flux d'activités de ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description	Détails
		Afficher un aperçu d'un e-mail de la liste connexe E-mails

Fonctionnalités supplémentaires

Fonctionnalité	Description	Détails
Créer un type de ticket spécifique	Créez un ticket pour un type spécifique de problème client.	Créer un ticket du service client d'un type spécifique
Rechercher un client	Recherchez rapidement les contacts ou les consommateurs à l'aide d'informations comme le nom, le numéro de téléphone ou le numéro d'enregistrement.	Rechercher et vérifier un contact ou un consommateur
Utiliser Centre client	Recherchez les informations sur le client et les activités récentes pour en savoir plus sur le client que vous aidez.	Utiliser Centre client
Afficher les données produit	Affichez des détails sur les instances du client, les produits et les composants.	Afficher les informations de base d'installation Afficher les informations sur le produit vendu
Utiliser les playbooks	Utilisez les instructions étape par étape fournies par les playbooks pour effectuer les tâches et résoudre les tickets.	Interagir avec les playbooks
Utiliser Guided Decisions	Une décision guidée vous invite à répondre aux questions et à fournir des entrées, puis offre des recommandations sur les étapes nécessaires pour résoudre un ticket.	Utiliser Guided Decisions dans les playbooks pour résoudre les tickets Utiliser Guided Decisions dans les actions recommandées pour résoudre les tickets
Utiliser Recommended Actions	Une action recommandée est une action utile suggérée pour résoudre un ticket. Une recommandation peut être un conseil, une décision guidée ou une valeur suggérée pour un champ de ticket.	Utiliser Recommended Actions pour résoudre les tickets
Utiliser les rubriques de tendance de tickets	Utilisez des rubriques de tendance de tickets pour identifier les tickets ayant des problèmes similaires.	Afficher les rubriques de tendance de tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités supplémentaires (suite)

Fonctionnalité	Description	Détails
		Ajouter des rubriques de tendance de tickets aux tickets principaux existants Créer des tickets principaux pour les rubriques de tendance de tickets
Utiliser le délai de résolution d'un ticket estimé (ETTR)	Utilisez l'apprentissage machine pour prédire le délai de résolution d'un ticket estimé en fonction des attributs du ticket, tels que la brève description, la catégorie, la priorité et le groupe d'affectation.	Délai de résolution d'un ticket estimé Délai de résolution du composant de ruban
Rappeler un client	Rappelez un client soit immédiatement, soit à la date et à l'heure demandées par le client.	Répondre à une demande de rappel d'un client

Ouvrir un espace de travail CSM

Ouvrez Espace de travail configurable de CSM ou Espace de travail d'agent pour CSM de sorte que vous puissiez travailler sur les tickets du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail**.
2. Sélectionnez l'espace de travail souhaité.
   - Accueil de l'espace de travail configurable CSM
   - Accueil d'Agent Workspace

   L'espace de travail sélectionné s'ouvre dans un nouvel onglet du navigateur.

Rechercher et vérifier un contact ou un consommateur

Un agent peut rechercher les informations sur le contact ou le consommateur d'un enregistrement d'interaction sauvegardé, examiner et confirmer ces informations, puis renseigner les informations dans l'enregistrement d'interaction.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Les agents peuvent rechercher des informations comme le nom, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, le numéro de ticket ou le numéro de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. À partir d'un enregistrement d'interaction sauvegardé, effectuez l'une des actions suivantes.

3. Saisissez des informations comme les premières lettres d'un prénom ou d'un nom de famille, ou les premiers chiffres d'un numéro de téléphone ou de ticket.
   Ces champs utilisent la fonctionnalité de recherche de suggestion automatique qui affiche une liste de résultats et réduit ces résultats au fur et à mesure que plus de caractères sont saisis. Les champs d'affichage multiples dans les résultats de recherche aident à différencier les contacts. Lors de la recherche d'un numéro d'enregistrement, le contact ou le consommateur associé à l'enregistrement est renvoyé dans les résultats de recherche.

   Remarque :
   Supprimez les caractères du champ pour supprimer les résultats de recherche.

4. Sélectionnez le résultat désiré dans la liste.
   Cette action affiche des informations détaillées sur le contact ou le consommateur dans une carte de vérification. Si les informations ne sont pas correctes, répétez les étapes 2 à 4.
5. Confirmez le contact ou le consommateur sélectionné.

   Cette action effectue les opérations suivantes :

   - Remplit les champs **Compte** et **Contact** ou **Consommateur** de l'enregistrement d'interaction.
   - Coche la case à **Vérifié**.
6. **Facultatif :** Dans Espace de travail d'agent pour CSM, cliquez sur **Annuler** pour fermer la fenêtre contextuelle.
   Si vous annulez la recherche, l'information contenue dans l'enregistrement d'interaction reste inchangée.
7. **Facultatif :** Vous pouvez rechercher et vérifier un autre contact ou consommateur en répétant les étapes 2 à 4 et en entrant différentes informations de recherche.
8. Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement d'interaction et actualiser les listes connexes.

Information associée

Rechercher et vérifier

Créer un contact ou un consommateur à l'aide de Recherche et vérification

Un agent peut créer un contact ou un consommateur à partir de la fonctionnalité Recherche et vérification dans le panneau latéral contextuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité Recherche et vérification pour rechercher des contacts et des consommateurs. Après avoir vérifié les informations d'un utilisateur, les agents peuvent les remplir dans l'enregistrement d'interaction.

Si un agent ne peut pas trouver de contact ou de consommateur, il peut créer un enregistrement pour cet utilisateur à partir de la fonctionnalité Recherche et vérification.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Depuis un enregistrement d'interaction enregistré, cliquez sur l'une des icônes suivantes dans le panneau latéral contextuel pour accéder à la fonctionnalité Recherche et vérification.
   - Icône Vérifier le contact (icône
   - Icône Vérifier le consommateur (icône
3. Saisissez les informations d'utilisateur dans l'un des champs suivants : **Vérifier le contact** ou **Vérifier le consommateur**.
   Ces informations peuvent inclure les premières lettres d'un prénom ou d'un nom de famille, ou les premiers chiffres d'un numéro de téléphone ou de ticket.
4. Si vous ne pouvez pas localiser le contact ou le consommateur et choisir de créer un enregistrement, cliquez sur **Créer un contact** ou **Créer un consommateur**.

   Le système affiche le formulaire Créer un contact ou Créer un consommateur dans le panneau latéral contextuel.

   Si le champ **Compte** de l'enregistrement d'interaction est rempli lorsque vous cliquez sur **Créer un contact**, le champ **Compte** du formulaire Créer un contact est rempli avec les mêmes informations.
5. Ajoutez des informations aux champs du formulaire puis cliquez sur **Créer**.
   Le système effectue les actions suivantes :
   - Enregistre l'enregistrement du contact ou du consommateur.
   - Crée et affiche la carte de contact ou de consommateur.
   - Ajoute des informations à l'enregistrement d'interaction.

Information associée

Rechercher et vérifier

Rechercher et vérifier un contact ou un consommateur

Afficher la base d’installation dans Gestion du service clientèle les espaces de travail

Consultez la base d’installation d’un client dans CSM les espaces de travail pour identifier rapidement l’assistance dont il a besoin, ainsi que les possibilités d’adoption et de vente incitative.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est activé.
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

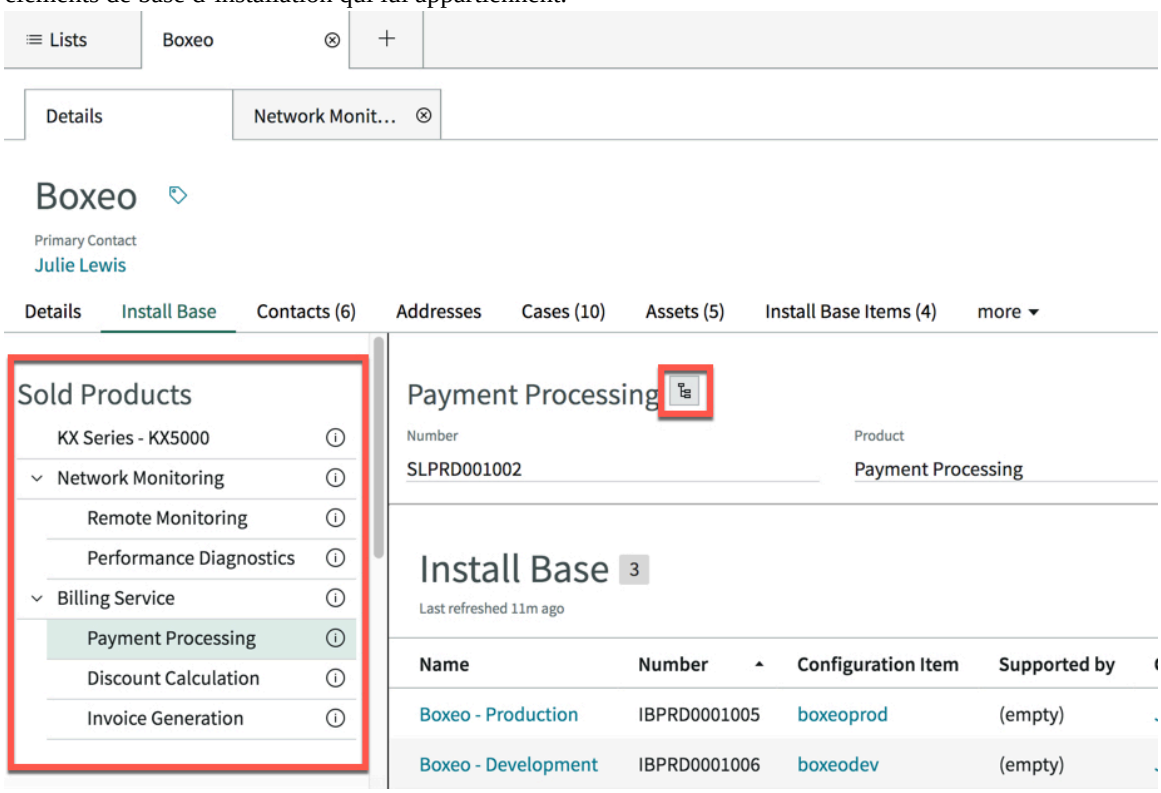
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Vous pouvez afficher des informations sur les produits et les services qu'un client a achetés, sur la façon dont ils sont livrés et sur les composants supplémentaires disponibles avec les modèles de produits.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail**.
2. Ouvrez votre espace de travail.
3. Sélectionnez le compte pour lequel vous souhaitez consulter la base d'installation.
4. Sélectionnez la liste connexe Base d'installation.
5. Faites défiler l'arborescence des produits vendus pour afficher les détails du produit vendu et la liste des éléments de base d'installation qui lui appartiennent.

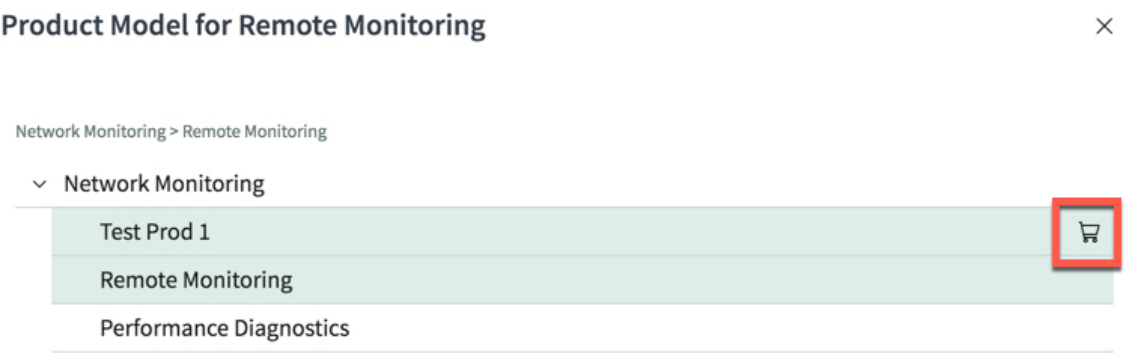


6. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez l'icône Hiérarchie afficher le modèle complet du produit dont le produit vendu fait partie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La hiérarchie du modèle de produit s'ouvre dans une fenêtre distincte. Les composants du produit qui n'ont pas été achetés sont associés à une icône de



panier.

7. Affichez les éléments de base d’installation et les listes connexes dans l’espace de travail configurable en accédant à **Produits** > **Élément de base d’installation**.
8. Affichez les détails de l’élément de base d’installation en ouvrant un élément de base d’installation.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser le volet de navigation de droite pour afficher les éléments de base d’installation et la liste connexe.

Afficher les informations sur le produit vendu dans les espaces de travail CSM

Permettez aux agents et aux gestionnaires du service client de voir les produits vendus et les offres de services associées au produit vendu pour un compte ou un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Les agents du service client peuvent voir quelles offres de service sont associées aux produits vendus affectés par un problème. Ils peuvent également voir les engagements de service et la disponibilité.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Ouvrez un ticket du service client.
3. Cliquez sur **Produits vendus** pour afficher le produit vendu associé au ticket et l'offre de service qui lui est associée.
4. Cliquez sur l'offre de service pour afficher les engagements de service qui lui sont associés.

Rechercher des articles de la base de connaissances dans les espaces de travail CSM

Recherchez des articles de la base de connaissances dans l'assistant d'agent, y compris des articles similaires de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

L'assistant d'agent affiche les résultats de la recherche contextuelle en fonction du texte saisi dans le champ **Brève description** du formulaire de ticket. Ces résultats de recherche comprennent des articles de la base de connaissances et d'autres types d'informations, comme les tickets ouverts ou résolus et le contenu Community. Vous pouvez réduire la liste des résultats en sélectionnant un type d'informations spécifique à afficher.

Remarque :
le module d'extension Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) vous permet également de consulter des articles similaires de la base de connaissances.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Ouvrez un ticket du service client.
3. Dans le panneau Assistant d'agent, cliquez sur l'icône de ressource de recherche ( ) et sélectionnez une source de recherche.
   - **Articles de la base de connaissances**
   - **Articles similaires de la base de connaissances**
4. Sélectionnez un article de la base de connaissances.
5. Cliquez sur **Joindre**.
   Selon votre configuration, vous pouvez ajouter un lien ou intégrer un article directement dans la partie Commentaires supplémentaires (visible pour le client) du flux d'activités.

Ouvrir un article de la base de connaissances dans un sous-onglet

Recherchez un article de la base de connaissances dans l'assistant d'agent et ouvrez-le dans un sous-onglet.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Ouvrez un ticket du service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le panneau de l'assistant d'agent, sélectionnez un article de la recherche par défaut ou recherchez un élément spécifique à l'aide de la barre de recherche.
4. Cliquez sur le lien de l'article pour ouvrir l'article dans un nouveau sous-onglet du ticket parent.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket

Réutilisez les informations d'un ticket du service client en créant des articles de la base de connaissances à partir de tickets du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM. Vous pouvez également créer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket dans l'interface de plateforme.

Votre administrateur doit activer la création d'articles à partir des tickets du service client .

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Ouvrez un ticket du service client.
3. Cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur (•••)
4. Cliquez sur **Créer un article de la base de connaissances**.
   Cela crée un nouvel article de la base de connaissances dans un sous-onglet. Par défaut, le nouvel article est créé à partir du modèle d'article KCS. Les informations suivantes sont copiées du ticket vers l'article de la base de connaissances :
   - Description courte
   - Source
   - Cause
   - Fermer les notes
5. Dans le champ **Base de connaissances**, saisissez le nom de la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez que cet article s'affiche.
6. **Facultatif :** Modifiez l'article de la base de connaissances.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remonter un problème de KB

Si vous ne trouvez pas d'articles de la base de connaissances pertinents qui pourraient aider à résoudre un ticket, vous pouvez remonter un problème de KB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, workspace_admin, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM. Vous pouvez également signaler une lacune en connaissances pour un ticket dans l'interface de plateforme.

Vous pouvez rechercher et joindre des articles de la base de connaissances à un ticket du service client. Si vous ne trouvez pas d'articles utiles, vous pouvez signaler une lacune en connaissances. Si vous avez l'autorisation, vous pouvez également créer un article de la base de connaissances.

Les gestionnaires de tickets de service client peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets, afin d'identifier les tickets dont la couverture des connaissances est nulle ou insuffisante. Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets .

Procédure

1. Ouvrez un ticket du service client.
2. **Facultatif :** Recherchez des articles de la base de connaissances existants ou créez un article de la base de connaissances pour aider à résoudre un ticket.
3. Cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur ( ), puis cliquez sur **Remonter un problème de KB**.
   Dans l'interface de plateforme, cliquez sur le lien connexe **Signaler une lacune en connaissances** dans le formulaire Ticket et fournissez des informations dans la fenêtre contextuelle résultante.
   Le système ouvre une nouvelle tâche relative aux commentaires de la base de connaissances dans un sous-onglet. La brève description du ticket est copiée dans le champ **Description** de la tâche.
4. **Facultatif :** Modifiez la description de tâche relative aux commentaires de la base de connaissances.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche est ajoutée à la liste connexe **Lacunes en connaissances** du formulaire Ticket.

Répondre à un fil de communauté depuis un ticket

Pour les tickets qui sont créés à partir d'une discussion de communauté, les agents du service client peuvent afficher et répondre à la discussion dans un nouvel onglet de navigateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Le champ **Canal** des tickets qui ont été créés à partir d'une discussion Community est défini sur Community.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Ouvrez un ticket qui a été créé à partir d'une discussion Community.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur (•••) et sélectionnez **Afficher le thread de la communauté**.
   Cette action d'interface utilisateur est disponible uniquement si le canal est défini sur **Communauté**.
4. Affichez la discussion Community dans une nouvelle fenêtre de navigateur et répondez comme il convient.

Utiliser des modèles de réponses pour ajouter des informations aux tickets et aux tâches de ticket

Les agents du service client peuvent copier le contenu des modèles de réponses et l'ajouter aux tickets et aux tâches de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent avec le rôle sn_templated_snip.template_snippet_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

La barre latérale contextuelle des espaces de travail CSM vous donne accès à des informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets du service client. Elle comprend une colonne d'icônes sur lesquelles vous pouvez cliquer pour accéder à différents types d'informations. Cliquer sur l'icône des modèles de réponses affiche des messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans des tickets et des tâches de ticket.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Ouvrez un ticket du service client ou une tâche de ticket.
3. Dans la barre latérale contextuelle, cliquez sur l'icône des modèles de réponses (icône) pour afficher une liste de modèles.
4. Dans le panneau latéral Modèles de réponses, recherchez un modèle.
5. Sélectionnez un modèle, puis cliquez sur **Copier dans le presse-papiers**.
6. Collez le texte du modèle dans le champ **Notes de travail** ou dans le champ **Commentaires supplémentaires**.

Information associée

Modèles de réponses

Utiliser Centre client

Obtenez un aperçu rapide des informations importantes sur les clients et leurs activités récentes pour vous aider à en savoir plus sur le support de contact client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Si vous utilisez Walk-Up Experience pour les emplacements business : sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager ou sn_customerservice.svc_location_consumer_agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Si vous utilisez Espace de travail d'agent pour CSM et que le Centre client est activé sur votre instance, vous pouvez cliquer sur les onglets Informations sur le client et Activité du client dans l'enregistrement Interaction.

Si vous utilisez Espace de travail configurable de CSM, vous pouvez accéder au Centre client depuis les enregistrements d'interaction, de contact, de compte ou de consommateur.

Utilisez le centre client pour obtenir un aperçu rapide des informations importantes sur les clients qui contactent le support, ainsi que leurs activités récentes. Vous pouvez filtrer par date ou facette pour accéder aux informations dont vous avez besoin.

Remarque :
Les comptes requièrent des informations de contact pour afficher les informations de compte dans le Centre client.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Sur l'enregistrement d'interaction, de contact, de compte ou de consommateur, sélectionnez Informations sur le client pour afficher les informations importantes sur le client.
3. Sur l'enregistrement d'interaction, de contact, de compte ou de consommateur, sélectionnez Activité du client pour afficher l'activité récente du résumé de l'activité du client ou de la messagerie instantanée entre l'agent et le client.
4. Créez un ticket ou fermez l'enregistrement.

Utiliser Guided Decisions dans les playbooks pour résoudre les tickets

En tant qu'agent, utilisez l'arborescence de décision d'un playbook pour vous aider à résoudre un ticket et obtenir des recommandations sur les prochaines étapes possibles dans la résolution du ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une arborescence de décision présente une série de questions auxquelles vous pouvez répondre et fournir des entrées si nécessaire. L'arbre de décision évalue vos réponses et fournit la prochaine série de questions ou vous donne des conseils sur les actions à réaliser ensuite. Par exemple, le conseil peut consister à joindre un article de la base de connaissances ou à proposer une solution à un client pour l'aider à résoudre un problème.

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM.

Selon le contexte du ticket sur lequel vous travaillez, des arborescences de décision apparaissent dans les playbooks dans les espaces de travail CSM ou en tant qu'action recommandée dans Espace de travail configurable de CSM. Pour plus de détails sur l'utilisation des actions recommandées, consultez Utiliser Guided Decisions dans les actions recommandées pour résoudre les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Ouvrez un ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Playbook**.
4. Avancez dans une arborescence de décision en fournissant des entrées, puis en passant à l'ensemble de questions suivant ou précédent, ou en rejetant le flux d'arborescence de décision.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet Afficher mes réponses, sélectionnez l'icône Modifier icône) en regard du nœud pour modifier votre sélection ou la valeur saisie.
6. Sélectionnez le bouton d'action ou ignorez le conseil final.
   La liste d'activités est mise à jour selon l'action effectuée.

Utiliser Guided Decisions dans les actions recommandées pour résoudre les tickets

En tant qu'agent, utilisez une action recommandée de type arborescence de décision pour vous aider à résoudre un ticket et obtenir des recommandations sur les prochaines étapes possibles dans la résolution du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une arborescence de décision présente une série de questions dans le panneau latéral contextuel auxquelles vous pouvez répondre et fournir des entrées si nécessaire. L'arbre de décision évalue vos réponses et fournit la prochaine série de questions ou vous donne des conseils sur les actions à réaliser ensuite. Par exemple, le conseil peut consister à joindre un article de la base de connaissances ou à proposer une solution à un client pour l'aider à résoudre un problème.

Cette tâche s'applique au Espace de travail configurable de CSM. Selon le contexte du ticket sur lequel vous travaillez, une arborescence de décision peut s'afficher sous forme de Recommended Actions carte dans le panneau latéral contextuel du Espace de travail configurable de CSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM**.
2. Ouvrez un ticket de service client sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'icône Recommended Actions ( ) dans le panneau latéral contextuel.
   Selon le contexte du ticket, le panneau latéral peut afficher Recommended Actions des cartes pour les conseils et les arborescences de décision.
4. Examinez les Recommended Actions cartes et déterminez si vous souhaitez sélectionner une action recommandée dotée d'une arborescence de décision.
   - Pour accepter une recommandation, sélectionnez le bouton d'action sur la carte.
   - Pour supprimer une recommandation du panneau latéral contextuel, sélectionnez **Dismiss** (Rejeter) sur la carte.

     La carte de recommandation passe de l'onglet **Actuel** à l'onglet **Historique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Avancez dans une arborescence de décision en fournissant des entrées, puis en passant à l'ensemble de questions suivant ou précédent, ou en rejetant le flux d'arborescence de décision.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet Afficher mes réponses, sélectionnez l'icône Modifier icône) en regard du nœud pour modifier votre sélection ou la valeur saisie.
7. Sélectionnez le bouton d'action pour appliquer la résolution ou effectuer l'action proposée.
8. **Facultatif :** Continuez à examiner les Recommended Actions cartes et acceptez-les ou rejetez-les selon les besoins pour résoudre le problème.

Utilisation de l'application Recommended Actions

Via l'application Recommended Actions , utilisez les actions recommandées de conseil de type et arborescence de décision guidée dans votre espace de travail pour résoudre rapidement les tickets. Utilisez la recommandation de champ pour obtenir des recommandations sur les valeurs de champ. Utilisez l'option AI Search pour rechercher les ressources pertinentes à partir de différentes sources.

Actions recommandées

Les actions recommandées s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel de votre espace de travail. Selon le type d'enregistrement sur lequel vous travaillez, ces cartes contiennent des informations pour vous aider à trouver le chemin de résolution le plus rapide, minimisant ainsi le temps passé à rechercher et à recueillir des informations provenant de différentes sources.

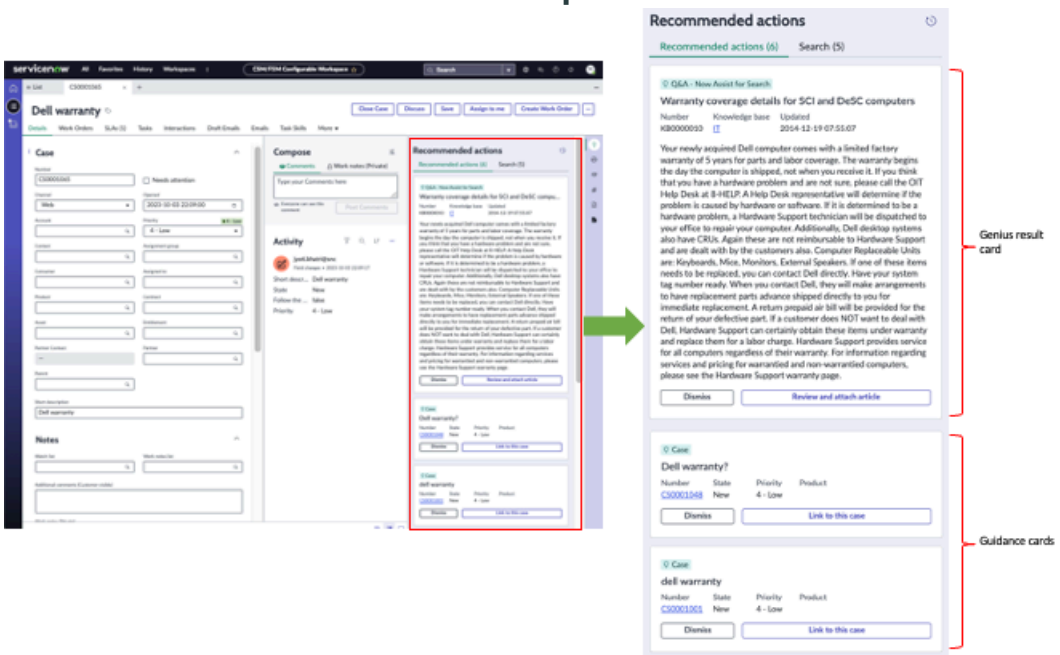
Vous pouvez effectuer trois types d'actions :

- **Conseil** : action qui peut être effectuée ou informations utiles à partager.
- **Arborescence de décision** : un flux guidé à suivre qui vous guide à travers une série de questions qui vous aident à déterminer l'action appropriée.
- **Recommandations de champs** : valeurs recommandées à utiliser pour les champs de l'enregistrement. Les valeurs de champ recommandées sont renseignées automatiquement ou affichées sous forme de messages sous les champs pour les nouveaux enregistrements. Les valeurs de champ recommandées sont affichées sous forme de messages uniquement sous les champs des enregistrements existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes d’actions recommandées dans un espace de travail



Les cartes d’actions recommandées affichent les informations suivantes :

- Conseil qui décrit brièvement la recommandation.
- Aperçu qui affiche un bref résumé de l’action recommandée, lequel peut inclure une image et des liens vers des articles utiles.
- Options pour accepter ou ignorer l'action.

Lorsque plusieurs cartes sont affichées, elles sont disposées en fonction de la valeur Ordre définie lors de leur création.

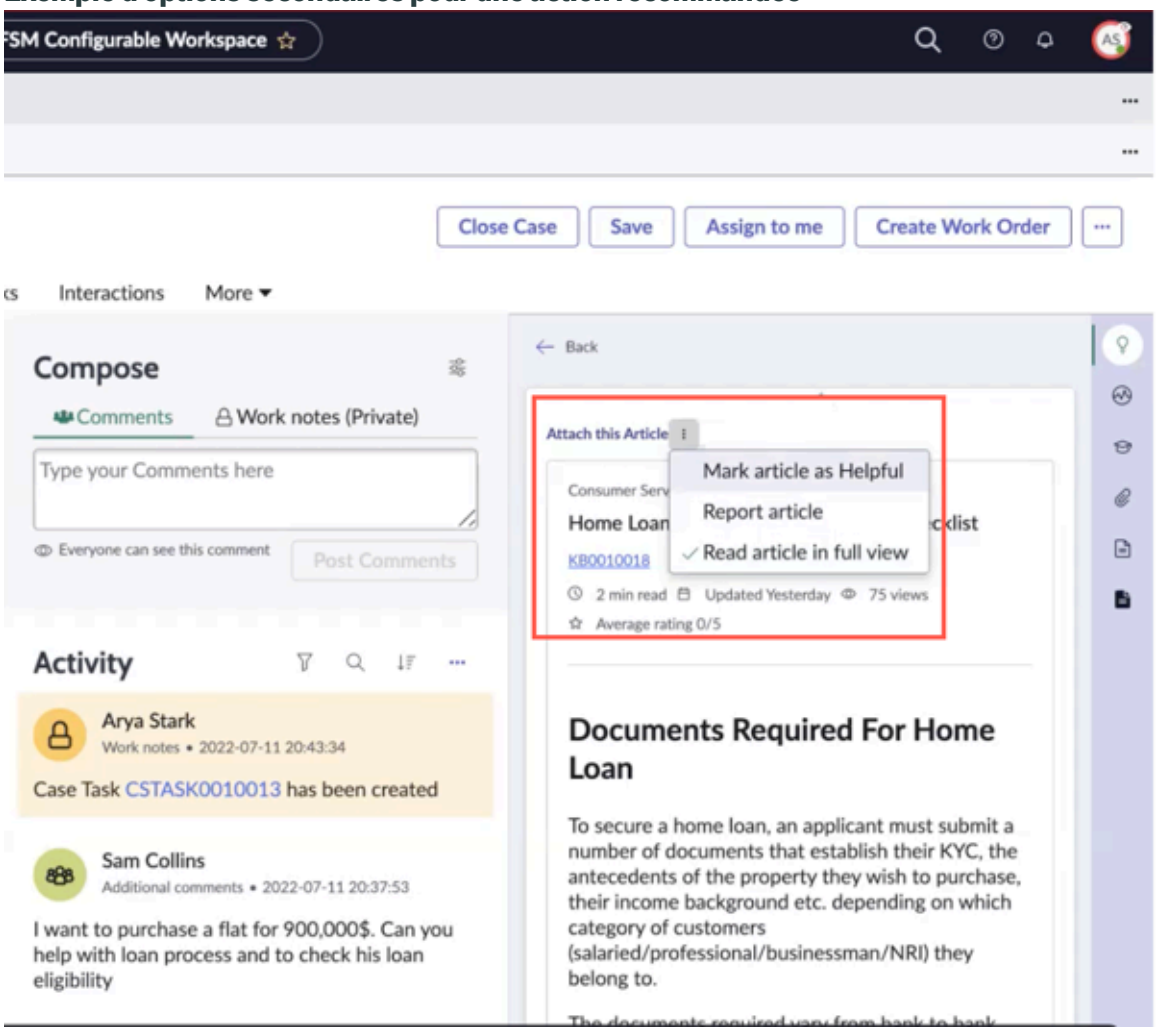
Actions primaires et secondaires

La recommandation que vous sélectionnez détermine ce qui s’affiche ensuite dans le panneau latéral contextuel ou le sous-onglet et la façon dont l’enregistrement est mis à jour. Certaines actions impliquent un clic unique qui est effectué immédiatement. D’autres actions peuvent avoir des actions secondaires que vous pouvez sélectionner après avoir cliqué sur l’action primaire dans la carte. Par exemple, sélectionner l'action à examiner et joindre un article de la base de connaissances ouvre l'article de la base de connaissances dans le panneau latéral pour examen. Vous pouvez ensuite sélectionner des options secondaires, telles que la liaison de l’article à l’enregistrement ou le choix d’une option dans l’icône Actions supplémentaires (⋮).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'options secondaires pour une action recommandée



Processus Recommended Actions

Actions recommandées

Élément	Description
Action en un seul clic	• Le conseil passe à l'état En cours ou Terminé. • Un message indique que l'action a été effectuée ou terminée. Le système met à jour l'enregistrement en conséquence. • La carte de recommandation sélectionnée passe de l'onglet **Actions recommandées** ou **Recherche** à **l'onglet Historique des actions**. La carte affiche l'action effectuée pour la recommandation et toutes les sorties, telles qu'un rapport de crédit et un score de crédit générés pour le client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions recommandées (suite)

Élément	Description
Action du panneau latéral contextuel ou du sous-onglet	• Lorsque le bouton d'action est sélectionné, le conseil ne passe pas à l'état En cours. Les autres utilisateurs peuvent toujours voir ces conseils et agir en conséquence. • Lorsque le bouton d'action est sélectionné dans l'expérience détaillée, le conseil passe à l'état En cours ou Terminé. • Un message indique que l'action a été effectuée ou terminée. Le système met à jour l'enregistrement en conséquence. • La carte de recommandation sélectionnée passe de l'onglet **Actions recommandées** ou **Recherche** à **l'onglet Historique des actions**. **Remarque :** Pour les arborescences de décision guidée, lorsque le bouton d'aperçu est sélectionné, le conseil s'ouvre dans le panneau latéral et passe à l'état En cours.
Gestion des erreurs	Si une action se retrouve dans l'état d'erreur, les événements suivants se produisent : • Une notification d'erreur s'affiche. Le système met à jour l'enregistrement en conséquence. • La carte affiche l'état d'erreur de la recommandation. • Lorsqu'elle est rejetée, la carte passe à **l'historique des actions**.

Recommandations de champs

Les recommandations de champs sont des messages qui s'affichent sous les champs d'un formulaire ou qui remplissent automatiquement une valeur recommandée pour un champ. Par exemple, une recommandation de champ peut recommander un groupe d'affectation en fonction du texte de la brève description d'un ticket.

Vous pouvez lire la description de la recommandation et utiliser la valeur recommandée dans les champs.

Recherche IA

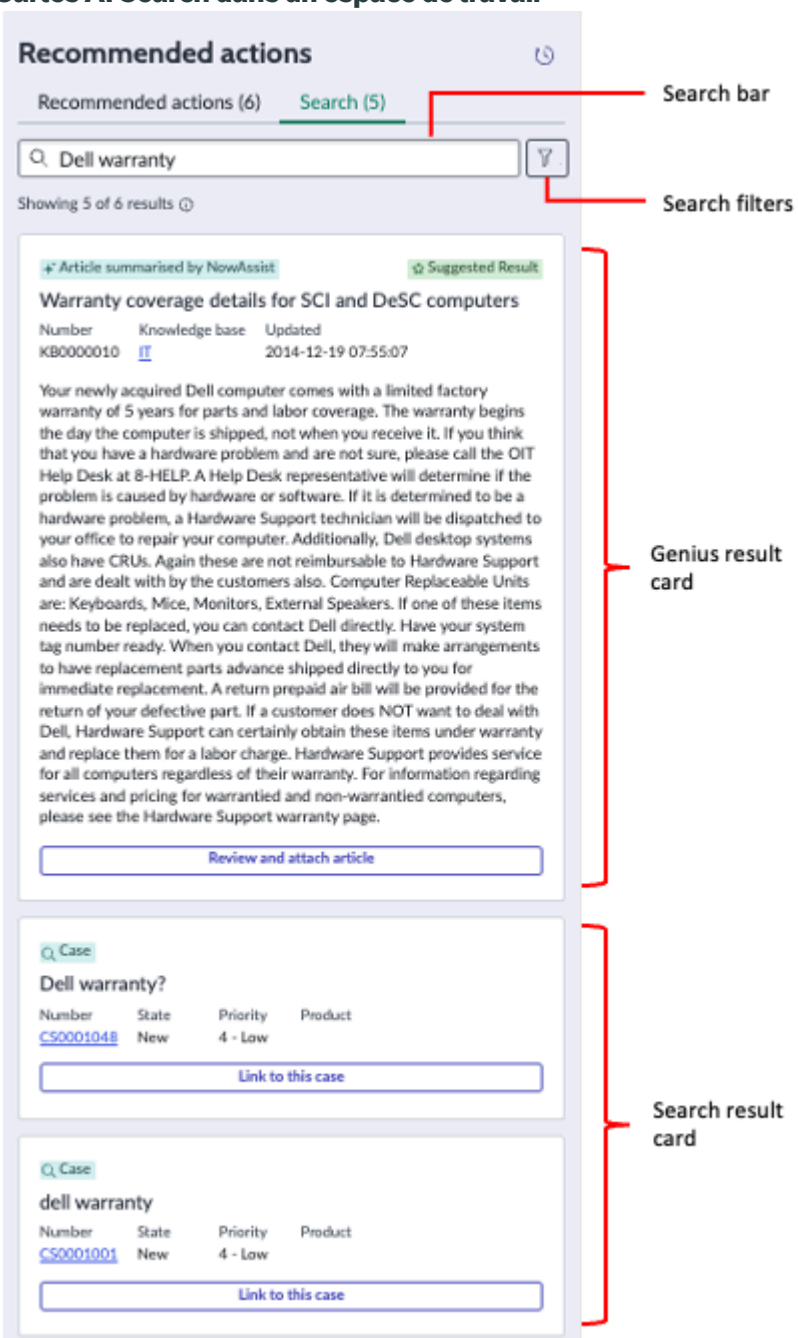
AI Search vous permet de rechercher les ressources pertinentes pour résoudre les tickets ou les problèmes des clients. Selon la configuration d'AI Search, l'onglet AI Search affiche les résultats de recherche, les réponses de résultats Genius ou les deux. Les résultats d'AI Search s'affichent sous la forme de conseils que vous pouvez appliquer. Les réponses de résultat Fenius sont les réponses les plus pertinentes ou les meilleurs résultats pour la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

requête de recherche, ainsi que l'action que vous pouvez effectuer directement à partir de la carte.

Cartes AI Search dans un espace de travail



Éléments sur les cartes AI Search

Élément	Description
Barre de recherche	Accepte la requête de recherche qui produit les résultats de recherche. Vous pouvez modifier cette requête de recherche et relancer la recherche pour afficher des résultats différents.
Cartes de résultats de recherche	Affiche l'icône de recherche, la source de recherche, le titre, les valeurs de champ de résumé et l'extrait de texte pour chaque résultat de recherche,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments sur les cartes AI Search (suite)

Élément	Description
	avec les termes de requête de recherche mis en évidence dans le titre et les extraits de texte. Vous pouvez sélectionner un résultat pour afficher son enregistrement source dans son intégralité ou sélectionner l'action pour agir sur le conseil.
Cartes de résultats Genius	Affiche l'icône de résultat Genius, le titre, le résumé de la réponse et une action à effectuer sur la carte de résultat Genius. **Remarque :** Les cartes de résultats Genius n'affichent pas toujours un résumé de la réponse.
Filtres de recherche	Affiche les options de filtre pour affiner les résultats de recherche par source de recherche.
Nombre de recherches	Affiche le nombre total de résultats de recherche correspondants. Les filtres de recherche affichent le nombre de résultats correspondants pour chaque source de recherche. **Remarque :** Les résultats de recherche affichés et le nombre total de recherches peuvent varier en raison des autorisations de sécurité ou si le résultat de recherche a déjà été exécuté. Les conseils exécutés sont déplacés vers **l'historique des actions** et sont reflétés dans le nombre total de recherches, mais les conseils exécutés ne s'afficheront pas dans les résultats de recherche.
Afficher plus	Affiche plus de résultats de recherche.

Traduction automatique

Utiliser Recommended Actions pour résoudre les tickets

En tant qu'agent, servez-vous à résoudre Recommended Actions rapidement les problèmes des clients et les tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Cette tâche s'applique au Espace de travail configurable de CSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM**.
2. Ouvrez un enregistrement de service client sur lequel vous souhaitez travailler.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'icône Recommended Actions ( ) dans le panneau latéral contextuel.
4. Sélectionnez l'onglet Actions recommandées.
   Selon le contexte de l'enregistrement, des cartes pour les conseils, des arborescences de décision ou les deux sont affichées.
5. Examinez les Recommended Actions cartes et effectuez l'une des actions suivantes :

   a. Pour accepter une recommandation, sélectionnez le bouton d'action sur la carte.
      Le résultat dépend du type de recommandation :

Résultats d'actions recommandées

Recommandation sélectionnée	Description	Résultat
Arbre de décision	Un flux guidé présente une série de questions dans le panneau latéral contextuel auxquelles vous pouvez répondre pour obtenir les conseils appropriés.	Une fois vos entrées terminées, le système fournit un conseil que vous pouvez sélectionner.
Conseil	Recommandation pour le traitement du ticket, par exemple : ▪ Examinez et joignez un article de la base de connaissances. ▪ Soumettez une demande externe pour un élément, comme un rapport de crédit ou une demande de prêt. ▪ Créez une commande de travaux pour traiter le ticket.	Le système effectue l'action. Par exemple : ▪ Conseil d'article de la base de connaissances : l'article s'ouvre dans l'onglet **Actuel** du panneau latéral contextuel ou dans un sous-onglet pour examen. Vous pouvez ensuite choisir une action secondaire pour le traitement du ticket. ▪ Conseil de demande externe : un sous-onglet s'ouvre dans l'enregistrement pour saisir plus d'informations nécessaires à la demande, telles qu'une demande de prêt.

   b. Pour supprimer une recommandation du panneau latéral contextuel, sélectionnez **Dismiss** (Rejeter) sur la carte.
      La carte de recommandation passe de l'onglet **Actions recommandées** à l'onglet **Historique** .

6. Continuez à examiner les Recommended Actions cartes et acceptez-les ou rejetez-les selon les besoins pour résoudre le problème.

Utiliser AI Search pour Recommended Actions résoudre les tickets

En tant qu'agent, utilisez AI Search pour Recommended Actions répondre rapidement aux problèmes des clients et résoudre les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nb_action.next_best_action_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique au Espace de travail configurable de CSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM**.
2. Ouvrez l'enregistrement du service client.
3. Sélectionnez l'icône Recommended Actions ( ) dans le panneau latéral contextuel.
4. Sélectionnez l'onglet **AI Search** .
5. Dans le champ **Barre de recherche** , saisissez votre requête de recherche.
6. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) ou appuyez sur Entrée.
   Les résultats AI Search, les résultats Genius ou les deux sont affichés sous forme de cartes.
7. **Facultatif :** Dans le champ **Filtres de recherche** , sélectionnez une source de recherche pour filtrer les résultats.
8. Examinez les cartes de résultats de recherche ou de résultats Genius et sélectionnez le résultat applicable en cliquant sur le bouton d'action pour résoudre le problème du client.
   La carte de résultats passe de l'onglet **Rechercher** à **l'historique des actions**.

Afficher les rubriques de tendance de tickets

Analysez les backlogs de tickets et identifiez les grappes de tickets qui pointent vers des problèmes sous-jacents similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Affichez une liste des grappes et des concepts de grappe.

- Les concepts de grappe répertorient les dix mots les plus récurrents qui apparaissent dans la brève description des tickets.
- La taille de la grappe indique le nombre de tickets dans la grappe.
- La qualité de la grappe donne une valeur en pourcentage de similarité des tickets.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accédez à la **Listes** > **Sujets de ticket tendance** > **Dernière semaine**.

Que faire ensuite
Cliquez sur un **ID de grappe** pour afficher les informations du formulaire Récapitulatif de la grappe, les tickets associés et les tickets principaux connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également créer un ticket principal pour les rubriques de tendance de tickets.

Ajouter des rubriques de tendance de tickets aux tickets principaux existants

Travaillez plus efficacement et résolvez les tickets similaires en même temps grâce à l'identification des tickets principaux existants auxquels les backlogs de tickets peuvent être liés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accédez à la **Listes** > **Sujets de ticket tendance** > **Dernière semaine**.
3. Cliquez sur un **ID de grappe**.
4. Dans la liste Tickets principaux connexes, vérifiez s'il existe des tickets principaux connexes existants.
5. Dans la liste Tickets principaux connexes, sélectionnez les tickets que vous souhaitez ajouter en tant que tickets enfants dans le ticket principal existant.
6. Cliquez sur **Modifier**.
7. Dans le champ **Parent**, copiez le numéro du ticket principal auquel ajouter les tickets enfants.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer des tickets principaux pour les rubriques de tendance de tickets

Travaillez plus efficacement et résolvez les tickets similaires en même temps en créant des tickets principaux auxquels ajouter le backlog des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Si vous n'avez pas trouvé de ticket principal existant auquel ajouter les rubriques de tendance de tickets et que la grappe fait office de ticket principal, vous pouvez créer un ticket principal, le cas échéant.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accédez à la **Listes** > **Sujets de ticket tendance** > **Dernière semaine**.
3. Cliquez sur un **ID de grappe**.
4. Dans la liste Tickets principaux connexes, vérifiez s'il existe des tickets principaux connexes existants.
5. S'il n'existe aucun ticket principal connexe, cliquez sur **Créer un ticket principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un ticket principal est créé.

Tous les tickets enfants connexes sont liés en tant que tickets enfants au ticket principal si le champ **Parent** du ticket est vide et que l'état du ticket est **Ouvert**.

Que faire ensuite

Pour accéder au ticket principal, cliquez sur le lien dans le message confirmant qu'un ticket principal a été créé.

Gérer les tâches d'e-mail

Vous pouvez composer, répondre à et prévisualiser les e-mails directement depuis les tickets dans les espaces de travail CSM. Cette aptitude vous permet d'économiser du temps et de l'énergie en vous évitant d'avoir à traiter et à envoyer un e-mail distinct.

Vous pouvez effectuer les tâches d'e-mail suivantes depuis les espaces de travail CSM :

- Composer un e-mail à partir d'un ticket
- Composer un e-mail à partir du composant de ruban
- Envoyer une réponse à un e-mail directement depuis un flux d'activités de ticket
- Afficher un aperçu d'un e-mail de la liste connexe E-mails

Composer un e-mail à partir d'un ticket

En tant qu'agent, vous pouvez composer des e-mails directement depuis les tickets dans une instance ServiceNow. Cette aptitude vous aide à afficher et à envoyer des e-mails à deux clients différents simultanément, ce qui vous permet d'économiser du temps et de l'énergie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Vous pouvez composer facilement de longs e-mails dans une vue en plein écran qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Sélectionnez et ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez composer un e-mail.
   Le ticket s'ouvre dans un nouvel onglet de niveau supérieur.
3. Cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur ••• et sélectionnez **Composer un e-mail**.
   L'écran Nouvel e-mail s'ouvre en plein écran dans un nouveau sous-onglet de l'onglet Ticket. Le champ **À** est pré-renseigné avec l'ID d'e-mail du client et le champ **Objet** contient le numéro de ticket et le problème d'origine. Pour plus d'informations, consultez Composer un e-mail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Composez votre e-mail et cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour enregistrer l'e-mail et l'envoyer ultérieurement. Ces brouillons sont disponibles dans la liste connexe **E-mails de brouillon**. Pour accéder au brouillon dans l'onglet de composition d'e-mail, cliquez sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur ••• et sélectionnez **Afficher le brouillon** pour voir le brouillon enregistré.

Information associée

Composer un e-mail à partir du composant de ruban

Composer un e-mail à partir du composant de ruban

En tant qu'agent, vous pouvez composer des e-mails directement depuis les tickets dans des espaces de travail CSM, sans avoir à utiliser un client de messagerie externe. Cette aptitude vous aide à afficher et à envoyer des e-mails à deux clients différents simultanément, ce qui vous permet d'économiser le temps et l'énergie nécessaires pour traiter et envoyer des e-mails distincts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

> **Remarque :**
> Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Vous pouvez composer facilement de longs e-mails dans une vue en plein écran qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Sélectionnez et ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez composer un e-mail.
   Le ticket s'ouvre dans un nouvel onglet.
3. Dans le composant de ruban, cliquez sur l'adresse e-mail du contact.
   L'écran Nouvel e-mail s'ouvre en plein écran dans un nouvel onglet. Le champ **À** est pré-renseigné avec l'ID d'e-mail du client et le champ **Objet** contient le numéro de ticket et le problème d'origine. Pour plus d'informations, consultez Composer un e-mail .
4. Composez votre e-mail et cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour enregistrer l'e-mail et l'envoyer ultérieurement. Ces brouillons sont disponibles dans la liste connexe **E-mails de brouillon**.

Information associée

Composer un e-mail à partir d'un ticket

Composer un e-mail à partir d'un modèle d'e-mail

En tant qu'agent, vous pouvez composer des e-mails à l'aide de modèles d'e-mail. Ces modèles contiennent des valeurs par défaut pour les champs que vous pouvez facilement ajouter aux messages électroniques dans le panneau Composer sur les enregistrements de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les valeurs par défaut dans les modèles d'e-mail peuvent inclure les destinataires (adresses e-mail dans les champs À, Cc et Cci), l'expéditeur, l'objet de l'e-mail et le texte à inclure dans le corps du message. Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalité des modèles d'e-mail.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Ouvrez un ticket.
3. Sélectionnez l'onglet E-mail dans le panneau Composer.
4. Sélectionnez l'onglet Modèles d'e-mail dans le panneau latéral contextuel.
   Le système affiche les modèles d'e-mail disponibles.
5. Sélectionnez le modèle souhaité.
   La carte de modèle sélectionnée se développe pour afficher les détails du modèle.
6. Sélectionnez **Appliquer le modèle**.
   Le système renseigne les valeurs des champs configurés dans l'e-mail. Si ces champs contiennent déjà des valeurs, l'application du modèle sélectionné remplace ces valeurs.
7. **Facultatif :** Ajoutez du texte pour le corps de l'e-mail dans le champ de texte.
8. Sélectionnez **Enregistrer comme brouillon** ou **Envoyer un e-mail**.
   Le système stocke les e-mails brouillons dans l'onglet E-mails de brouillon de l'enregistrement de ticket.

Envoyer une réponse à un e-mail directement depuis un flux d'activités de ticket

Répondez aux tickets en utilisant les options du fil de conversation par e-mail du client. Vous n'avez pas forcément besoin d'utiliser un autre client de messagerie, ce qui vous permet d'économiser du temps et de l'énergie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Vous pouvez lire de longs e-mails et y répondre facilement dans une vue en plein écran qui s'ouvre dans un nouvel onglet. Répondre à l'e-mail d'un client à partir d'un ticket en utilisant l'option Répondre, Répondre à tous ou Transférer inclut le contenu du fil de conversation précédent. Ces options sont disponibles par défaut. Un administrateur peut désactiver ces options. Pour plus d'informations, voir Désactiver les réponses par e-mail depuis le flux d'activités du ticket.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Sélectionnez et ouvrez le ticket depuis le flux d'activités pour lequel vous souhaitez envoyer ou transférer une réponse.
   Le ticket s'ouvre dans un nouvel onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Répondre** dans le flux d'activités pour écrire une réponse au client ou cliquez sur puis sélectionnez **Répondre à tous** pour répondre à tous les ID de messagerie du client mentionnés dans l'e-mail d'origine, ou sélectionnez **Transférer** pour transférer l'e-mail à tous les autres ID de messagerie non mentionnés précédemment.
4. Selon la sélection, les écrans Répondre à l'e-mail, Répondre à tous les e-mails et Transférer l'e-mail s'ouvrent en plein écran dans un nouvel onglet.

Remarque :

Vous pouvez cliquer sur pour ajouter des pièces jointes issues du système de fichiers ou supprimer les pièces jointes déjà associées au ticket existant.

5. Composez votre e-mail et cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Formateur d'activité

Propriétés d'e-mail

Afficher un aperçu d'un e-mail de la liste connexe E-mails

Consultez un aperçu des e-mails directement depuis l'intérieur des tickets. Grâce à cette option, vous pouvez sélectionner des e-mails liés aux tickets et lire les détails en plein écran.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

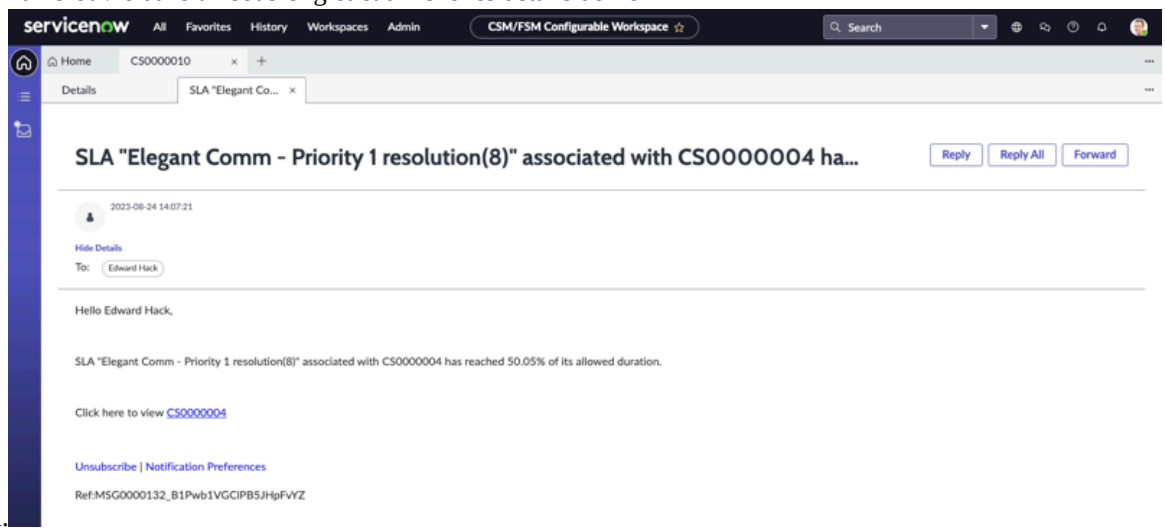
Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Sélectionnez et ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez consulter un aperçu des e-mails.
   Le ticket s'ouvre dans un nouvel onglet.
3. Cliquez sur l'onglet **E-mails** .
4. Sélectionnez un e-mail à prévisualiser dans la liste des e-mails connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’e-mail s’ouvre dans un sous-onglet et affiche les détails de l’e-mail.



5. Cliquez sur **Répondre** ou **Répondre à tous** pour répondre au message que vous consultez, ou cliquez sur **Transférer** pour transférer l’e-mail.

Optimisation des effectifs pour CSM Agent Workspace

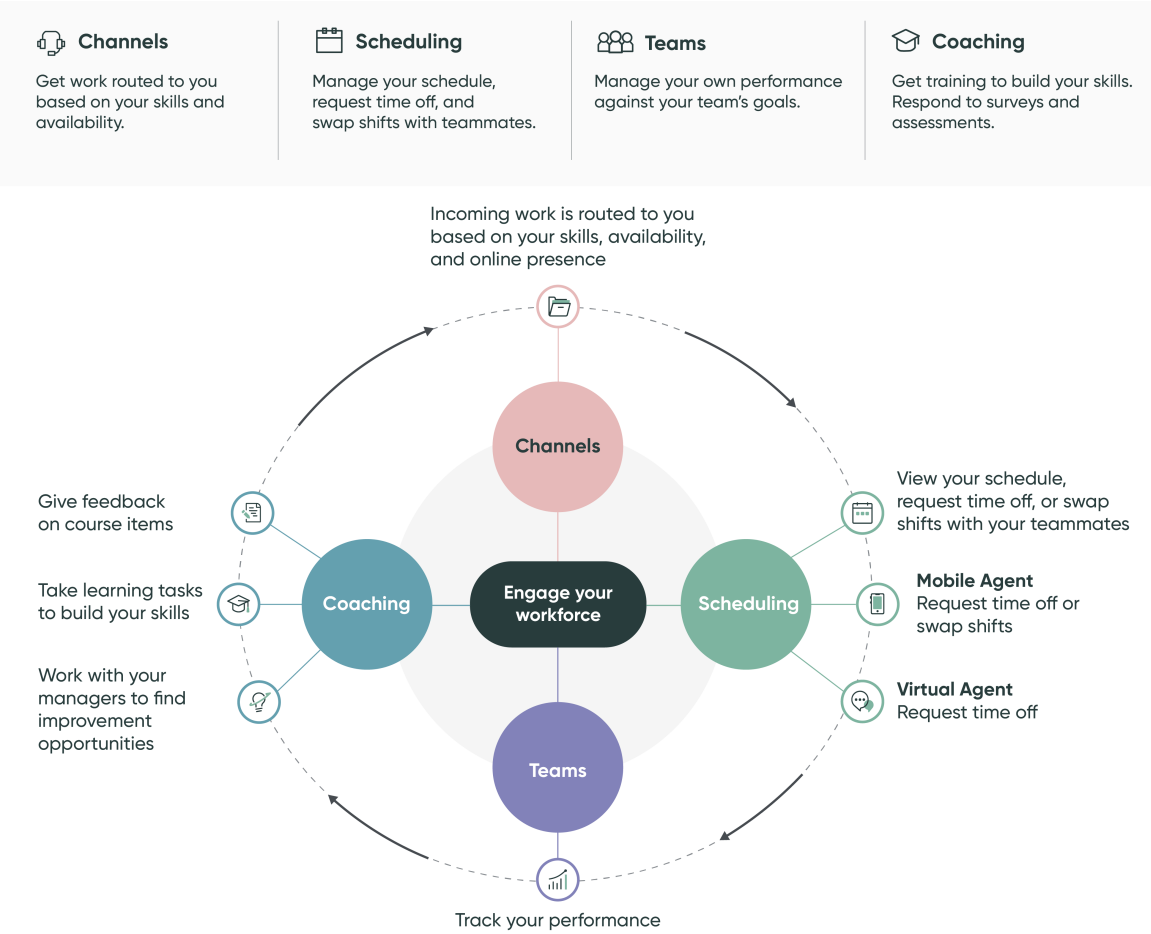
Gérez votre profil et votre calendrier à l'aide d'Agent Workspace. Utilisez Coaching pour passer en revue et achever une formation affectée.

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, effectuez votre transition vers l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle à l'aide de UI Builder. Pour plus d’informations, consultez Workforce Optimization for Customer Service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'image ci-après illustre le workflow de l'agent entre les différents modules dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.



Les fonctionnalités Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle sont accessibles lorsque l'administrateur active le module d'extension (com.snc.wfo_csm). Ce module d'extension active les modules d'extension connexes qui permettent aux agents d'utiliser les applications Channel Management, Planification, Coaching et Teams dans Workforce Optimization for Customer Service.

Accéder à votre profil depuis Espace de travail d'agent pour CSM

Suivez et surveillez l'état en temps réel de votre travail en accédant à votre profil dans Espace de travail d'agent pour CSM. Vous pouvez suivre les informations telles que le nombre de tickets et les interactions que vous avez fermés et le nombre sur lequel vous travaillez actuellement. Vous pouvez également afficher les rôles et les groupes auxquels vous appartenez et afficher des informations sur votre gestionnaire et vos coéquipiers.

Avant de commencer

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, effectuez votre transition vers l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle à l'aide de UI Builder . Pour plus d'informations, consultez Workforce Optimization for Customer Service.

Rôle requis : sn_wfo_csm.employee

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez à votre profil pour analyser les informations telles que :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

- Indicateurs de performance clés qui comptent le plus pour vous.
- Formation en attente qui vous a été affectée et son échéance.
- Les canaux de service auxquels vous êtes affecté et leur utilisation actuelle.
- Compétences et niveaux de compétences que vous utilisez actuellement et les lacunes en compétences que vous souhaitez peut-être combler.
- PTO à venir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône Listes.

Gérer votre calendrier à partir de CSM Agent Workspace

Recherchez votre calendrier, demandez un congé ou échangez votre équipe avec vos pairs à l'aide du calendrier de CSM Agent Workspace. Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair.

Avant de commencer

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, effectuez votre transition vers l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle à l'aide de UI Builder. Pour plus d'informations, consultez Workforce Optimization for Customer Service.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez échanger les équipes avec des agents qui se trouvent dans votre groupe d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.

   Vous pouvez accéder à votre calendrier dans l'onglet **Mon calendrier**. Si vous souhaitez afficher une liste de tous les agents dans vos groupes d'affectation avec leurs calendriers, cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

   Pour afficher votre calendrier ou celui d'un autre agent, vous pouvez :

   - Afficher votre calendrier en cliquant sur l'onglet **Mon calendrier**. Ensuite, utilisez le menu Liste pour sélectionner le calendrier que vous souhaitez afficher, par jour, par semaine ou par mois.
   - Afficher le calendrier d'un autre agent en cliquant sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**. Cliquez ensuite sur le calendrier d'un agent pour voir ses heures de travail et de pause.
3. Effectuez une demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez communiquer avec d'autres agents à l'aide de Messagerie instantanée de Connexion ou du flux d'activité sur l'enregistrement, afin de vous assurer qu'ils sont d'accord pour échanger leur équipe.

Options de la messagerie instantanée Connect et de la demande de flux d'activité

À	Effectuez cette action
Demander un échange d'équipe	**a.** Cliquez sur **Demander un échange d'équipe**. **b.** Dans le menu Équipe de votre quart, sélectionnez l'équipe que vous souhaitez échanger avec un autre agent. **c.** Dans le champ **Agent** de l'équipe demandée, sélectionnez l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange. **d.** Dans le menu Équipe du quart demandé, sélectionnez l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger. **e.** Cliquez sur **Envoyer**.
Demander un congé	**a.** Cliquez sur **Demander un congé**. **b.** Dans le champ **Heure de début**, entrez l'heure à laquelle vous souhaitez démarrer. **c.** Dans le champ **Heure de fin**, entrez l'heure à laquelle vous souhaitez terminer. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.

- La demande d'échange de quart se déplace vers la file d'attente d'approbation de l'agent que vous avez contacté pour l'échange.
- La demande de congé se déplace vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire direct.

Pointer à l'entrée et à la sortie de votre équipe de travail

Pointez à l'entrée et à la sortie de vos équipes de travail à l'aide de CSM Agent Workspace. Vous pouvez suivre vos détails, tels que la présence et le récapitulatif du temps de travail, pour savoir dans quelle mesure vous êtes proche de vos calendriers.

Avant de commencer

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, effectuez votre transition vers l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle à l'aide de UI Builder. Pour plus d'informations, consultez Workforce Optimization for Customer Service.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'événement de pointage à l'entrée est généré lorsque vous vous connectez ou définissez votre état sur **Disponible** dans CSM Agent Workspace. L'événement de pointage à la sortie est généré lorsque vous vous déconnectez de CSM Agent Workspace ou définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône de boîte de réception.
   - Pour pointer à l'entrée de votre équipe de travail, définissez votre état sur **Disponible**.
   - Pour pointer à la sortie de votre équipe de travail définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Résultats

Vous pouvez afficher votre temps de présence et le respect de votre calendrier en sélectionnant **Listes** > **Respect du calendrier** > **Temps de présence** et **Récapitulatif du temps de travail**.

Approuver ou rejeter un changement de service depuis CSM Agent Workspace

Vous pouvez approuver un échange d'équipe demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Avant de commencer

Important :
Pour accéder à la nouvelle génération de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, effectuez votre transition vers l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle disponible depuis le ServiceNow Store. Vous pouvez désormais configurer Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle à l'aide de UI Builder . Pour plus d'informations, consultez Workforce Optimization for Customer Service.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône Listes.
3. Accéder à **Approbations** > **Mes approbations**.
4. Sélectionnez la demande que vous souhaitez approuver ou rejeter.
5. Passez en revue les détails de la demande d'échange d'équipe et effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver la demande, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter la demande, cliquez sur **Rejeter**.

   Si vous approuvez un changement de service, l'application déplace la demande vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour plus d'informations, référez-vous à Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Initier des conversations par SMS depuis Espace de travail d'agent pour CSM

Composez un message SMS à partir de Espace de travail d'agent pour CSM pour interagir avec un contact client ou un consommateur en ce qui concerne les tickets du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Assurez-vous qu'un administrateur a configuré l'application Conversational SMS Integration with Twilio. Pour plus d'informations, consultez Conversational SMS Integration with Twilio .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sur la page d'accueil d'Agent Workspace, accédez à **Espace de travail d'agent** > **Listes** > **Interactions** > **Mes interactions**.
3. Dans la liste Mes interactions, modifiez une interaction existante ou créez une autre interaction.
   - Pour modifier une interaction existante, sélectionnez le numéro d'interaction dans la colonne **Numéro** de la liste Mes interactions.
   - Pour créer une autre interaction, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Mes interactions.
4. Dans l'onglet Détails du formulaire de l'espace de travail, renseignez les détails d'une nouvelle interaction ou modifiez les détails.
   Pour plus d'informations sur le formulaire, consultez Fonctionnalités du formulaire de l'espace de travail CSM.

   Remarque :
   Le profil utilisateur associé à une interaction est configuré par un administrateur en utilisant le point d'extension `AgentInitiatedConversationUtil`. Par défaut, le script include `AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl` qui implémente le point d'extension `AgentInitiatedConversationUtil` est disponible pour l'application Conversational SMS Integration with Twilio. Pour plus d'informations, consultez Associer des profils d'utilisateurs sur des interactions de messagerie .
5. Cliquez sur **Composer un SMS**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Composer un SMS

Champ	Description
De	Numéro de téléphone du fournisseur du canal SMS. ○ S'il n'y a qu'un seul numéro de téléphone du fournisseur, la liste De est automatiquement définie sur le numéro de téléphone du fournisseur. ○ S'il existe plusieurs fournisseurs configurés pour le canal SMS, vous pouvez sélectionner un numéro de téléphone dans la liste De.
Pour	Numéro de téléphone du contact consommateur ou client. Le numéro de téléphone est au format E.164 et est défini automatiquement sur le numéro de téléphone du consommateur ou du contact du client associé à l'enregistrement d'interaction. Par défaut, les profils d'utilisateurs pour les contacts des consommateurs et des clients et le format de leurs numéros de téléphone sont validés pour le canal SMS. Si vous sélectionnez **Autre** dans la liste À, vous pouvez entrer manuellement un numéro de téléphone du consommateur ou du contact du client. Tous les numéros de téléphone saisis manuellement sont automatiquement convertis au format E.164. Pour plus d'informations, consultez Champs Numéro de téléphone .
Message	Message à envoyer au consommateur ou au contact du client.
	Fichier à envoyer en tant que pièce jointe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Pièce jointe	Cliquez sur **Joindre le fichier** pour parcourir et sélectionner un fichier. **Remarque :** Par défaut, vous ne pouvez joindre que des images au message. Toutefois, un administrateur peut configurer l'API de pièce jointe pour charger plus de types de fichiers. Pour plus d'informations, consultez Pièce jointe - POST /now/attachment/upload .

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'enregistrement d'interaction de type messagerie est créé ou mis à jour en fonction du workflow, comme indiqué dans la table ci-dessous.

Workflows et résultats des enregistrements d'interaction de messagerie

Workflow	Résultats
Aucun enregistrement d'interaction actif n'est disponible	• Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal SMS est automatiquement créé et affecté à l'agent . • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].
Un enregistrement d'interaction actif associé à un agent en direct existe	• Les détails de l'interaction sont ajoutés à l'enregistrement d'interaction existant pour le canal SMS. • Si le message a été initié par un agent non associé à l'enregistrement d'interaction existant, l'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile]. Toutefois, il n'y a aucun changement dans l'affectation de l'interaction.
Un enregistrement d'interaction actif associé à l'agent virtuel existe	• L'enregistrement d'interaction existant avec l'agent virtuel est fermé. • Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal SMS est automatiquement créé et affecté à l'agent . • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].
Un enregistrement d'interaction actif associé à un utilisateur différent existe	• L'enregistrement d'interaction existant avec l'utilisateur antérieur est fermé. • Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal SMS est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows et résultats des enregistrements d'interaction de messagerie (suite)

Workflow	Résultats
	automatiquement créé et affecté à l'agent . • Le profil utilisateur associé à l'enregistrement d'interaction existant est désactivé. • Le profil utilisateur associé actuellement au nouvel enregistrement d'interaction est créé. • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].

Initier des conversations par messagerie depuis Espace de travail configurable de CSM

Composez un message SMS à partir de Espace de travail configurable de CSM pour interagir avec un contact client ou un consommateur en ce qui concerne les tickets du service client.

Avant de commencer

Assurez-vous qu'un administrateur a effectué les tâches suivantes :

- Configuré l'application Interface de messagerie initiée par l'agent. Pour plus d'informations, consultez Interface de messagerie initiée par l'agent .
- Configuré au moins un canal de messagerie éligible pour les messages initiés par l'agent. Pour plus d'informations, consultez Déterminer si les canaux de messagerie sont disponibles pour les messages initiés par l'agent .

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Accueil de l'espace de travail configurable CSM**.
2. Sur la page d'accueil de l'espace de travail configurable CSM, accédez à **Listes** > **Interactions** > **Mes interactions**.
3. Dans la liste Mes interactions, sélectionnez le numéro d'interaction dans la colonne **Numéro** de la liste Mes interactions.

   Remarque :
   Assurez-vous que le type d'interaction est autre que Messagerie et que l'état d'interaction n'est pas Fermé - Terminé ou Fermé - Abandonné.

4. Dans l'onglet Détails du formulaire de l'espace de travail, renseignez les détails d'une nouvelle interaction ou modifiez les détails.
   Pour plus d'informations sur le formulaire, consultez Fonctionnalités du formulaire de l'espace de travail CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le profil utilisateur associé à une interaction est configuré par un administrateur en utilisant le point d'extension `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`. Le script include `AgentMessagingInteractionUserDocument` qui implémente le point d'extension `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` est disponible pour l'application Interface de messagerie initiée par l'agent. Pour plus d'informations, consultez Associer des profils d'utilisateurs à des messages initiés par l'agent.

5. Cliquez sur **Composer un message**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Composer un message

Champ	Description
Canal	Canal de messagerie installé avec l'application disponible pour un canal de service. Par exemple, sélectionnez **SMS** pour envoyer un message SMS. Le canal de messagerie SMS est disponible lorsqu'un administrateur a installé l'application Conversational SMS Service Channel. Un administrateur peut configurer si un canal de messagerie est disponible pour les messages initiés par l'agent. Pour plus d'informations, consultez Déterminer si les canaux de messagerie sont disponibles pour les messages initiés par l'agent.
À	ID de destinataire du consommateur ou du contact du client, ou lorsque les deux ne sont pas disponibles, l'ID de destinataire de l'utilisateur pour lequel l'interaction a été ouverte. L'ID de destinataire est prérempli à partir de l'enregistrement de la table Utilisateur [sys_user] du consommateur, du contact du client ou ouvert pour l'utilisateur. Si l'ID saisi est un numéro de téléphone, il doit être un numéro de téléphone conforme E.164 ou est automatiquement converti au format E.164. Pour plus d'informations, consultez Champs Numéro de téléphone. Un administrateur peut configurer le format de l'ID de destinataire en fonction du canal sélectionné et associer des profils d'utilisateurs à des messages initiés par l'agent. Pour plus d'informations, consultez Valider les ID de destinataires pour les messages initiés par l'agent et Associer des profils d'utilisateurs à des messages initiés par l'agent. Si vous sélectionnez **Autre** dans la liste À, vous pouvez entrer manuellement un ID du consommateur ou du contact du client. Tous les numéros de téléphone saisis manuellement sont automatiquement convertis au format E.164. Pour plus d'informations, consultez Champs Numéro de téléphone. **Remarque :** La valeur de la liste **Autre** s'affiche uniquement lorsqu'un administrateur a configuré l'option pour entrer un ID de destinataire manuellement pour le canal de messagerie. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'interface de messagerie initiée par l'agent pour un canal de messagerie.
De	ID du fournisseur du canal de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ S'il n'y a qu'un seul fournisseur configuré pour le canal, la liste De est automatiquement définie sur l'ID du fournisseur. ○ S'il existe plusieurs fournisseurs configurés pour le canal, vous pouvez sélectionner un ID dans la liste De.
Message	Message à envoyer au destinataire.
Pièce jointe	Fichier à envoyer en tant que pièce jointe. Cliquez sur **Joindre le fichier** pour parcourir et sélectionner un fichier. **Remarque :** Par défaut, vous ne pouvez joindre que des images au message.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'enregistrement d'interaction de type messagerie est créé ou mis à jour en fonction du workflow, comme indiqué dans la table ci-dessous.

Workflows et résultats des enregistrements d'interaction de messagerie

Workflow	Résultats
Aucun enregistrement d'interaction actif n'est disponible	• Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal est automatiquement créé et affecté à l'agent . • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].
Un enregistrement d'interaction actif associé à un agent en direct existe	• Les détails de l'interaction sont ajoutés à l'enregistrement d'interaction existant pour le canal. • Si le message a été initié par un agent non associé à l'enregistrement d'interaction existant, l'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile]. Toutefois, il n'y a aucun changement dans l'affectation de l'interaction.
Un enregistrement d'interaction actif associé à l'agent virtuel existe	• L'enregistrement d'interaction existant avec l'agent virtuel est fermé. • Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows et résultats des enregistrements d'interaction de messagerie (suite)

Workflow	Résultats
	automatiquement créé et affecté à l'agent . • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].
Un enregistrement d'interaction actif associé à un utilisateur différent existe	• L'enregistrement d'interaction existant avec l'utilisateur antérieur est fermé. • Un nouvel enregistrement d'interaction de type messagerie pour le canal est automatiquement créé et affecté à l'agent . • Le profil utilisateur associé à l'enregistrement d'interaction existant est désactivé. • Le profil utilisateur associé au nouvel enregistrement d'interaction est créé. • L'agent est ajouté à la table Profil de groupe en direct [live_group_profile].

Créer un plan de travail dans l'espace Gestion du service clientèle (CSM) de travail configurable

Créez un plan de travail dans l'espace de Gestion du service clientèle (CSM) travail configurable afin que vos agents puissent remplir et implémenter les besoins de maintenance pour un élément de base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent et sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez un compte et accédez à la liste connexe Éléments de base d'installation.
4. Ouvrez un élément de base d'installation à partir de la liste.
5. Dans l'onglet **Maintenance planifiée** , ouvrez **Plans de travaux** et sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de travail dans l'espace de travail configurable Customer Service

Champ	Description
Nom	Nom du plan de travaux.
Type	Type de déclencheur qui détermine quand le travail doit être effectué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Basé sur le modèle :** Basez le plan de travail sur un modèle de CI spécifié. ○ **Générales:** Basez le plan de travail sur une table et un filtre. ○ **Base d'installation :** Baser le plan de travaux sur des modèles spécifiés d'éléments de base d'installation **Remarque :** ○ Les plans basés sur des modèles s'appliquent uniquement aux modèles matériels, en particulier ceux qui ont au moins une catégorie de modèle définie. ○ le type de plan de base d'installation n'est disponible que si le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est activé.
Modèle	Un ou plusieurs éléments du catalogue de produits que vous pouvez sélectionner pour identifier les éléments de configuration (CI) ou la base d'installation qui nécessitent une maintenance. Lorsque vous sélectionnez un modèle, la table associée apparaît dans le champ Table. Par exemple, si vous sélectionnez un modèle de PC spécifique, le champ **Table** affiche **Ordinateur [cmdb_ci_computer].** Ce champ s'affiche si vous avez sélectionné le type Basé sur le **modèle** ou **Base d'installation** . Pour Type de base d'installation. Le champ **Table** remplit automatiquement une table appropriée en fonction du modèle sélectionné.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Vous avez créé un plan de travail dans l'espace Gestion du service clientèle (CSM) de travail configurable.

Utiliser des Playbooks pour Gestion du service clientèle

Les agents du service client peuvent utiliser des playbooks pour accomplir les tâches et les activités nécessaires à la résolution de types spécifiques de tickets.

Un playbook fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket du service client. Dans les espaces de travail CSM, les agents peuvent localiser un playbook dans l'onglet Playbook de l'enregistrement de ticket. Dans Espace de travail configurable de CSM, un playbook peut également être configuré de façon à s'afficher en mode compact dans le panneau latéral contextuel.

Un playbook comprend plusieurs étapes et chaque étape comprend une ou plusieurs activités qu'un agent doit réaliser. Lors de l'utilisation d'un playbook, les agents peuvent :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et faites le nécessaire pour effectuer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Effectuez les étapes et les activités nécessaires pour résoudre le ticket.

Plusieurs fonctionnalités sont disponibles pour les agents lors de l'utilisation d'un playbook, selon la configuration de ce dernier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Filtrer les activités du playbook
- Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel
- Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel
- Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel
- Ajouter une activité facultative
- Résumé des tickets dans la page Processus
- Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Créez un enregistrement à l'aide d'une activité de playbook et non d'un formulaire d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Si un playbook est configuré pour utiliser la fonctionnalité de générateur d'enregistrement, les agents du service client peuvent créer un enregistrement à l'aide d'une activité playbook. La création d'un enregistrement à partir d'une liste ou d'un formulaire, ou à partir d'une activité dans un autre playbook, ouvre le playbook et lance la première activité. Cette activité guide un agent tout au long du processus de création d'enregistrement.

Avec une configuration supplémentaire, vous pouvez également créer un ticket à partir de l'un des enregistrements suivants qui ouvre un playbook et lance la première activité :

- Interaction
- Ticket
- Compte
- Consommateur

Pour créer des tickets de cette façon, il vous faut respecter la configuration suivante :

- Activez le bouton **Créer un ticket** à partir de l'application Customer Service Case Types pour chacun de ces enregistrements. Cela permet aux agents de créer un type de ticket spécifique.

  Consultez Configurer les types de tickets du service client pour plus d'informations sur l'utilisation de la configuration guidée du service client et de la catégorie Types de tickets pour configurer les actions d'interface utilisateur de type de tickets.

- Configurez le playbook afin qu'il utilise le générateur d'enregistrement de playbook.

  Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, consultez Générateur d'enregistrement Playbook dans la documentation de configuration du playbook de l'espace de travail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à une liste ou à un formulaire dans Espace de travail configurable de CSM ou Espace de travail d'agent pour CSM.
   Par exemple, accédez à la liste Tous les tickets d'embauche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Si vous avez cliqué sur **Nouveau** dans la liste Tous les tickets d'embauche, le playbook d'embauche s'ouvre et lance la première activité de collecte d'informations sur les clients.
3. Remplissez les champs de la première carte d'activité.
4. Cliquez sur **Continuer**.
   Le système utilise les informations sur le client pour créer un ticket. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de la première étape du playbook est marquée comme terminée. La deuxième activité est mise en évidence comme l'activité actuelle.
5. Collectez des informations client supplémentaires, si nécessaire, et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Continuez à utiliser les étapes et les activités du playbook pour résoudre le problème du client et clôturer le ticket.

Filtrer les activités du playbook

Filtrez les activités dans les étapes du playbook selon l'état d'utilisateur ou d'activité sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable de CSM et à Espace de travail d'agent pour CSM.

Lorsqu'un agent filtre les activités dans les étapes du playbook :

- Les étapes contenant des activités qui correspondent aux conditions de filtre sont automatiquement développées.
- Les activités qui correspondent aux conditions de filtre sont affichées dans les étapes développées.

Si l'activité actuelle est incluse dans les résultats filtrés, elle reste mise en évidence. Si elle n'est pas incluse, la première activité dans les résultats filtrés est mise en évidence.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de ticket associée à un Playbook et cliquez sur l'onglet **Playbook**.
2. Cliquez sur l'icône de filtre ( ) en haut du cycle de vie du playbook pour ouvrir le menu contextuel.
3. Sélectionnez un ou plusieurs choix de filtres parmi les suivants :
   - Un utilisateur dans la section **Affecté à**.
   - Un état d'activité dans la section **État**.
4. Cliquez en dehors du menu contextuel pour fermer le menu et appliquer le filtre.
5. Pour effacer le filtre d'activité de playbook, cliquez sur l'icône de filtre et effacez les sélections actuelles dans le menu contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel
- Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel
- Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel
- Ajouter une activité facultative
- Résumé des tickets dans la page Processus
- Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel

Les agents du service client peuvent accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Le flux d'activité permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement. Le flux d'activité se met à jour lorsque l'activité actuelle du playbook est mise à jour.

Cliquez sur l'icône Flux d'activité (dans le panneau latéral contextuel pour accéder au flux d'activité.

Les agents peuvent effectuer les tâches suivantes dans le flux d'activité.

Ce que les agents peuvent faire dans le flux d'activité

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	L'activité actuelle dans l'espace de travail du playbook détermine les informations affichées dans le flux d'activité. Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations sur le ticket ou la tâche. Cliquez sur **Ticket** ou **Tâche** en haut du flux d'activité pour changer de vue.
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	Dans la section Composer : **1.** Sélectionnez le type d'activité : Notes de travail ou Commentaires. **2.** Ajoutez les informations au champ de texte. **3.** Cliquez sur **Publier des notes de travail** ou **Publier des commentaires**. La publication est ajoutée à la section Activité.
Filtrer les publications	Cliquez sur l'icône de filtre ( ) en haut de la section Activité pour afficher les sélections de filtres :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce que les agents peuvent faire dans le flux d'activité (suite)

Tâche	Description
	• **Types de publications** : sélectionnez les types de publications à afficher, telles que les notes de travail ou les pièces jointes. • **Modifications de champs** : sélectionnez des champs spécifiques pour afficher les informations dans les publications uniquement pour ces champs. • **Marqué** : activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • **Ensembles de filtres**
Trier les publications	Cliquez sur l'icône Trier ( ) pour trier les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent.
Développer et réduire les publications	Cliquez sur l'icône Plus d'options (icône •••pour développer et réduire les publications. • **Agrandir toutes les publications** : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • **Réduire toutes les publications** : renvoie les publications à leur état précédent.
Composer des e-mails	Envoyez des e-mails à partir du flux d'activité sans quitter la vue de ticket. Dans la section Composer : **1.** Sélectionnez l'onglet E-mail. Un brouillon d'e-mail s'ouvre, dans lequel vous pouvez envoyer un e-mail. **2.** Composez votre e-mail et cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

Information associée

- Filtrer les activités du playbook
- Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel
- Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel
- Ajouter une activité facultative
- Résumé des tickets dans la page Processus
- Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel

Les agents du service client peuvent afficher les enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM. Cette fonctionnalité affiche des enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook actuelle.

Les agents peuvent afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel. Ces enregistrements apparaissent dans l'onglet Enregistrements connexes sous la liste des cartes en lecture seule.

L'onglet Enregistrements connexes affiche des enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Les enregistrements qui sont affichés dans l'onglet Enregistrements connexes dépendent des paramètres suivants :

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Selon la configuration de l'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité de playbook, les agents peuvent voir les types d'enregistrements connexes suivants :

- SLA
- E-mails
- Escalades pour le ticket ou le client (compte, contact ou consommateur).
- Bloqué par
- Produits vendus
- Éléments de base d'installation
- Contrats actifs
- Autorisations actives
- Notes de gestion spéciale
- Tâches

Traduction automatique

Ce que les agents peuvent faire dans les enregistrements connexes

Tâche	Étapes
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Cliquez sur l'onglet Enregistrements connexes (pour afficher la liste Enregistrements connexes. Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste au format carte. L'ensemble initial d'enregistrements affichés dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement sélectionné dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Utilisez le filtre en haut de la liste Enregistrements connexes pour sélectionner le type d'enregistrements

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce que les agents peuvent faire dans les enregistrements connexes (suite)

Tâche	Étapes
	connexes à afficher. Les agents peuvent également utiliser le filtre pour consulter la sélection actuelle. **1.** Cliquez sur l'icône Filtre ( ). **2.** Sélectionnez un type d'enregistrement dans le menu déroulant. Le menu déroulant comprend les listes connexes qui ont été configurées pour l'enregistrement parent.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Utilisez le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche textuelle. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. **1.** Saisissez le texte à rechercher dans le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes. **2.** Cliquez sur l'icône de recherche. Le champ de recherche est grisé si la recherche n'est pas disponible pour le type sélectionné d'enregistrements connexes.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Cliquez sur une carte dans la liste Enregistrements connexes pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, l'agent peut afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans un sous-onglet	Cliquez sur l'icône Vue de liste (pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Créez un enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. **1.** Cliquez sur l'icône Créer un enregistrement (icône en haut de la liste Enregistrements connexes. **2.** Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement et cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

- Filtrer les activités du playbook
- Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel
- Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une activité facultative

Résumé des tickets dans la page Processus

Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel

Les agents du service client peuvent afficher les informations du ruban dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM.

Cliquez sur l'icône Informations d'enregistrement (icône) dans le panneau latéral contextuel pour afficher les informations du ruban.

Les agents peuvent voir les informations suivantes :

- Vue d'ensemble du ticket : affiche une vue d'ensemble des détails du ticket, y compris la priorité et l'état du ticket.
- Client 360 : affiche les informations des clients (nom du contact ou du consommateur, adresse e-mail et numéros de téléphone).
- Chronologie : présente un résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le client. Ce composant montre également combien de temps l'agent et le client ont consacré au ticket.
- SLA : affiche les SLA actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et les violations.

Information associée

Filtrer les activités du playbook

Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel

Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel

Ajouter une activité facultative

Résumé des tickets dans la page Processus

Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Ajouter une activité facultative

Ajoutez des activités facultatives à différentes étapes d'un playbook. Bien que les processus client suivent une certaine structure, des tâches facultatives peuvent être nécessaires dans certains cas. Par exemple, un client peut vouloir planifier un rendez-vous pour visiter un emplacement.

Avant de commencer

Cette fonctionnalité doit être configurée par un administrateur. Si les activités facultatives ne sont pas configurées pour un playbook, l'élément de menu **Ajouter une activité** n'est pas disponible. Pour plus d'informations, consultez Configurer la visibilité des étapes et des activités du playbook.

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des activités facultatives à n'importe quelle étape, tandis que vous ne pouvez en ajouter d'autres qu'à une seule étape. Vous ne pouvez pas insérer d'activité facultative en tant que première activité d'une étape ou entre deux activités terminées. Une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

activité facultative de demande d'approbation est prise en charge uniquement pour un cas d'utilisation B2B.

Un agent ou un prestataire peut insérer une activité facultative de demande d'approbation au cours d'un playbook exécuté dans des variantes de page basées sur le processus pour le type de ticket de réclamation (à l'étape de triage et de recherche) ou le type de ticket d'intégration (à l'étape de diligence raisonnable).

Procédure

1. Ouvrez un playbook dans **l'espace de travail configurable CSM**.
2. Recherchez une étape en sélectionnant le menu Actions supplémentaires.
3. Sélectionnez **Ajouter une activité**.
   Ajouter une activité ne s'affiche pas si aucune activité facultative n'est disponible à cette étape.
4. À l'emplacement où vous souhaitez ajouter l'activité au playbook, sélectionnez **+ Ajouter une activité ici** .
   Dans la fenêtre modale qui s'ouvre, vous pouvez voir les espaces réservés dans lesquels vous pouvez insérer une activité.
5. Sélectionnez l'activité que vous souhaitez ajouter au playbook.
6. Sélectionnez **Terminé**.

Résumé des tickets dans la page Processus

Permettez à vos agents de résumer les détails du ticket et d'afficher ces informations sur l'enregistrement de ticket de la page de processus en utilisant la Now Assist pour CSM compétence de synthèse de tickets.

Vue d'ensemble

La compétence de résumé des tickets aide les agents à se mettre rapidement à niveau sur les tickets du service client. Avec cette compétence, les agents peuvent

- Générez rapidement les résumés des tickets du service client pour comprendre le contexte du ticket.
- Fournissez un résumé des actions prises et les détails de la résolution.

Générer un résumé du ticket

Les agents peuvent utiliser la compétence de résumé de ticket pour générer un résumé de ticket qui inclut les informations des champs d'enregistrement de ticket suivants :

- Description courte
- Description
- Priorité
- État

Le résumé comprend également des informations issues du flux d'activités du ticket. Les agents génèrent un résumé de ticket à l'aide du composant Résumé du ticket par Now Assist sur l'enregistrement de ticket dans Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Le composant de résumé du ticket apparaît sous le sélecteur d'activité du playbook dans le panneau latéral des pages basées sur le processus et au-dessus du flux d'activité dans la page d'enregistrement CSM par défaut.

Résumé des tickets par Now Assist composant

Dans Espace de travail configurable de CSM, les agents utilisent le résumé du ticket par Now Assist composant pour générer un résumé. Le composant de résumé du ticket est réduit par défaut. Lorsqu'un agent génère un résumé de ticket en sélectionnant **Résumer**, le composant se développe pour afficher les informations récapitulatives, y compris une description du problème, des actions entreprises et des étapes suivantes. Pour des résumés plus longs, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le contenu. Après avoir généré un résumé, l'agent peut :

- Examinez les informations récapitulatives et modifiez-les si nécessaire.
- Fournissez des commentaires sur le résumé généré.
- Ajoutez les informations récapitulatives aux notes de travail du ticket.
- Copiez les informations récapitulatives dans le presse-papiers.

Information associée

Filtrer les activités du playbook

Utiliser le flux d'activité dans le panneau latéral contextuel

Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel

Afficher des informations du ruban dans le panneau latéral contextuel

Ajouter une activité facultative

Créer un enregistrement à l'aide d'un playbook

Utiliser des playbooks pour portails

Que vous soyez un agent du service client ou un client, vous pouvez utiliser Gestion du service clientèle des playbooks (CSM) sur les portails de services pour effectuer les tâches et les activités dont vous avez besoin pour résoudre vos tickets.

Avec Playbooks for Portals, vous obtenez une interface guidée dans laquelle vous pouvez prendre des mesures rapides sur les tâches et activités en attente liées à vos tickets. Vous bénéficiez des avantages clés suivants en utilisant Playbooks for Portals :

- Expérience améliorée. Suivez le processus étape par étape doté de fonctionnalités, telles que l'enregistrement et la reprise, qui vous permettent de commencer à travailler sur un ticket, puis de le reprendre plus tard.
- Réduction du délai de résolution des tickets. Suivez et effectuez les tâches demandées rapidement et avec précision. Vous pouvez obtenir une résolution de ticket plus rapide avec Playbooks for Portals.
- Visibilité accrue. Bénéficiez d'une visibilité sur l'état du ticket et obtenez un aperçu du délai de résolution prévu.

Le playbook comprend plusieurs étapes. Chaque étape comporte une ou plusieurs activités à réaliser. Vous pouvez voir le flux d'activité par rapport au playbook de ticket, la tâche sur le playbook et les informations connexes pour le ticket selon leur disponibilité. Lors de l'utilisation d'un playbook, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les étapes et les activités décrites dans le playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez les tâches requises pour la terminer.
- Consultez les indicateurs d'état qui affichent l'état actuel de chaque activité ou étape.
- Consultez les cases à cocher et les compteurs qui indiquent où vous vous trouvez dans le workflow.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Continuez à effectuer les étapes et les activités nécessaires pour soumettre le ticket.

Information associée

Créer un ticket d'intégration avec Playbooks for Portals

Créer un ticket d'intégration guidée à partir de Espace de travail configurable de CSM

Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services

Créer un ticket d'intégration avec Playbooks for Portals

Que vous soyez un contact ou un consommateur, vous pouvez créer un ticket d'intégration avec un type de ticket basé sur le problème ou la demande dans le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal.

Vue d'ensemble

Avec Playbooks for Portals, vous obtenez une feuille de route claire dans laquelle vous pouvez voir votre progression dans le processus de soumission et dans les étapes restantes qu'il vous reste à terminer. Si nécessaire, vous pouvez facilement revenir à une étape précédente. Pour accélérer le processus, les options et les contrôles d'entrée vous sont présentés afin que vous puissiez saisir rapidement et précisément vos informations. En outre, vous pouvez enregistrer une application ou un formulaire qui n'est pas encore prêt à être soumis afin de pouvoir reprendre le travail dessus ultérieurement. Après avoir enregistré le ticket, vous pouvez accéder au playbook via les listes de tickets et trouver vos brouillons enregistrés dans la vue de liste de tickets de l'onglet **Mes brouillons de tickets** .

Ces playbooks sont conçus pour vous guider à travers les étapes du processus d'admission. Dans les playbooks, vous pouvez localiser les tâches qui sont affectées au ticket, afficher toutes les activités en cours avec les actions associées et effectuer les actions sur les tâches affectées. Le flux d'activité du playbook de tickets vous permet de suivre votre progression. Si elles sont disponibles, vous pouvez également afficher les informations connexes sur le ticket.

Naviguer dans le catalogue pour créer une demande d'intégration

Vous pouvez parcourir le catalogue pour créer une nouvelle demande d'intégration à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal. Pour obtenir des instructions détaillées, reportez-vous à la section Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services.

Étapes du workflow

Voyons comment un client crée un ticket d'intégration à partir de Playbooks for Portals. Le client effectue les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

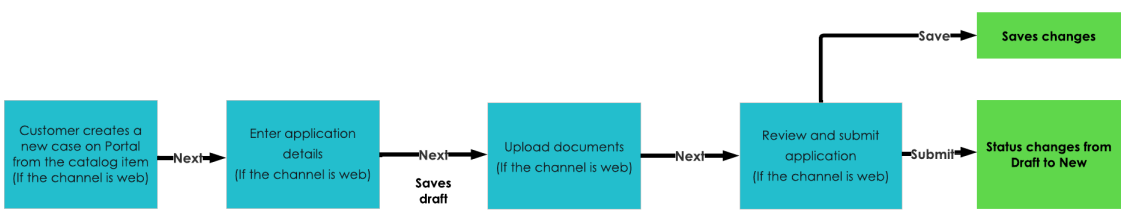
1. Saisit les informations de base le concernant dans un élément de catalogue sur l'un des portails pour ouvrir un nouveau ticket.
2. Ajoute les détails sur leur application.
3. Télécharge les documents requis pour le traitement de sa demande.
4. Examine et modifie toutes les données avant de soumettre l'application.
5. Enregistre tous les changements et soumet le ticket.

Lorsque le client soumet le ticket, l'état du ticket passe de Brouillon à Nouveau.

Remarque :
Une fois l'application envoyée, le client peut trouver et afficher les mises à jour de ticket dans le portail en accédant à **Mes listes** > **Mes brouillons de tickets**.

Le diagramme suivant montre comment un client crée un ticket.

Le client crée un ticket



Information associée

Créer un ticket d'intégration guidée à partir de Espace de travail configurable de CSM

Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services

Créer un ticket d'intégration guidée à partir de Espace de travail configurable de CSM

Un agent peut créer un ticket pour un contact ou un consommateur lorsque le contact ou le consommateur nous contacte par téléphone, e-mail ou messagerie instantanée à partir de .Espace de travail configurable de CSM

Vue d'ensemble

Si vous êtes un client accédant à un playbook, vous pouvez suivre votre progression dans le processus de soumission et voir l'étape à laquelle vous vous trouvez et le nombre d'étapes restantes à effectuer. En outre, vous pouvez revenir à une étape précédente, si nécessaire. Pour accélérer le processus, certaines options et entrées vous sont présentées et vous permettent de saisir les informations correctes.

Création d'un ticket

Voyons comment un agent crée un ticket à partir de Playbooks for Portals. L'agent effectue les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Crée un ticket au nom du client.
2. Collecte les informations de base sur le client pour démarrer le ticket.
3. Ajoute des contacts supplémentaires à l'application pour le compte du client.
4. Charge les documents que le client a peut-être envoyés.
5. Examine et corrige toutes les données pour en vérifier l'exactitude avant de soumettre la demande.

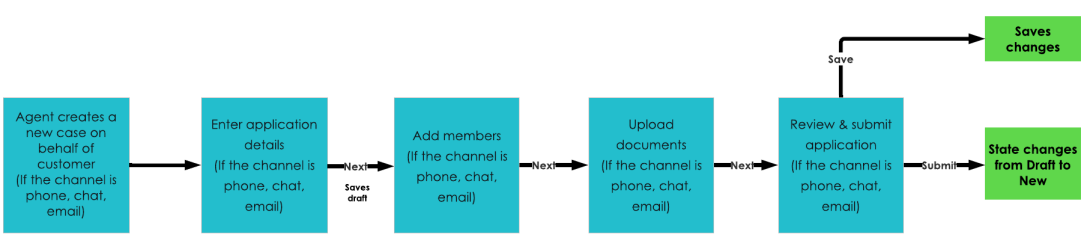
Remarque :

- L'état du ticket passe de Brouillon à Nouveau lorsqu'il est soumis. L'agent doit examiner le ticket et choisir de l'affecter ou non à lui-même. Si le ticket est affecté à un autre agent, le nouvel agent doit examiner le contexte du ticket avant d'affecter ou d'accepter le ticket. L'état du ticket passe de Nouveau à Ouvert lorsque le ticket est affecté à un agent.

- Si un ticket est créé par un agent, un client peut rechercher et afficher ultérieurement le ticket à partir du portail afin d'obtenir des mises à jour en accédant à **Mes listes** > **Mes brouillons de tickets**.

Le diagramme suivant montre comment un agent crée un ticket.

L'agent crée un ticket



Traitement d'un ticket

Voyons comment un agent traite un ticket à partir de Playbooks for Portals. L'agent effectue les actions suivantes :

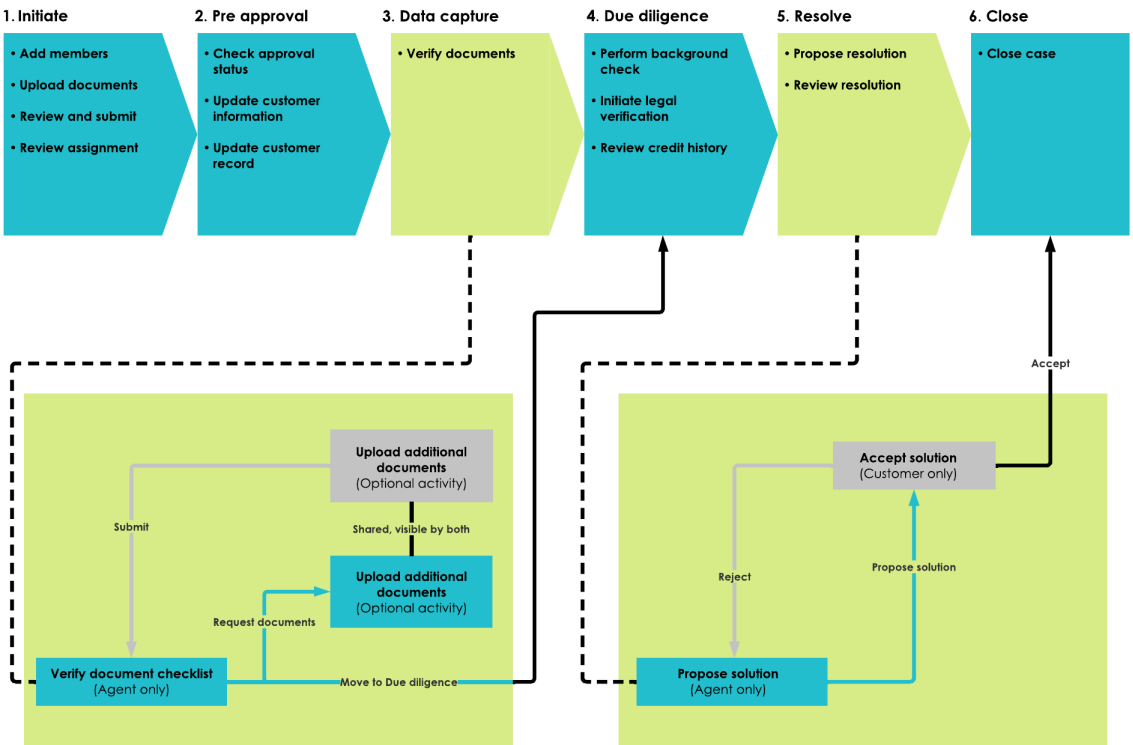
1. Initie le traitement d'un ticket en ajoutant des membres, en téléchargeant des documents, en examinant et en envoyant des documents, et en examinant le ticket.
2. Pré-approuve le ticket en vérifiant l'état d'approbation, les informations du client et l'enregistrement du client.
3. Vérifie la liste de vérification des documents par rapport aux documents chargés, puis envoie un e-mail au client s'il existe un document manquant ou non valide.
4. Effectue des vérifications d'antécédents, entame des vérifications juridiques et examine les antécédents de crédit.
5. Propose une solution. Le client peut accepter la solution, puis l'agent ferme le ticket. Si le client n'est pas satisfait de la solution proposée et la rejette, le ticket revient à l'état **Ouvert** et le client est informé de l'état. L'agent doit alors fournir une nouvelle solution basée sur l'entrée du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme suivant montre comment un agent traite un ticket.

L'agent traite un ticket



Information associée

Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services

Créer un ticket d'intégration avec Playbooks for Portals

Créer une demande d'intégration à partir du catalogue de services

Créez une nouvelle demande d'intégration à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal en parcourant le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact, admin

Procédure

1. Créez une demande en accédant à la page de destination du portail ou à l'en-tête du menu du portail, puis effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Demander quelque chose	Sur la page de destination du portail, sélectionnez le lien **Demander quelque chose** .
Demandes	Dans l'en-tête du menu du portail, accédez à **Demandes** > **Demander quelque chose**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Parcourir le catalogue de services et sélectionner **Prise en charge** > **Nouvelle demande d'intégration guidée**.
   Vous pouvez également utiliser les filtres de catégorie pour filtrer les éléments disponibles ou effectuer une recherche dans le catalogue.
3. Sur la page de brouillon d’admission de ticket, renseignez les informations associées à la demande.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le système traite la demande, crée la demande ainsi que tous les autres enregistrements connexes et affiche les détails dans le widget Enregistrements connexes sur la page de vue du ticket.

Information associée

Créer un ticket d’intégration avec Playbooks for Portals

Créer un ticket d’intégration guidée à partir de Espace de travail configurable de CSM

Créer une demande d’intégration à partir du catalogue de services

Utiliser Task Intelligence for Customer Service

Utilisez les fonctionnalités Task Intelligence pour créer des modèles de prédiction de champ et de sentiment, examiner et soumettre des valeurs extraites par Document Intelligence, et passer en revue l’analyse et l’historique de prédiction de Task Intelligence.

Utilisez Task Intelligence Admin Console pour créer des modèles et des cas d’utilisation Document Intelligence :

- Créer un modèle pour prédire les champs d’enregistrement
- Créer un modèle pour prédire le sentiment des tickets
- Créer un modèle pour détecter la langue du ticket
- Créer un cas d’utilisation Document Intelligence

Vous pouvez également utiliser les fonctionnalités de Task Intelligence pour effectuer les tâches suivantes :

- Examiner et soumettre les valeurs prédites par Document Intelligence
- Afficher l'analyse Task Intelligence
- Afficher l'historique des prédictions Task Intelligence

Informations connexes

Pour plus d’informations sur Task Intelligence for Customer Service, consultez les rubriques suivantes :

- Task Intelligence pour le service clientèle
- Configurer Task Intelligence for Customer Service

Examiner et soumettre les valeurs prédites par Document Intelligence

Les agents peuvent extraire, valider et mettre à jour les valeurs clés à partir de pièces jointes valides dans le ticket à l'aide de l'interface Document Intelligence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La définition de tâche comprend un mode d'extraction qui détermine la façon dont le système gère les valeurs extraites : traitement direct, remplissage automatique ou recommandations. Quel que soit le mode d'extraction, les agents peuvent afficher des pièces jointes valides dans l'interface Document Intelligence et confirmer ou corriger les valeurs.

Procédure

1. Ouvrez un ticket dans l'Espace de travail configurable CSM.
2. Cliquez sur **Examiner dans DocIntel** pour ouvrir l'espace de travail Document Intelligence dans un onglet séparé et afficher les pièces jointes et les valeurs extraites.
   Dans cet onglet :
   - Les pièces jointes apparaissent dans la liste des pièces jointes sur le côté gauche de l'onglet.
   - Une image de la pièce jointe sélectionnée apparaît au centre de l'onglet.
   - Les champs extraits apparaissent dans une liste sur le côté droit de l'onglet.
3. Sélectionnez une pièce jointe pour afficher une image de cette pièce jointe au centre de l'onglet.
4. Examinez les champs extraits et confirmez ou corrigez les valeurs.
   a. Si une valeur pour un champ est correcte, cliquez dans le champ et appuyez sur Entrée pour confirmer. Les valeurs confirmées ont une coche bleue.
   b. Si une valeur pour un champ n'est pas correcte, cliquez sur le champ, sélectionnez la valeur correcte dans la liste déroulante, puis appuyez sur Entrée.
   c. Si une valeur pour un champ n'est pas correcte et que la valeur correcte n'apparaît pas dans la liste déroulante, sélectionnez le bouton Plus d'actions en regard du champ et sélectionnez **Manquante dans ce document**.
5. Cliquez sur **Soumettre** pour ajouter ces valeurs aux champs du formulaire Ticket.

Afficher l'analyse Task Intelligence

Consultez l'analyse Task Intelligence for Customer Service et découvrez comment fonctionnent vos modèles d'apprentissage machine.

La page d'analyse Task Intelligence comprend des données sur les champs prédits et leur impact sur votre entreprise, notamment :

- Nombre de champs prédits.
- Nombre de prédictions que les agents ont utilisées.
- Nombre de prédictions que les agents ont changées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser l'analyse Task Intelligence

Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Surveillance** pour accéder à la page d'analyse Task Intelligence.

Vous pouvez afficher l'analyse pour tous vos modèles ou pour chaque modèle individuel. Pour sélectionner un modèle :

1. Cliquez sur **Modèle** en haut de la page.
2. Sélectionnez un modèle dans la liste des modèles qui ont été créés à partir de Task Intelligence Admin Console.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

Pour effacer le modèle sélectionné, cliquez sur **Modèle**, puis cliquez sur **Effacer**.

Afficher l'historique des prédictions Task Intelligence

Affichez les détails sur les prédictions historiques dans la table Résultat de prédiction [ml_predictor_results].

La table Résultat de Predictor comprend des entrées pour chaque résultat de prédiction, y compris la langue prédite, les valeurs prédites et réelles, et le score de confiance de prédiction. Vous pouvez utiliser les données de cette table pour suivre les performances du modèle.

Remarque :
Les enregistrements sont créés dans la table Résultat de Predictor quel que soit le comportement de prédiction du modèle. Cela inclut le comportement de test qui n'ajoute pas de valeurs de prédiction au ticket.

Afficher des données de prédiction

Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Historique** pour afficher la liste Résultat de Predictor.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants peuvent accéder au module **Historique** :

- Administrateur Task Intelligence [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager]

Le commentaire de catégorisation capture les valeurs lorsque l'état d'un ticket passe à Fermé. Il capture ces valeurs si :

- La catégorisation des tickets est active.
- La valeur de champ prédite est différente de la valeur de champ du ticket.

Les commentaires de catégorisation fonctionnent pour les solutions de catégorisation des enregistrements et pour les solutions avec et sans pièces jointes. Les solutions de catégorisation des e-mails sont entraînées à l'aide des données de la table E-mail [sys_email]. Les solutions de catégorisation des tickets sont entraînées à l'aide des données de la table Ticket [sn_customerservice_case] ou des tables qui complètent la table Ticket. Les solutions de catégorisation des interactions sont entraînées à l'aide des données de la table Interaction [interaction].

Les commentaires de catégorisation sont déclenchés par un flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque des informations sur l'e-mail sont utilisées pour la prédiction, les valeurs d'entrée finales restent vides.
- Lorsque des informations sur la pièce jointe sont utilisées pour la prédiction, les sys_ids de pièces jointes ne sont pas inclus dans les valeurs d'entrée finales.

Les commentaires de catégorisation stockent les valeurs suivantes dans la table Résultat de Predictor :

- Nom de la valeur de sortie prévue
- Noms des valeurs d'entrée prévues
- Valeur de sortie prévue
- Valeurs d'entrée prévues
- Valeur d'entrée finale
- Valeur de sortie finale
- Fiabilité prévue (pourcentage)

Si les valeurs d'un ticket ont été prédites à l'aide d'une solution de catégorisation des e-mails :

- La valeur d'entrée finale reste vide, car il y a peu de chances que l'agent modifie les valeurs de l'e-mail, telles que l'objet et le corps.
- Lorsque le ticket est fermé, la valeur finale de la valeur de sortie prédite est stockée dans la valeur de sortie finale.

Si les valeurs d’un ticket ou d’une interaction ont été prédites à l’aide d’une solution de catégorisation des enregistrements :

- Les valeurs des champs définis dans les noms de valeurs d'entrée prédites sont stockées dans la valeur d'entrée finale.
- Lorsque le ticket est fermé, la valeur finale de la valeur de sortie prédite est stockée dans la valeur de sortie finale.

Utiliser la gestion de l'accès client

Découvrez comment les clients, les utilisateurs contributeurs et les agents du service client utilisent la gestion de l'accès client.

Information associée

Restreindre l’accès aux contacts

Ajouter des parties associées à un ticket

Ajout de parties associées à un produit vendu

Ajouter des parties associées à un ticket

Ajoutez des parties associées à un ticket pour leur fournir le niveau d'accès, par exemple des contacts ou des consommateurs sur un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Tickets** > **Tous**.
2. Sélectionnez le ticket dans lequel vous souhaitez ajouter des parties associées.
3. Dans la liste connexe Parties associées, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement Produit vendu au consommateur

Champ	Description
Type	Type de partie associée. Le type de partie associée peut être un contact, un consommateur ou un utilisateur contributeur. Vous pouvez sélectionner l'une des options de la liste des configurations de parties associées pour les tickets fournis avec le système de base. ◦ Contact autorisé ◦ Consommateur autorisé ◦ Contributeur autorisé ◦ Contact répertorié ◦ Consommateur répertorié
Ticket	Numéro du ticket.
Utilisateur ou consommateur	Contact ou consommateur responsable du ticket.
Responsabilité	Fournit le niveau d'accès aux informations sur le ticket. Lorsque vous sélectionnez le type de partie associée, la responsabilité associée est ajoutée par défaut. Si le type de partie associée est modifié, la responsabilité associée au type de partie associée est mise à jour en conséquence. **Remarque :** Si le champ Responsabilité est vide, les contacts n'ont pas accès au produit vendu et au ticket associé.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Des parties associées sont ajoutées au ticket.

Résultats

Une fois que des parties associées sont ajoutées au ticket avec un rôle fonctionnel approprié disposant de la responsabilité Mandataire, elles peuvent effectuer les actions suivantes.

- Fermez un ticket.
- Réception de notifications de mises à jour de ticket.
- Mise à jour des tâches de ticket visibles par les clients.
- Ajout de commentaires et de pièces jointes supplémentaires.
- accepter ou rejeter une solution ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Notifications de mise à jour de ticket

Notifications de mise à jour de ticket

Les contacts, les consommateurs et les utilisateurs contributeurs ajoutés à un ticket avec la responsabilité mandataire doivent recevoir toutes les notifications par e-mail envoyées au contact principal du ticket.

Les contacts ajoutés comme contacts supplémentaires au produit vendu avec la responsabilité Mandataire peuvent recevoir toutes les notifications par e-mail envoyées au contact principal du ticket.

Les consommateurs ajoutés comme consommateurs supplémentaires au produit vendu avec la responsabilité Mandataire peuvent recevoir toutes les notifications par e-mail envoyées au consommateur principal du ticket.

Les utilisateurs internes ajoutés comme parties connexes au ticket avec la responsabilité Mandataire peuvent recevoir toutes les notifications par e-mail envoyées au contact ou consommateur principal du ticket.

En ce qui concerne les e-mails relatifs aux tickets résolus, les parties connexes avec la responsabilité Mandataire peuvent accepter ou rejeter la solution proposée. Les réponses des e-mails de ces parties associées peuvent être traitées de la même façon que celle du contact ou du consommateur principal du ticket.

Ajout de parties associées à un produit vendu

Ajoutez des parties associées à un produit vendu pour leur fournir le niveau d'accès, par exemple des contacts, des consommateurs ou des comptes.

Par exemple, les produits achetés par un client peuvent être suivis par plusieurs départements, comme le service des finances qui suit les renouvellements du produit ou l'équipe des opérations qui suit la maintenance du produit.

Grâce à la gestion de l'accès client, vous pouvez ajouter plusieurs parties associées et leur fournir différents niveaux d'accès au produit vendu. Lors de l'ajout de parties associées, vous pouvez sélectionner le type de partie associée et la responsabilité.

Tâche	Description
Ajouter des consommateurs supplémentaires au produit vendu	Ajoutez des consommateurs supplémentaires au produit vendu et aux entités connexes en définissant le type et la responsabilité des consommateurs supplémentaires.
Ajouter des contacts supplémentaires pour le produit vendu	Ajoutez des contacts supplémentaires au produit vendu et aux entités connexes en définissant le type et la responsabilité des contacts supplémentaires.
Ajouter des comptes supplémentaires au produit vendu	Ajoutez des contacts supplémentaires au produit vendu et aux entités connexes en définissant le type et la responsabilité des comptes ou contacts supplémentaires.

Ajouter des consommateurs supplémentaires au produit vendu

Ajoutez des consommateurs supplémentaires à vos produits vendus business-to-consumer (B2C) ou business-to-business-to-consumer (B2B2C) en définissant le type et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la responsabilité des consommateurs supplémentaires. Une fois ces informations ajoutées, les consommateurs supplémentaires peuvent disposer du même accès au consommateur associé au produit vendu et aux entités connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La responsabilité affectée au consommateur supplémentaire associé à un produit vendu obtient l'accès au produit vendu et aux entités connexes, notamment les produits installés, les éléments de base d'installation et les tickets associés aux produits vendus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez l'enregistrement dans lequel vous souhaitez ajouter des consommateurs supplémentaires.
3. Dans la liste connexe Consommateurs supplémentaires, sélectionnez **Nouveau**.
   À partir de la version Utah, la liste connexe Consommateurs supplémentaires est déconseillée pour les nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la liste connexe Consommateurs supplémentaires continue d'être prise en charge, ainsi que la liste connexe Parties associées au produit vendu.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement Produit vendu au consommateur

Champ	Description
Produit vendu	Les produits et composants vendus à un consommateur.
Type	Type de partie associée. **Remarque :** En sélectionnant le type de partie associée, la responsabilité par défaut mentionnée dans le type est ajoutée dans la responsabilité de la partie associée.
Consommateur	Contact responsable du produit vendu.
Responsabilité	Niveau d'accès au produit vendu et aux informations connexes. Un consommateur supplémentaire ayant la responsabilité Mandataire doit disposer du rôle sn_install_base.sold_product_authorized_consumer pour avoir accès au produit vendu associé et aux entités connexes. Pour plus de détails, voir Rôles installés avec la gestion de l'accès client. **Remarque :** Si le champ **Responsabilité** est laissé vide, les consommateurs ne peuvent pas accéder au produit vendu et au ticket associé.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les consommateurs supplémentaires sont ajoutés au produit vendu au consommateur.

Résultats
Une fois que des consommateurs supplémentaires sont ajoutés au produit vendu avec un rôle fonctionnel approprié disposant de la responsabilité Mandataire, ils peuvent effectuer les actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez la liste des produits vendus et des éléments de base d'installation associés.
- Créez des tickets en sélectionnant des produits vendus ou des bases d'installation.
- Affichez la liste des tickets liés aux produits vendus ou aux bases d'installation affectées.
- Affichez la liste des produits installés.
- Consultation des tickets associés au produit vendu.
- Gestion des demandes de catalogue de services à partir du produit vendu.

Remarque :

- Lors de la création d'un ticket pour un produit vendu, vous ne pouvez voir que les consommateurs autorisés sur le produit vendu du consommateur.
- Si vous choisissez quelqu'un en tant que consommateur, vous ne pouvez associer que les produits vendus auxquels la personne a un accès complet sur le ticket.

Ajouter des contacts supplémentaires pour le produit vendu

Ajoutez des contacts supplémentaires au produit vendu B2B (comptes ou contacts) ou B2B2C en définissant le type et la responsabilité. Une fois ajoutés, les contacts supplémentaires disposent du même accès au contact associé au produit vendu et aux entités connexes.

Avant de commencer

Remarque :
Des contacts supplémentaires peuvent être activés à l'aide du champ **Restreindre l'accès aux contacts**. Pour plus de détails, voir Restreindre l'accès aux contacts.

Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La responsabilité affectée au contact supplémentaire associé à un produit vendu a accès au produit vendu et aux entités connexes, notamment les produits installés, les éléments de base d'installation et les tickets associés aux produits vendus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez l'enregistrement dans lequel vous souhaitez ajouter des contacts supplémentaires.
3. Dans la liste connexe Contacts supplémentaires, sélectionnez **Nouveau**.
   À partir de la version Utah, la liste connexe Contacts supplémentaires a été déconseillée pour les nouveaux clients. Pour les clients de mise à niveau, la liste connexe Contacts supplémentaires continue d'être prise en charge, ainsi que la liste connexe Parties associées du produit vendu.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement Produit vendu par le contact

Champ	Description
Produit vendu	Les produits et composants vendus à un compte.
Type	Type de partie associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : En sélectionnant le type de partie associée, la responsabilité par défaut mentionnée dans le type est ajoutée dans la responsabilité de la partie associée.
Contact	Contact responsable du produit vendu.
Responsabilité	Niveau d'accès au produit vendu et aux informations connexes. Un contact supplémentaire ayant la responsabilité Mandataire doit disposer du rôle sn_install_base.sold_product_authorized_contact pour avoir accès au produit vendu associé et aux entités connexes. Pour plus de détails, voir Rôles installés avec la gestion de l'accès client. **Remarque :** si le champ **Responsabilité** est vide, les contacts n'auront pas accès au produit vendu et au ticket associé.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les contacts supplémentaires peuvent être ajoutés au produit vendu B2B.

   Remarque :
   les contacts ajoutés peuvent être issus du même compte, d'un compte partenaire ou de relations de contact.

Résultats

Une fois que des contacts supplémentaires sont ajoutés au produit vendu avec un rôle fonctionnel approprié disposant de la responsabilité Mandataire, ils peuvent effectuer les actions suivantes.

- Affichez la liste des produits vendus et des éléments de base d'installation associés.
- Créez des tickets en sélectionnant des produits vendus ou des bases d'installation.
- Affichez la liste des tickets liés aux produits vendus ou aux bases d'installation affectées.
- Affichez la liste des produits installés.
- Consultation des tickets associés au produit vendu.
- Gestion des demandes de catalogue de services à partir du produit vendu.

Remarque :

- Lors de la création d'un ticket pour un produit vendu, vous ne pouvez voir que les contacts autorisés.
- Si vous choisissez quelqu'un en tant que contact, vous ne pouvez associer que les produits vendus auxquels la personne a un accès complet sur le ticket.

Ajouter des comptes supplémentaires au produit vendu

Ajoutez des comptes ou des contacts supplémentaires à vos produits vendus d'entreprise à entreprise (B2B) ou d'entreprise à entreprise (B2B2C) en définissant le type et la responsabilité des comptes ou contacts supplémentaires. Une fois que vous avez ajouté des comptes en tant que parties associées, tous les contacts associés au compte de partie associée peuvent accéder au produit vendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La responsabilité affectée aux comptes supplémentaires associés à un produit vendu a accès au produit vendu et aux entités connexes, notamment les produits installés, les éléments de base d'installation et les tickets associés aux produits vendus.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter le compte supplémentaire.
3. Dans la liste connexe Parties connexes du produit vendu, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement Partie connexe du produit vendu

Champ	Description
Produit vendu	Produits et composants vendus à un compte.
Type	Type de partie connexe. **Remarque :** En sélectionnant le type de partie associée, la responsabilité par défaut mentionnée dans le type est ajoutée dans la responsabilité de la partie associée.
Compte	Contacts du compte responsable du produit vendu.
Responsabilité	Niveau d'accès au produit vendu et aux informations connexes. Un compte supplémentaire ayant la responsabilité Compte autorisé nécessite le rôle sn_install_base.sold_product_authorized_contact pour avoir accès au produit vendu associé et aux entités connexes. Pour plus de détails, voir Rôles installés avec la gestion de l'accès client. **Remarque :** Si le champ **Responsabilité** est laissé vide, les comptes n'ont pas accès au produit vendu et au ticket associé.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Vous pouvez ajouter des comptes supplémentaires au produit vendu B2B.

Remarque : Les comptes ajoutés peuvent être issus du même compte, d'un compte partenaire ou de relations de contact.

Résultats
Une fois que des comptes supplémentaires sont ajoutés au produit vendu avec la responsabilité Compte autorisé, les contacts de ces comptes ayant le rôle fonctionnel requis peuvent effectuer les actions suivantes :

- Affichez la liste des produits vendus et des éléments de base d'installation associés.
- Créez des tickets en sélectionnant des produits vendus ou des bases d'installation.
- Affichez la liste des tickets liés aux produits vendus ou aux bases d'installation affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez la liste des produits installés.
- Accéder aux tickets associés au produit vendu.

Remarque :

- Lors de la création d'un ticket pour un produit vendu, vous ne pouvez voir que les comptes autorisés sur le produit vendu du compte.
- Si vous choisissez un compte, vous ne pouvez associer qu'un produit vendu auquel vous avez un accès complet sur le ticket.

Ajouter une partie connexe à un élément de base d'installation

Ajoutez des parties associées à un élément de base d'installation dans l'application Gestion du service clientèle afin de permettre à une autre partie d'accéder à une base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une partie connexe de base d'installation est une liste de contacts, de consommateurs, de contributeurs, de membres de l'organisation de services, de comptes ou d'organisations de services. Vous ajoutez une partie connexe pour permettre l'accès à une autre partie qui n'est pas le propriétaire de la base d'installation. Les parties connexes que vous associez à une base d'installation peuvent accéder à la base d'installation et aux entités connexes, y compris les produits installés, les produits vendus et les tickets associés à la base d'installation.

Remarque :

Vous pouvez activer des contacts supplémentaires à l'aide du champ **Restreindre l'accès aux contacts** . Pour plus de détails, voir Restreindre l'accès aux contacts.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Ouvrez un élément de base d'installation à partir de la liste.
3. Sélectionnez **Parties connexes de la base d'installation**, puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la liste déroulante **Type** , sélectionnez le type de partie connexe que vous souhaitez ajouter à l'élément de base d'installation.
   En fonction de la sélection que vous avez choisie, vous pouvez affecter l'une des combinaisons du tableau suivant :

Liste de types connexes

Type	Entité
Organisation de services autorisés	Organisation de services
Consommateur autorisé	Consommateur
Contributeur autorisé	Utilisateur
Membre autorisé	Organisation de services
Contact autorisé	Contact
Compte autorisé	Compte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type	Entité
Contact répertorié	Non applicable
Organisation de services répertoriée	Non applicable
Contributeur répertorié	Non applicable
Membre répertorié	Non applicable
Compte répertorié	Non applicable
Consommateur répertorié	Non applicable

Remarque :
Le champ **Responsabilité** du formulaire Parties connexes de base d'installation est automatiquement renseigné en fonction du type de partie connexe sélectionné. Pour en savoir plus sur le type de parties associées, reportez-vous à Ajouter des configurations de parties associées à des tickets, des produits vendus, des bases d'installation ou des organisations de services.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le contact est affecté en tant que partie connexe à l'élément de base d'installation. Le contact a accès à tous les éléments correspondants, notamment les éléments de base d'installation enfants et les tickets sur le formulaire d'élément de base d'installation.

Restreindre l'accès aux contacts

Limitez l'accès des contacts aux produits vendus et aux bases d'installation en limitant l'accès des contacts associés et leurs niveaux d'accès pour la gestion de l'accès client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_customerservice.customer_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En limitant l'accès aux contacts, vous pouvez limiter l'accès aux entités basées sur les contacts affectés aux produits vendus et aux bases d'installation. Vous ne pouvez pas créer d'enregistrements d'accès au compte en double avec le même compte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Gérer l'accès au compte**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement Accès au compte

Champ	Description
Compte	Comptes ayant des restrictions d'accès aux produits vendus et aux bases d'installation basées sur les contacts associés et le niveau d'accès.
Restreindre l'accès aux contacts	Accès restreint aux entités basées sur les contacts associés. Si la valeur du champ est **définie sur False**, les contacts associés au compte peuvent lire les produits vendus et les bases d'installation associées au compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si la valeur du champ est **définie sur True**, les contacts associés aux comptes n'ont pas accès aux produits vendus et aux bases d'installation, sauf s'ils sont ajoutés en tant que contact dans l'enregistrement ou en tant que partie associée. Les contacts suivants ont accès aux produits vendus et aux bases d'installation : ○ Contacts associés au produit vendu et aux enregistrements de base d'installation. ○ Contacts ajoutés en tant que parties connexes avec une responsabilité Mandataire. ○ Contacts appartenant à des comptes qui sont ajoutés en tant que parties connexes avec une responsabilité de compte autorisé.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Ajouter des contacts supplémentaires pour le produit vendu

Utiliser Proactive Customer Service Operations

Surveillez les produits et services de vos clients afin d'identifier les problèmes de façon proactive, d'informer les clients touchés et de résoudre rapidement les problèmes.

Différents rôles sont requis pour Proactive Customer Service Operations en fonction des tâches que vous effectuez.

Certaines tâches s'appliquent uniquement si vous utilisez l'intégration Gestion des événements sur CSM Agent Workspace ou l'interface Now Platform. Ils sont notés en haut de chaque tâche.

Rôles requis

Rôle	Tâches
evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator **Remarque :** Ces rôles s'appliquent uniquement si vous utilisez l'intégration avec Gestion des événements.	Créez des alertes et des tickets proactifs à partir d'alertes.
sn_customerservice_agent	Proposez des tickets proactifs en tant que candidats de tickets principaux, travaillez sur des tickets proactifs et fermez-les.
sn_customerservice_manager	Examinez et acceptez un ticket proactif comme ticket principal et créez des tickets enfants. Associez les pannes à des tickets ou créez une panne pour un ticket. Suivez les indicateurs clés de performance (KPI) afin de comprendre le degré de proactivité des équipes pour identifier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis (suite)

Rôle	Tâches
	et communiquer les problèmes ayant une incidence sur les clients. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé.
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	Créez des tickets proactifs. Examinez et acceptez des tickets proactifs comme tickets principaux et créez des tickets enfants. Associez les pannes à des tickets ou créez une panne pour un ticket.

Information associée

- Afficher la base d'installation dans Gestion du service clientèle les espaces de travail
- Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal
- Créer un ticket pour une base d'installation à partir de la page d'accueil de Customer Service
- Afficher les informations sur le produit vendu dans les espaces de travail CSM

Créer un ticket proactif à partir d'une alerte

Créez un ticket pour la base d'installation d'un client affectée par une alerte afin d'anticiper les problèmes des clients et de les traiter de manière proactive.

Avant de commencer

Rôle requis : evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique uniquement si vous utilisez l'intégration Gestion des événements sur CSM Agent Workspace ou l'interface Now Platform.

Un ticket proactif est un ticket créé pour le compte des clients dont la base d'installation est directement affectée par une alerte. Vous pouvez ouvrir un ticket proactif manuellement ou via l'automatisation. Les agents du service client travaillent ensuite sur les tickets. Depuis le formulaire Alerte, vous pouvez également suivre les éléments de base d'installation affectés par l'alerte.

Si la règle **Créer un ticket proactif** est activée, un ticket est créé automatiquement lorsqu'un incident est créé à partir d'une alerte et que le système a déterminé que des éléments de base d'installation de clients externes sont affectés. Pour plus d'informations, consultez Activer une règle d'alerte pour créer automatiquement un ticket proactif à partir d'une alerte.

ITOM Event Management calcule les services (CI) impactés par une alerte et remplit la table em_impacted_ci_table avec les services impactés (CI) et le CI d'alerte sur l'alerte donnée.

La liste connexe Base d'installation affectée du formulaire d'alerte affiche les éléments de base d'installation qui sont liés aux services impactés (CI).

Le bouton **Actualiser les éléments de base d'installation affectés** du formulaire d'alerte recalcule les services impactés (CI) et met à jour la table em_impacted_ci_table et les éléments de base d'installation affectés en fonction des derniers changements. Pour plus d'informations, consultez Calcul de l'impact des alertes .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent** > **Listes** > **Toutes les alertes**.
2. Cliquez sur l'alerte pour laquelle vous souhaitez créer un ticket.
3. Pour suivre les éléments de base d'installation affectés par l'alerte, cliquez sur **Actualiser les éléments de base d'installation affectés**.
   Ces éléments sont répertoriés dans la liste connexe Éléments de base d'installation affectés du formulaire d'alerte. La liste **Éléments de base d'installation affectés** n'est pas mise à jour automatiquement. Vous devez donc actualiser les éléments de base d'installation chaque fois que vous ouvrez une alerte.
4. Cliquez sur **Créer un ticket**.

   Remarque :
   si l'option **Créer un ticket** n'est pas affichée, cliquez sur **...**

5. Renseignez le champ **Brève description** et les autres champs selon vos besoins.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket proactif est créé et le numéro de ticket est ajouté au champ **Ticket** du formulaire d'alerte.

La priorité du ticket est définie en fonction de la sévérité de l'alerte. Les agents du service client peuvent alors agir en conséquence.

Priorité du ticket basée sur la sévérité de l'alerte

Gravité de l'alerte	Priorité du ticket
Critique	Critique
Majeure	Élevé
Mineure	Modéré
Warning	Faible
Info	Faible

Gérer un ticket proactif créé à partir d'une alerte

Travaillez sur un ticket proactif et résolvez-le comme vous le feriez avec d'autres tickets du service client.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin et evt_mgmt_operator ont un accès en lecture seule aux tickets créés à partir d'alertes et peuvent ajouter des notes de travail selon les besoins.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique uniquement si vous utilisez l'intégration Gestion des événements sur CSM Agent Workspace ou l'interface Now Platform.

Examinez les tickets proactifs créés à partir d'alertes à l'aide d'Agent Workspace. Identifiez les clients, leurs éléments de base d'installation correspondants affectés par le problème à l'origine de l'alerte, ainsi que l'intégrité du service pour chaque élément de base

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'installation affecté. Selon le nombre de clients concernés, vous pouvez proposer un ticket proactif comme ticket principal.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent** > **Listes** > **Tickets**.
   Vous pouvez également accepter un ticket proactif depuis votre boîte de réception Agent Workspace.
2. Cliquez sur le ticket sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir du formulaire de ticket.

Formulaire de ticket

Action	Description
Cliquer sur **Rafraîchir l'intégrité de la base d'installation**	Mettez à jour l'état de l'intégrité des éléments de base d'installation affectés pour afficher l'état du service en temps réel des éléments de base d'installation du compte. **Remarque :** pour que cette action d'interface utilisateur s'affiche, un compte doit être affecté au ticket et au moins un élément de base d'installation doit être joint au ticket ou au compte.
Cliquer sur **Éléments de base d'installation affectés**	Affichez les comptes et leurs éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte. Si cette option ne s'affiche pas, cliquez sur **Autres**.
Cliquer sur **Ajouter** ou **Supprimer**	Ajoutez ou supprimez un élément de base d'installation affecté.
Cliquer sur **Détails**	Affichez le produit vendu associé au ticket ainsi que l'alerte à partir de laquelle le ticket a été créé.
Cliquer sur **Proposer un ticket principal**	Proposez un ticket principal lorsque plusieurs clients sont affectés. **Remarque :** Si cette option ne s'affiche pas, cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur (•••

4. Résolvez et fermez les tickets proactifs de la même manière que les autres tickets de Customer Service Management.

Remarque : si une alerte est fermée, un ticket n'est pas automatiquement fermé.

Information associée

Proposer un ticket comme candidat de ticket principal

Fermer un ticket du service client

AWA pour CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner et accepter un ticket proactif comme ticket principal

Examinez et acceptez les tickets proactifs comme des tickets principaux en utilisant le processus de gestion des problèmes majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou sn_customerservice_manager

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accédez à la **Gestion des problèmes majeurs** > **Candidats**.
3. **Facultatif :** Cliquer sur **Informations sur le ticket principal** > **Clients affectés** pour afficher la liste générée automatiquement des clients concernés par le problème.
4. **Facultatif :** Cliquez sur **Créer des tickets enfants** pour créer un ticket enfant pour chaque client affecté.
5. Acceptez ou rejetez le ticket proactif comme ticket principal.
6. Suivez le processus de gestion des problèmes majeurs pour résoudre le ticket proactif.

> **Remarque :**
> si le module d'extension Proactive Customer Service Operations with Event Management est activé, votre administrateur système peut avoir configuré des workflows pour automatiser la création de tickets principaux en fonction du nombre de comptes affectés par un problème. Si votre administrateur système a configuré des workflows, les tickets principaux sont créés à l'état **Accepté**, **Proposé** ou **Créé** en fonction des paramètres. Si l'état est **Accepté**, les tickets enfants sont créés automatiquement.

Information associée

- Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs
- Créer un ticket principal
- Créer un candidat de ticket principal
- Approuver ou rejeter un candidat de ticket principal
- Créer des tickets enfants pour un ticket principal

Suivre l'intégrité du service des éléments de base d'installation dans Agent Workspace

Suivez l'état opérationnel des éléments de base d'installation appartenant à un compte afin de mieux corréler les problèmes des clients et de fournir des réponses plus rapidement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'état de l'intégrité du service vous donne une visibilité sur l'intégrité du service des éléments de base d'installation d'un client. L'état de l'intégrité du service est basé sur la sévérité des services affectés qui sont surveillés dans le Centre d'opérations réseau. Actualisez l'état de l'intégrité du service sur les formulaires de compte et de ticket afin d'accéder en temps réel à l'état de l'intégrité des éléments de base d'installation.

En tant qu'agent du service client, vous pouvez consulter l'état de l'intégrité du service des éléments de base d'installation dans un ticket ou un compte client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accéder à **Listes**.
3. Cliquez sur un compte ou un ticket.
4. Pour actualiser l'état de l'intégrité des éléments de base d'installation sur les formulaires de compte et de ticket, cliquez sur **Rafraîchir l'intégrité de la base d'installation**.
5. Pour afficher l'état de l'intégrité d'un élément de base d'installation sur le formulaire de compte, cliquez sur la liste connexe **Éléments de base d'installation**.
6. Pour afficher l'état de l'intégrité d'un élément de base d'installation affecté sur le formulaire de compte, cliquez sur la liste connexe **Éléments de base d'installation affectés**.

Information associée

État de l'intégrité du service pour la base d'installation

Associer une panne à un ticket principal

Associez une panne à un ticket principal pour tenir les clients informés de tout problème affectant leurs éléments de base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des pannes sont présentes au niveau des services (CI) sur des éléments de base d'installation liés à un ticket, un message s'affiche en haut de l'écran. Examinez les pannes et ajoutez-les au ticket pour informer les clients et les tenir au courant de tous les problèmes qui pourraient affecter leurs éléments de base d'installation.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accédez à la **Gestion des problèmes majeurs** > **Tous**.
3. Cliquez sur le ticket principal auquel vous souhaitez ajouter des pannes.
4. Dans la liste connexe **Pannes**, cliquez sur **Modifier**.
   Un filtre affiche les pannes. Seules les pannes liées à au moins un des services (CI) pour les éléments de base d'installation du ticket sont affichées. Dans ce cas, un CI est généralement un service utilisé par le client.
5. Ajoutez les pannes que vous souhaitez associer au ticket.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   - La panne est associée au ticket et les notes de travail sont mises à jour en conséquence.
   - Les agents du service client peuvent consulter les pannes pour un ticket dans la liste connexe Pannes.

Créer une panne à partir d'un ticket principal

Créez une panne à partir d'un ticket principal pour tenir les clients informés de tout problème affectant leurs éléments de base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'il n'y a aucune panne, vous pouvez également créer des pannes directement à partir d'un ticket principal pour informer les clients affectés.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Accédez à **Gestion des problèmes majeurs**.
3. Créez un ticket principal ou cliquez sur un ticket principal existant auquel aucune panne n'est associée.
4. Cliquez sur **Créer une panne**.

   Remarque :
   vous pouvez créer une panne à partir d'un ticket uniquement s'il n'est associé à aucune panne et s'il est associé à au moins un élément de base d'installation. Vous ne pouvez pas créer une panne sur un ticket enfant.

5. Renseignez les champs du formulaire Panne comme il convient.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Tous les services (CI) associés aux éléments de base d'installation du ticket sont associés à la panne en tant que **CI affectés**.

Suivre les pannes pour les éléments de base d'installation

Affichez les pannes associées à un ticket pour tenir les clients informés de tout problème affectant leur base d'installation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pannes peuvent être suivies à l'aide des tickets proactifs et des tickets signalés par les clients.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Cliquez sur **Listes**.
3. Cliquez sur un ticket proactif.
4. Cliquez sur la liste connexe Pannes pour afficher toutes les informations sur les pannes liées au ticket.

   Remarque :
   si la liste connexe Pannes ne s'affiche pas, cliquez sur **Autres**.

Utiliser Walk-Up Experience

Utilisez la fonctionnalité Walk-Up Experience pour vous enregistrer à un emplacement de visite, prendre des rendez-vous depuis le Customer Service Portal et surveiller les files d'attente.

Les utilisateurs dotés de rôles tels que sn_walkup.walkup_login, sn_csm_walkup.walkup_technician, sn_csm_walkup.walkup_manager et les utilisateurs de visite peuvent utiliser la fonctionnalité Expérience de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S’enregistrer à un emplacement de visite

En tant que représentant du magasin, vous pouvez permettre aux clients de s’enregistrer lorsqu’ils arrivent à l’emplacement où vous proposez des services. L’utilisateur est ajouté à la file d’attente des demandeurs après avoir renseigné certaines informations et fourni le motif de sa visite.

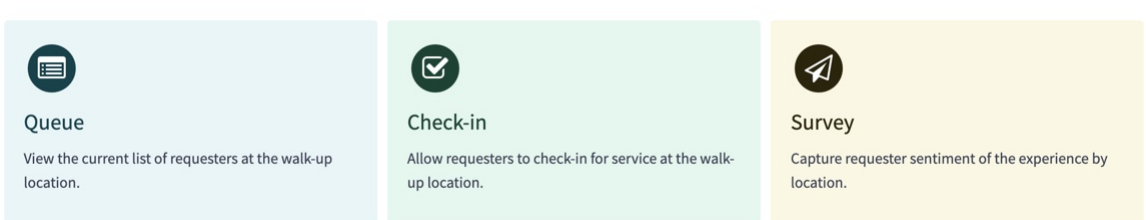
Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_login

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un appareil à l’emplacement du magasin exécute l’application Walk-up. L’écran d’accueil de l’application comprend des sélections permettant de s’enregistrer pour un service, d’afficher la liste des demandeurs actuellement dans la file d’attente et de répondre à une enquête. Les utilisateurs invités et les utilisateurs inscrits peuvent accéder aux sélections sur l’écran d’accueil.

Écran de l’application de visite



Procédure

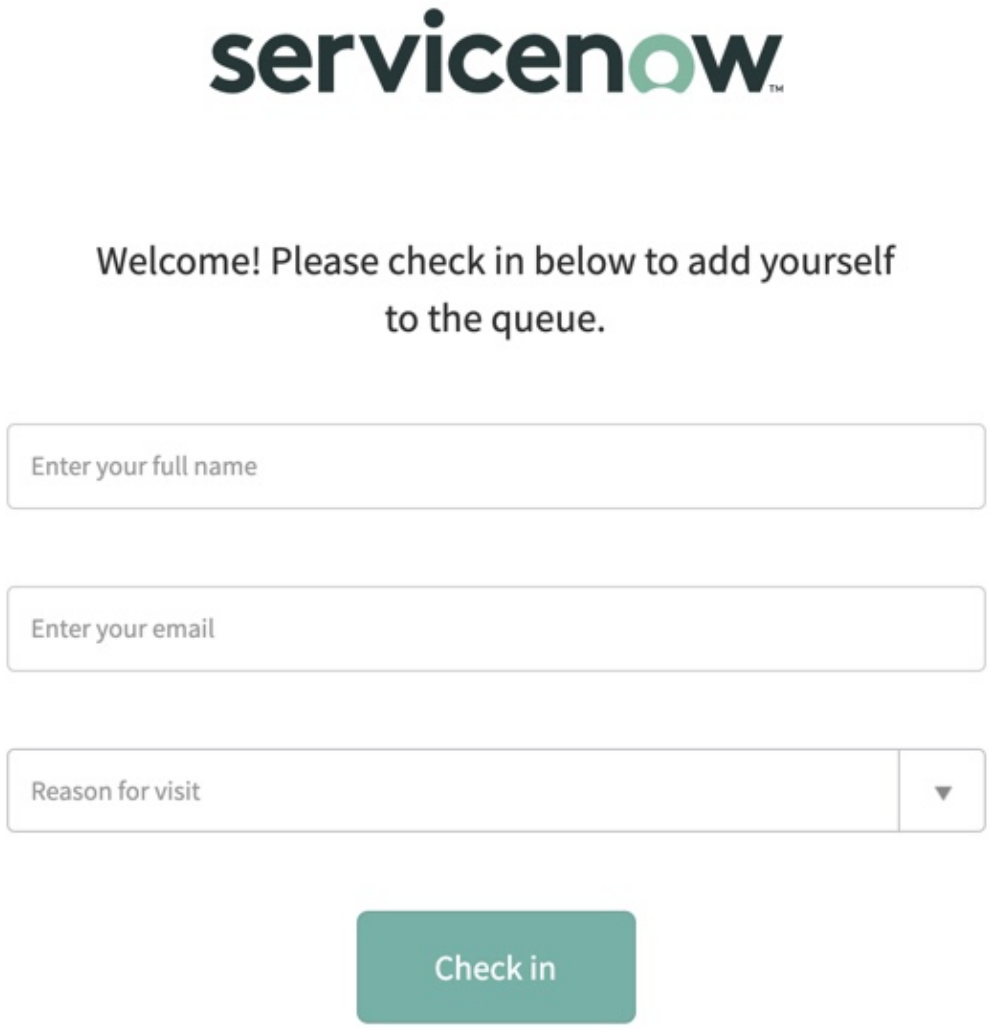
1. Sélectionnez **Enregistrement dans** l’écran de l’application Visite.
2. Ajoutez des détails sur l’écran d’enregistrement.

   Si un contact ou un consommateur avec les mêmes informations est déjà présent dans le système, l’interaction sera associée au contact ou au consommateur en question dans le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran d'enregistrement



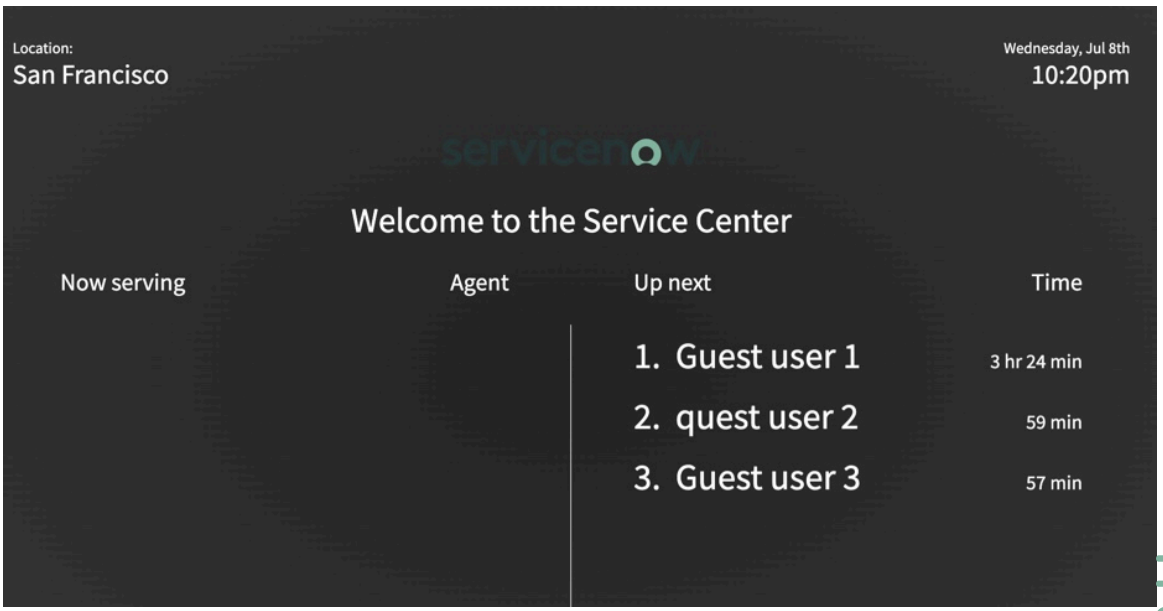
3. Après l’enregistrement, vous pouvez afficher l’état de la file d’attente en sélectionnant **File d’attente** dans l’écran de l’application Visite.

   Le widget **File d’attente** vous permet d’afficher la liste des demandeurs à l’emplacement de visite. Pour plus d'informations, consultez Surveiller les files d'attente Walk-Up Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran d'état de la file d'attente



Le widget **Enquête** vous permet d'inviter le demandeur à laisser du feedback sur son expérience à l'emplacement. Pour plus d'informations, voir Enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite CSM.

Planifier des rendez-vous ou rejoindre une file d'attente à partir du portail Customer Service Management

Se rendre à un emplacement physique pour être pris en charge demande du temps aux clients. La possibilité de prendre des rendez-vous à des horaires spécifiques permet de planifier des visites à l'emplacement proposant des services. Un créneau est pré-affecté en fonction de la prise de rendez-vous.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_login

Procédure

1. Connectez-vous au portail client.
2. Accédez à **Prise en charge**>**Enregistrement à la visite** dans l'en-tête du portail.
   L'application recherche le centre de services le plus proche de vous.
3. Si vous souhaitez modifier l'emplacement par défaut, cliquez sur **Changer l'emplacement** et sélectionnez l'emplacement que vous préférez.

   L'emplacement par défaut est défini sur le centre de services le plus proche en fonction de votre emplacement, une fois que vous autorisez le navigateur à accéder à votre emplacement. Vous pouvez choisir l'emplacement manuellement si vous ne souhaitez pas autoriser le navigateur à détecter votre géolocalisation.
4. Accédez à l'onglet **Planifier un rendez-vous** pour prendre un rendez-vous.
5. Sélectionnez le motif de votre visite dans la liste déroulante.
   Le contenu connexe qui peut vous aider à résoudre votre problème est répertorié en bas de l'écran.
6. Sélectionnez le motif de votre visite dans la liste déroulante.
7. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et sélectionnez la date et l'heure du rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Planifier un rendez-vous**.

   Vous recevrez les notifications suivantes par e-mail lorsque vous effectuerez les actions ci-dessous :

   - Confirmation de rendez-vous, rappel et annulation.
   - E-mail d'enquête.

   Remarque :
   Vous pouvez revenir sur le portail pour replanifier un rendez-vous ou annuler le rendez-vous si la date de celui-ci n'est pas passée.

Planifier un rendez-vous de visite en tant qu'utilisateur invité

Planifiez des rendez-vous de visite à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe `/csm` ou `/csp` à l'URL de votre instance.
2. Cliquez sur **Enregistrement de visite**.
3. Cliquez sur **Autoriser** pour utiliser votre emplacement actuel ou sélectionnez l'emplacement à privilégier dans la liste déroulante **Sélectionner l'emplacement**.
   L'écran d'accueil pour l'enregistrement de visite s'affiche.

   Remarque :
   Un utilisateur avec des informations d'identification de connexion peut également se connecter via le lien d'enregistrement de visite d'invité pour prendre un rendez-vous.

4. Cochez la case **Je ne suis pas un robot** et procédez aux vérifications montrant que vous n'êtes pas un robot.
5. Renseignez les champs.

Champs de rendez-vous de l'utilisateur invité

Champ	Description
Entrer votre nom	Votre prénom et votre nom.
Saisir votre adresse e-mail	Votre adresse e-mail.
Saisir votre numéro de téléphone (facultatif)	Votre numéro de téléphone. **Remarque :** Ce champ n'accepte pas les caractères alphabétiques.
Quel est le motif de votre visite ?	Le motif de votre visite.
Quelle est la date de votre visite ?	La date à laquelle vous souhaitez effectuer la visite. Cliquez sur l'icône de calendrier, sélectionnez la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	date et l'heure souhaitées pour le rendez-vous, puis cliquez sur **Sélectionner**.

Le nom de l'emplacement par défaut, la description, les heures d'ouverture et le lien **Obtenir l'itinéraire** sont affichés à droite.

Remarque :
Si vous avez choisi de sélectionner un emplacement, le lien **Afficher sur une carte** s'affiche à la place.

6. **Facultatif :** Changez l'emplacement manuellement.
   a. Cliquez sur **Changer l'emplacement**.
   b. Sélectionnez un emplacement dans la liste déroulante.
7. Cliquez sur **Planifier un rendez-vous**.
   Vous recevrez un e-mail de vérification.

   Remarque :
   Vous pouvez également cliquer sur **Annuler le rendez-vous** sur le même écran d'accueil pour l'enregistrement de visite. Confirmez l'annulation dans la boîte de dialogue qui s'affiche et annulez le rendez-vous.

8. Cliquez sur **Vérifier** ou sur le lien pour confirmer votre rendez-vous à partir de l'e-mail reçu.
   Le rendez-vous est confirmé et les détails sont affichés sur l'écran de confirmation. Si vous souhaitez vérifier votre rendez-vous une fois que cet écran n'est plus affiché, vous pouvez cliquer sur le lien dans l'e-mail de confirmation de rendez-vous.

Modifier ou annuler un rendez-vous de visite en tant qu'utilisateur invité

Modifiez ou annulez les rendez-vous de visite que vous avez planifiés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail de confirmation de rendez-vous que vous avez reçu.
2. Cliquez sur le lien dans l'e-mail pour modifier ou annuler votre rendez-vous.
   Un onglet Vérification du code secret unique s'ouvre dans le navigateur et un e-mail contenant un code secret unique (OTP) et un lien pour vérifier votre rendez-vous est envoyé.
3. Entrez l'OTP dans l'onglet de vérification, puis cliquez sur **Continuer** ou **Vérifier votre rendez-vous** dans l'e-mail.
   L'option OTP est utile lorsque vous gérez plusieurs appareils pour consulter les e-mails et prendre des rendez-vous. Par exemple, vous pouvez afficher l'e-mail avec l'OTP sur votre mobile et entrer l'OTP lors de la prise d'un rendez-vous sur votre ordinateur de bureau.

   Remarque :
   Le lien expire après un certain temps.

   L'écran comprenant les informations relatives à votre rendez-vous s'affiche.
4. Annulez ou modifiez le rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour annuler le rendez-vous, cliquez sur **Annuler le rendez-vous**. Vous recevrez un e-mail pour confirmer que votre rendez-vous est annulé.
- Pour modifier le rendez-vous, modifiez les informations et cliquez sur **Mettre à jour**.

Surveiller les files d'attente Walk-Up Experience

Une fois que vous êtes enregistré à un emplacement, vous êtes averti du temps d'attente et de votre position dans la file d'attente. Vous pouvez afficher les problèmes en cours de traitement et la file d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : clients

Procédure

1. Connectez-vous au Customer Service Portal.
2. Sélectionnez votre emplacement.
3. Cliquez sur le widget **File d'attente**.
4. Vous pouvez afficher les informations suivantes :
   - la file d'attente de toutes les personnes attendant d'être prises en charge ;
   - le nom des personnes qui sont devant vous ;
   - l'état des personnes actuellement prises en charge et qui attendent dans la file d'attente ;
   - les agents respectifs qui s'occupent des clients.

Tableau de bord Walk-Up Experience CSM

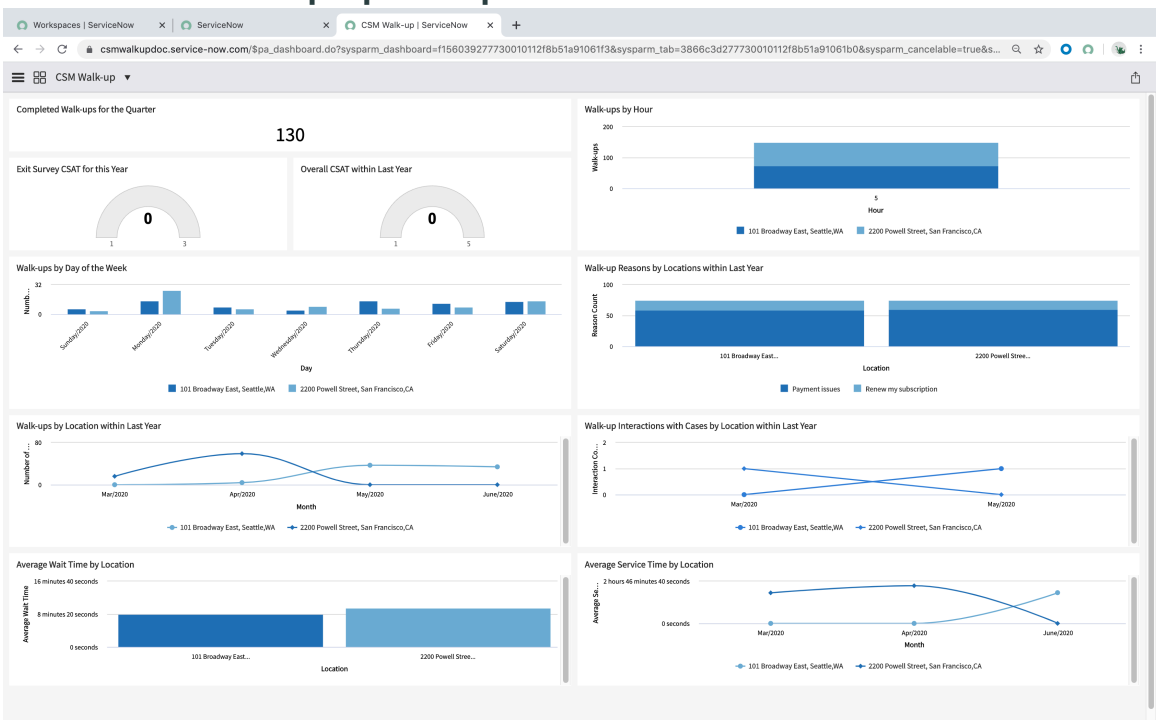
En tant que gestionnaire de service, vous pouvez voir les rapports de mesures clés pour les interactions de visite, ce qui permet de surveiller les performances des agents et des emplacements proposant des services.

Accédez au tableau de bord en naviguant jusqu'à **Walk-Up Experience CSM** > **Tableau de bord**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Vous pouvez enregistrer des graphiques en tant que fichiers PNG ou JPEG et les joindre à des e-mails ou les inclure aux présentations de rapports. Tous les graphiques peuvent être actualisés pour présenter les dernières données. L'écran suivant est un exemple d'affichage du tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Walk-Up Experience pour CSM



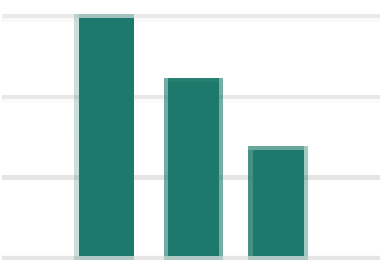
Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Administrateur du service client : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	administrateur
Administrateur Walk-Up Experience : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	sn_csm_walkup.walkup_admin
Gestionnaire Walk-Up Experience : possibilité de suivre le nombre de visites, les interactions de visite avec les tickets, le temps d'attente et de prise en charge moyens, etc.	sn_csm_walkup.walkup_manager

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Visites terminées pour le trimestre		Nombre total d'enregistrements créés au cours du trimestre fiscal. Volume indiqué sous la forme d'une note unique.

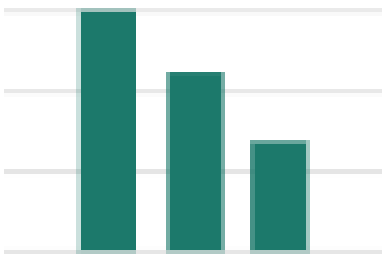
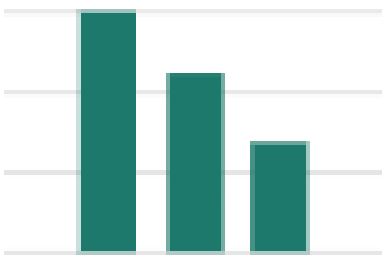
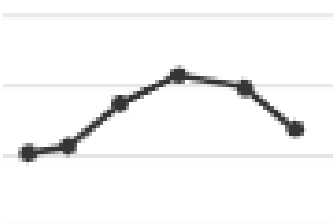
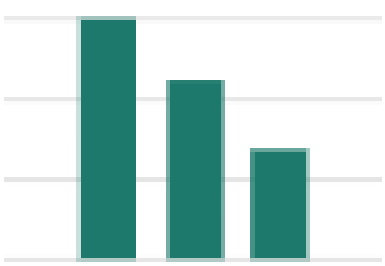
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Enquête de sortie CSAT pour cette année		Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 3) au cours de l'enquête de sortie pour l'année civile en cours.
CSAT global au cours de l'année dernière		Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 5) recueilli par l'enquête par e-mail au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle).
Visites par emplacement au cours de l'année dernière		Nombre total d'interactions de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec tickets par emplacement au cours de l'année dernière		Nombre total de visites pour ticket par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Motifs de visite par emplacement au cours de l'année dernière		Motifs pour rejoindre une file d'attente de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Données affichées sous la forme d'un histogramme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Visites par jour de la semaine		Nombre total d'interactions de visite par jour au cours d'une semaine et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par heure		Nombre total d'interactions de visite par heure et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Temps de service moyen par emplacement		Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction par emplacement. Moyenne temporelle affichée sous la forme d'une courbe spline par mois.
Temps d'attente moyen par emplacement		Temps moyen pendant lequel un client en visite attend un service par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.

Gestion des interactions et de la file d'attente Walk-Up Experience

Les gestionnaires et les techniciens Walk-Up Experience peuvent gérer efficacement tous les aspects d'une file d'attente d'emplacement de visite et d'une demande d'interaction. Les techniciens peuvent afficher les emplacements de visite et les interactions affectés pour l'exécution des visites.

Walk-Up Experience fournit aux techniciens des ressources de prestataire inclusives leur permettant d'organiser et de gérer une file d'attente de visite.

En tant que technicien, vous pouvez accéder à Espace de travail d'agent pour gérer une interaction de visite. Avec Espace de travail d'agent vous pouvez :

- Accéder à une boîte de réception personnelle pour afficher les travaux affectés à partir de plusieurs canaux de service, y compris le canal de service Visite.
- Obtenir automatiquement des affectations dans votre boîte de réception à partir de la file d'attente d'interaction de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions dans des tickets.
- Travailler avec n'importe quel demandeur dans la file d'attente à tout moment en le choisissant n'importe où dans la liste de file d'attente, ou tout en haut de la liste.
- Créer des tickets pour les interactions
- Sélectionner manuellement une interaction spécifique à un demandeur.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.

Avec Espace de travail d'agent, vous pouvez généralement, en tant que technicien, répondre aux interactions sur la base du premier arrivé, premier servi, car les interactions sont envoyées à une boîte de réception de visite individuelle. Les interactions sont distribuées dans la boîte de réception de l'agent de visite en fonction des configurations des règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Les techniciens peuvent ouvrir directement des tickets dans Espace de travail d'agent lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite.

Walk-Up Experience inclut également un module **Technicien** dans le navigateur d'application où les agents prenant en charge une file d'attente de visite peuvent effectuer les actions suivantes :

- Accéder à la boîte de réception de visite personnelle disposant d'un lien direct à Espace de travail d'agent.
- Afficher les interactions de visite affectées.
- Réaffecter et modifier les interactions de visite selon les besoins.
- Afficher tous les rendez-vous planifiés et à venir.
- Afficher les emplacements de file d'attente de visite.
- Transférez des interactions de visite à d'autres techniciens ou emplacements de file d'attente si nécessaire.

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Technicien** de plateforme de la barre de navigation Walk-Up Experience CSM, mais aussi affichées dans Espace de travail d'agent sous Walk-Up :

Applications de technicien Walk-Up Experience CSM

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Plateforme : **Ma boîte de réception Visite** Espace de travail d'agent : **Boîte de réception**	Affichez les interactions de visite qui vous sont affectées dans votre boîte de réception personnelle sur Espace de travail d'agent. Affectation de travail avancée transmet les interactions à votre boîte de réception en fonction des configurations des règles d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de technicien Walk-Up Experience CSM (suite)

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Plateforme : **Mes emplacements de visite** Espace de travail d'agent: **Emplacements de visite**	Permet d'afficher les emplacements de file d'attente de visite qui vous sont affectés par adresse physique.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Mes visites affectées**	Permet d'afficher les interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou d'exécuter. Ces interactions présentent un état **Travail en cours**. Vous pouvez également afficher vos interactions affectées dans votre boîte de réception personnelle sur Espace de travail d'agent.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Ouverts - Non affectés**	Permet d'afficher toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour vos emplacements de file d'attente. Ces interactions présentent un état **Nouveau**, **Mis en file d'attente** ou **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Visites fermées**	Permet d'afficher toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.
Plateforme : **Rendez-vous planifiés** Espace de travail d'agent : **Rendez-vous**	Permet d'afficher tous les rendez-vous à venir planifiés pour votre file d'attente de visite.

Traduction automatique

Afficher l'emplacement Expérience de visite affecté

Les techniciens Walk-Up Experience peuvent afficher une liste des files d'attente de visite qui leur sont affectées. Les files d'attente d'emplacement révèlent toutes les informations qu'un technicien doit connaître pour gérer efficacement la file d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons pour un technicien de voir les files d'attente d'emplacement de visite qui lui sont affectées. Les techniciens accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à CSM Expérience de visite, notamment les emplacements. Toutefois, les techniciens peuvent également accéder à Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche, pour afficher les emplacements de file d'attente affectés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour afficher les emplacements de visite à l'aide Espace de travail d'agentde , accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Liste** dans la barre de navigation de gauche.
3. Sous **Visite**, cliquez sur **Emplacements de visite**.
   Les emplacements de visite qui vous sont affectés sont répertoriés.
4. Cliquez sur un nom de file d'attente pour afficher les détails de l'emplacement, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
5. Pour afficher les emplacements de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Walk-up Experience CSM** > **Technicien** > **Mes emplacements de visite**.
6. Cliquez sur un nom de file d'attente pour afficher les détails de l'emplacement, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
   S'il reste des interactions d'un jour précédent ou si des interactions sont toujours en file d'attente à la fin de la journée sans invités associés dans la file d'attente, vous pouvez cliquer sur **Abandonner tout** pour annuler ces interactions.

Afficher la boîte de réceptionExpérience de visite

Affichez une boîte de réception personnelle d'interactions Expérience de visite affectées automatiquement à l'aide de l'interface de la fonctionnalité Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons pour un technicien d'afficher la boîte de réception de visite. Les techniciens accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment la boîte de réception. Toutefois, les techniciens peuvent également accéder à CSM Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche, pour lier et afficher la boîte de réception dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Pour afficher la boîte de réception de visite à l'aide Espace de travail d'agentde , accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** dans la barre de navigation de gauche de l'interface.
   Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les techniciens peuvent définir le statut d'une boîte de réception sur **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.
3. Pour afficher la boîte de réception de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Walk-up Experience CSM** > **Technicien** > **Ma boîte de réception Visite**.
   Vous êtes directement lié à votre boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent. Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Les techniciens intervenant dans des emplacements CSM Expérience de visite peuvent afficher et gérer les interactions automatiquement poussées vers la boîte de réception Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les interactions Expérience de visite peuvent être poussées automatiquement vers une boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les techniciens exécutent les interactions sur une base premier arrivé, premier servi à mesure qu'elles apparaissent dans la boîte de réception.

Pour affecter manuellement et gérer les interactions à l'aide des modules Technicien de CSM Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application, reportez-vous à Gestion manuelle des interactions Expérience de visite.

Les techniciens définissent un statut dans la boîte de réception Espace de travail d'agent pour indiquer leur disponibilité à accepter des interactions. Les choix de statut sont **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.

Même si des interactions sont automatiquement poussées vers la boîte de réception de visite, les agents peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment.

Affichez les interactions de file d'attente qui vous sont affectées automatiquement dans votre boîte de réception de visite ou dans votre liste **Mes visites affectées**. Vous pouvez également afficher toutes les interactions **Ouverts - Non affectés** pour la file d'attente que vous gérez.

Avec Espace de travail d'agent, vous pouvez afficher les listes de toutes vos interactions de visite et rendez-vous connexes, vos tickets, comptes clients et contacts, incidents, demandes et plus encore à l'aide d'une interface pratique. La liste d'interactions connexe Expérience de visite comprend les éléments suivants :

Liste d'interactions connexe Expérience de visite

Élément de liste	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un invité s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste d'interactions connexe Expérience de visite (suite)

Élément de liste	Description
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un invité quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Pour commencer à intervenir auprès d'un invité de file d'attente de visite, accédez à > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** et assurez-vous que votre statut est défini sur **Disponible**.
   Vous pouvez afficher les interactions dans votre boîte de réception qui vous sont automatiquement envoyées.
3. Sélectionnez l'interaction en haut de la liste et commencez à résoudre le problème ou à répondre à la demande.

   Lorsque vous créez un ticket associé, un onglet **Nouveau ticket** s'ouvre en regard de l'onglet **Détails** de l'interaction d'origine. Remplissez le formulaire du nouveau ticket. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouveau ticket.

   Si une interaction nécessite un temps inhabituel pour sa résolution ou son exécution, vous pouvez mettre l'interaction en attente. Le demandeur ne perd pas sa position dans la file d'attente et vous pouvez aider un autre demandeur simultanément. La mise en attente d'une interaction n'affecte pas votre capacité pour de nouvelles interactions.

   a. Pour mettre une interaction en attente, cliquez sur **Mettre en attente**.

   b. Vous pouvez associer l'interaction à un autre enregistrement en sélectionnant **Associer l'enregistrement** à partir de l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur ooo dans l'en-tête d'interaction.

   c. Si vous ne pouvez pas résoudre un problème, cliquez sur le bouton **Créer un ticket** dans l'en-tête d'interaction.

      Lorsque vous créez un ticket associé, un onglet **Nouveau ticket** s'ouvre en regard de l'onglet **Détails** de l'interaction d'origine. Remplissez le formulaire du nouveau ticket. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer le nouveau ticket.

4. Lorsque vous terminez de résoudre l'interaction, cliquez sur **Fermer** dans l'en-tête d'interaction.
   La fermeture d'une interaction affecte votre capacité car une nouvelle interaction sera poussée vers votre boîte de réception.

Gestion manuelle des interactions Expérience de visite

Les techniciens intervenant dans des emplacements de visite peuvent gérer manuellement les demandes de file d'attente à l'aide de plusieurs modules liés aux interactions CSM Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gérez manuellement les interactions à l'aide des modules Technicien de CSM Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application. Pour gérer les interactions affectées automatiquement à partir de la boîte de réception Espace de travail d'agent, reportez-vous à Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement.

Les files d'attente de visite gèrent les invités dans l'ordre dans lequel ils arrivent dans la file d'attente (premier arrivé, premier servi). Les techniciens gérant la file d'attente peuvent décider avec qui aura lieu la première interaction. Lorsque de nouveaux invités entrent dans la file d'attente et soumettent des interactions, les techniciens partagent la charge de travail, en s'attribuant des interactions mises en file d'attente.

Affichez les interactions de file d'attente de visite à l'aide de plusieurs modules Expérience de visite :

Modules d'interaction Expérience de visite

Module	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un invité s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un invité quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Pour commencer à intervenir auprès d'un invité de file d'attente de visite, accédez à > **Walk-up Experience CSM** > > **Technicien** > **Ouvert : non affecté**.
   La liste Interactions s'ouvre.
2. Trouvez le nom de l'invité sous la colonne **Ouverts pour** de la liste Interactions.
3. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé à l'invité.
4. Saisissez votre nom dans le champ **Affecté à** du formulaire, définissez l'**État** sur **Travail en cours** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   a. Pour fermer une interaction si l'invité a quitté la file d'attente, cliquez sur **Abandonner** dans l'en-tête de formulaire ou choisissez **Fermé abandonné** dans le champ de formulaire **État** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   b. Vous pouvez également associer l'interaction à un autre enregistrement en cliquant sur le bouton **Associer l'enregistrement** dans l'en-tête d'interaction.
5. Pour résoudre l'interaction, accédez à **Expérience de visite** > **Technicien** > **Mes visites affectées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur le numéro d'interaction dans la liste pour ouvrir le formulaire Interaction de visite.
7. Résolvez le problème ou répondez à la demande.
   a. Définissez le statut d'interaction sur **En suspens** si le demandeur n'est pas présent pour un rendez-vous ou si l'interaction implique un long processus, par exemple une mise à niveau du système d'exploitation.
   b. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème ou à répondre à la demande, cliquez sur le lien connexe **Créer un ticket** pour créer un ticket.

   Lorsque vous créez un ticket, les listes connexes associées sur le formulaire sont renseignées. Les listes connexes comprennent les détails suivants :
   - Tickets pour l'interaction : tickets associés à l'interaction
   - Tickets par le même appelant : tickets créés pour un invité de visite

   Lorsque vous terminez de résoudre l'interaction, définissez l'**État** de l'interaction sur **Fermé terminé** et cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction. Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.
8. Lorsque vous terminez de résoudre l'interaction, définissez l'**État** de l'interaction sur **Fermé terminé** et cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction.
   Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite dans Espace de travail d'agent

L'affichage des rendez-vous CSM Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les techniciens et gestionnaires utilisent principalement Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment l'affichage et la gestion des rendez-vous planifiés.

Remarque :
vous pouvez également afficher et gérer les rendez-vous planifiés à partir de CSM Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Les rendez-vous sont automatiquement acheminés vers votre boîte de réception Espace de travail d'agent en fonction de votre disponibilité. Vous pouvez également afficher une liste de rendez-vous planifiés et choisir lequel accepter.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente d'emplacement de visite sur place. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Remarque :
Les rendez-vous à venir sont également affichés sur l'écran d'enregistrement en ligne avec la même icône de calendrier à côté du nom d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Liste** dans la barre de navigation de gauche.
3. Sous **Visite**, cliquez sur **Rendez-vous**.
   Les rendez-vous de visite affectés à votre file d'attente sont répertoriés.
4. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Pour ouvrir l'interaction associée et afficher les détails, cliquez sur l'icône Ouvrir l'enregistrement en regard du numéro d'interaction.

   b. Cliquez sur **Accepter le rendez-vous** pour commencer à travailler sur l'interaction.

      Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un autre agent et ajouter des notes de travail.

      Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en cliquant sur l'icône Plus d'actions dans l'en-tête d'interaction et en choisissant **Supprimer**.

   c. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes les modifications apportées à l'interaction de rendez-vous.

Afficher et gérer des rendez-vous Expérience de visite à partir du navigateur d'application

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les techniciens et les gestionnaires peuvent afficher et gérer les rendez-vous de visite planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Remarque :
l'accès principal se fait via Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, y compris les rendez-vous planifiés.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente d'emplacement de visite sur place. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Walk-up Experience CSM** > **Technicien** > **Rendez-vous planifiés**.
   Tous les rendez-vous de visite planifiés pour les 14 jours à venir s'affichent.
2. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si vous le souhaitez, pour prévisualiser les détails de l'interaction associés, cliquez sur l'icône de prévisualisation de l'enregistrement à côté du numéro de rendez-vous.

b. Pour commencer à travailler sur l'interaction, cliquez sur **Accepter le rendez-vous** sur le formulaire **Rendez-vous de visite**.

Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un agent et ajouter des notes de travail.

Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en cliquant sur **Supprimer**.

c. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer toutes les modifications apportées au formulaire d'interaction.

Utilisation de la réponse automatique pour les déviations de tickets

Déviez des tickets en envoyant automatiquement du contenu pertinent via la fonctionnalité de réponse automatique suite à la création d'un ticket par un consommateur ou un contact client.

Chaque fois qu'un ticket est créé, la réponse automatique fonctionnalité envoie une notification par e-mail contenant une liste d'articles de la base de connaissances pertinents. Les notifications par e-mail sont envoyées à l'émetteur du ticket, ainsi qu'aux utilisateurs présents sur la liste de surveillance associée au ticket.

Par défaut, la fonctionnalité envoie la notification par e-mail pour les tickets de service client enregistrés à l'aide d'une adresse e-mail par les utilisateurs dotés du rôle snc_external. Votre administrateur peut également configurer la fonctionnalité pour les tickets de service client enregistrés à l'aide d'autres canaux de communication tels qu'Internet, le téléphone, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, la communauté, les alertes et les agents virtuels.

Les articles de la base de connaissances d'une réponse automatique notification par e-mail sont inclus en fonction des résultats de recherche contextuelle de la brève description du ticket. Par défaut, les articles qu'un émetteur de ticket a consultés au cours des 30 derniers jours ne sont pas inclus. Votre administrateur peut configurer la durée du dernier contenu affiché à l'aide d'un point d'extension scripté. Pour plus d'informations, consultez Inclure les résultats de la recherche contextuelle avancée dans les notifications de répondeur automatique.

En tant qu'émetteur de ticket ou utilisateur sur la liste de surveillance, vous pouvez déterminer si vous recevez des réponse automatique notifications en définissant les préférences de notification. Pour plus d'informations, consultez Définir les préférences de notification de la réponse automatique.

Informations sur l'activation

Activez le module d'extension Predictive Intelligence for Gestion du service clientèle (com.snc.csm_ml) et sélectionnez la propriété **Activer les recommandations de réponse automatique** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*). Pour plus d'informations, consultez Configurer les notifications de réponse automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fermer un ticket à partir d'un article de la base de connaissances recommandé dans une notification de réponse automatique

Affichez les articles de la base de connaissances inclus dans la notification par e-mail envoyée par la fonctionnalité réponse automatique pour un ticket de service client, puis fermez le ticket à partir d'un article de la base de connaissances utile.

Avant de commencer

Rôle requis : snc_external ou les utilisateurs figurant sur la liste de surveillance associée au ticket de service client

Connectez-vous au portail contenant le ticket.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la fonctionnalité réponse automatique envoie des articles de la base de connaissances en tant que contenus utiles pour résoudre un ticket de service client envoyé par e-mail.

Procédure

1. Ouvrez le lien de l'article de la base de connaissances à partir de la notification par e-mail envoyée par réponse automatique.
2. Lisez l'article de la base de connaissances pour déterminer s'il peut aider à résoudre un ticket.
3. Si l'article de la base de connaissances fournit une solution, cliquez sur **Fermer le ticket** dans la section Ticket connexe de l'article.
4. Dans la fenêtre de message qui s'affiche, cliquez sur **Fermer le ticket**.

Résultats

Un message d'information sur le ticket en cours de fermeture apparaît. Si un ticket a été fermé à l'aide d'un lien d'article de la base de connaissances consulté à partir d'une notification par e-mail réponse automatique, un bouton **Afficher le ticket** s'affiche dans cet article. Cliquez sur le bouton pour afficher les détails du ticket qui a été fermé.

Définir les préférences de notification de la réponse automatique

Définissez les préférences de notification pour recevoir des recommandations réponse automatique sur les tickets de service client que vous avez émis ou pour lesquels vous figurez sur la liste de surveillance.

Avant de commencer

Rôle requis : snc_external ou les utilisateurs figurant sur la liste de surveillance associée au ticket de service client

Assurez-vous qu'un administrateur a configuré la fonctionnalité réponse automatique. Pour en savoir plus, consultez Configurer les notifications de réponse automatique.

Procédure

1. Accédez à la page du portail.
2. Cliquez sur votre nom d'utilisateur ou photo dans l'en-tête du portail, puis cliquez sur **Profil**.
3. Sur la page Profil d'utilisateur, défilez jusqu'à la section Actions, puis cliquez sur **Préférences de notification**.
4. Dans la fenêtre Préférence de notification, cochez ou décochez la case **Recommandations de réponse automatique de ticket** pour activer ou désactiver les notifications réponse automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser un service client sous-traité

Les fournisseurs de services externalisés (OSP) sont des organisations qu'une entreprise engage pour fournir un service client à des clients externes. Les OSP gèrent les tickets des clients associés à leur organisation.

Plusieurs rôles sont requis en fonction des tâches que vous effectuez.

Rôles requis

Rôle	Description
sn_csm_ocs.ext_manager (gestionnaire OSP externe)	Embauchez des agents des fournisseurs de services auxquels ils appartiennent et gérez les affectations de tickets.
sn_csm_ocs.ext_agent (agent OSP externe)	Les agents peuvent exécuter les tickets appartenant à l'organisation du fournisseur de services dont ils dépendent.
sn_csm_ocs.manager (gestionnaire OSP interne)	Gère et surveille toutes les activités effectuées par les OSP. Le gestionnaire peut également accéder aux tableaux de bord OSP et agir en tant que point de contact interne pour l'organisation.

Remarque :
Les agents et gestionnaires OSP peuvent effectuer leurs tâches désignées à l'aide d'interfaces UI16, car les espaces de travail ne sont pas pris en charge pour le moment.

Information associée

Configurer le service client externalisé

Service client externalisé

Tableau de bord Service client externalisé

Tâches du gestionnaire de fournisseurs de services externalisés

En tant que gestionnaire OSP, vous pouvez effectuer diverses tâches telles que l'intégration d'agents OSP, la consultation de tickets non affectés et l'affectation de tickets à des groupes ou à des agents que vous gérez. Toutefois, les gestionnaires peuvent effectuer leurs tâches désignées à l'aide des interfaces UI16, car les espaces de travail ne sont pas pris en charge pour le moment.

Embaucher un agent de fournisseur de service externalisé

Un gestionnaire OSP peut embaucher des agents OSP pour gérer et exécuter des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Embaucher un agent**.
2. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire d'embauche d'un agent ou d'un gestionnaire de fournisseurs de services externalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Une fois l'intégration effectuée, un e-mail de réinitialisation de mot de passe est envoyé à l'adresse e-mail de l'agent.

Affecter un ticket à un agent

En tant que gestionnaire externe du service client externalisé, vous pouvez affecter un ticket à un agent de votre groupe.

Avant de commencer

> **Remarque :**
> Les gestionnaires externes du service client externalisé [sn_csm_ocs.ext_manager] peuvent effectuer leurs tâches désignées à l'aide d'interfaces UI16, car les espaces de travail ne sont pas pris en charge pour le moment.

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Non affectées**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Entrez le nom de l'agent dans le champ **Affecté à** et sélectionnez l'agent dans la liste affichée.

   Vous pouvez également cliquer sur l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) et sélectionner l'agent.

   > **Remarque :**
   > Le champ **Groupe d'affectation** est prérempli avec le nom de groupe. La liste des agents appartenant à ce groupe s'affiche lors du référencement.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Tâches de l'agent de fournisseurs de services externalisés

Les agents OSP peuvent effectuer diverses tâches telles que la gestion de tickets, la planification de rendez-vous, etc. Toutefois, les agents peuvent effectuer leurs tâches désignées à l'aide d'interfaces UI16, car les espaces de travail ne sont pas pris en charge pour le moment.

Créer un ordre de travail

Un agent OSP peut créer une commande de travaux de façon qu'elle puisse être affectée à un agent de service sur site.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent. Par ailleurs, vous devez avoir installé le module d'extension Customer Service Management with Field Service Management.

Procédure

1. Accédez à **Mes tickets** et ouvrez un ticket.
2. Cliquez sur la liste connexe **Commandes de travaux**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Affichez l'état de la commande de travaux pour mettre à jour le client de l'état.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas créer de commande de travaux tant que la commande de travaux précédente n'est pas fermée ou supprimée.

Escalader un ticket

Un agent OSP peut escalader un ticket lorsqu'il n'est pas capable de résoudre ou d'exécuter un ticket pour diverses raisons telles que .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Escalader le ticket**.
3. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire d'escalade.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher les actifs du consommateur ou du compte

Un agent OSP peut afficher les actifs détenus par un compte ou un consommateur, ce qui aide à la création ou à l'exécution d'un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets**.
2. Ouvrez un ticket et cliquez sur l'icône d'aperçu en regard du champ **Compte** ou **Consommateur**.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Cliquez sur liste connexe **Actifs**.
   La liste des actifs appartenant au compte ou au consommateur est visible.
5. Cliquez sur un actif pour afficher les champs en lecture seule.

Afficher les contrats du compte

En tant qu'agent OSP, vous pouvez afficher les contrats détenus par des comptes ou des consommateurs afin de créer ou d'exécuter un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager/sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Ouvrez le formulaire de ticket.
2. Cliquez sur l'icône **d'aperçu** en regard du champ **Compte** ou **Consommateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur liste connexe **Contrats**.
4. Affichez la liste des actifs appartenant à un compte ou à un consommateur, et exécutez un ticket.

Afficher les données de clients ou consommateurs

En tant qu'agent OSP, vous devez afficher les données de clients ou consommateurs pour exécuter des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Tous**.
2. Ouvrez un ticket et cliquez sur l'icône d'aperçu en regard du champ **Compte** ou **Contact**.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   Les listes connexes suivantes sont visibles pour vous permettre de travailler sur les tickets et de les exécuter :
   - **Contacts**
   - **Adresses**
   - **Tickets**
   - **Ressources**
   - **Contrats**
   - **Autorisations**
   - **Relations de comptes**
   - **Produits vendus** et
   - **Base d'installation**

Créer une tâche de ticket

Un agent OSP crée une tâche de ticket une fois qu'un ticket a été affecté. En tant qu'agent, vous pouvez travailler sur le ticket en ajoutant des notes de travail et des commentaires supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets** et ouvrez un ticket.

   Remarque :
   La chronologie du ticket est affichée en haut du formulaire de ticket.

2. Cliquez sur la liste connexe **Tâches**.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche.
   Le bouton **Modifier** vous permet d'ajouter des tâches de ticket existantes à un ticket depuis la liste **Collection**.
4. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire de nouvel enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également fermer la tâche de ticket.

Affecter un ticket

Affectez-vous un ticket ou affectez-le à un autre agent de fournisseur de service externalisé (OSP) au sein de l'organisation pour commencer à travailler sur le ticket ou pour exécuter le ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Tous**.
2. Cliquez et ouvrez un ticket dans la liste disponible.
3. Cliquez sur **Me l'affecter**.

> **Remarque :**
> Si le ticket est déjà affecté, le bouton **Me l'affecter** n'est pas disponible.

Créer un rendez-vous

En tant qu'agent, vous pouvez prendre rendez-vous avec le demandeur d'un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Cliquez sur la liste connexe **Rendez-vous**.
4. Renseignez comme nécessaire les champs du formulaire de rendez-vous.
5. Cliquez sur **Envoyer** ; le rendez-vous s'affiche sous la liste connexe **Rendez-vous** et son état est défini sur **Prêt**.
6. Modifiez le rendez-vous et cliquez sur **Envoyer une activité** pour envoyer le rendez-vous à l'adresse e-mail spécifiée.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également annuler le rendez-vous à l'aide du lien connexe **Annuler le rendez-vous**.

Transférer un ticket

S'il n'est pas capable de résoudre un ticket, l'agent ou le gestionnaire OSP transfère manuellement ce ticket à un agent interne de l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez transférer un ticket en sélectionnant le motif et en ajoutant des notes de transfert, puis le transmettre manuellement. Le ticket est transféré en fonction de la configuration du groupe d'affectation par défaut lors de la définition d'un OSP. Sinon, le ticket est transféré en fonction des règles d'affectation ou AWA, qui ont été précédemment configurées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket que vous souhaitez transférer.
3. Cliquez sur **Transférer le ticket**.
4. Sélectionnez le motif du transfert du ticket dans la liste déroulante **Motif**.
5. Entrez des informations supplémentaires concernant le ticket dans le champ **Notes**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le ticket est correctement transféré au gestionnaire interne de l'entreprise. Lorsque vous revenez sur **tous** les tickets et consultez le ticket, vous pouvez afficher les informations de transfert sous la liste connexe **Demande de transfert de tickets externalisés**.

Afficher des tickets

En tant que gestionnaire ou agent OSP, vous devez être en mesure d'afficher tous les modules d'application avec la liste des tickets pour les clients, les consommateurs et les produits proposés par votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets**.
   Vous devez pouvoir voir **Mes tickets**, ainsi que **tous les tickets**, **les tickets ouverts** et **les tickets non affectés**. Les utilisateurs qui ne sont pas autorisés ou qui n'appartiennent pas à cet OSP ne verront aucun ticket.

   Remarque :
   En tant que gestionnaire OSP, vous pouvez afficher les tickets affectés aux groupes que vous gérez.

2. Cliquez sur **Tous**, ouvrez un ticket et affectez-vous ce ticket.
   Le champ **Affecté à** est prérempli avec votre nom.

Afficher les e-mails associés aux tickets et répondre

En tant qu'agent OSP, vous pouvez afficher la liste des e-mails associés à un ticket qui vous est affecté. Vous pouvez répondre à un ticket en créant un e-mail et en l'envoyant aux personnes concernées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket auquel vous souhaitez répondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur liste connexe **E-mails**.
   La liste des e-mails envoyés plus tôt, le cas échéant, s'affiche.
4. Cliquez sur **Nouvel e-mail** pour créer un e-mail.
   Les champs des destinataires sont préremplis. Vous pouvez ajouter des destinataires supplémentaires si nécessaire.
5. Entrez le corps du texte dans la fenêtre Composer un e-mail.
6. Cliquez sur l'icône Pièce jointe (icône si vous souhaitez ajouter une pièce jointe à l'e-mail.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Signaler une lacune en connaissances dans un ticket

Un agent OSP peut signaler une lacune en connaissances pour un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Vérifiez si la connaissance est disponible pour le ticket dans la liste connexe **Lacunes en connaissances**.
4. Cliquez sur le lien connexe **Remonter un problème de KB**.
5. Entrez la description.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une lacune en connaissances est créée. Vous pouvez le consulter sous la liste connexe **Lacunes en connaissances**.

Proposer un ticket principal

En tant qu'agent OSP, vous pouvez proposer un ticket principal à partir du ticket de service client existant qui vous est affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

les tickets dont l'état est l'un des suivants peuvent être proposés comme candidats de ticket principal :

- Nouveau
- Ouvert
- En attente d'infos

les tickets qui sont résolus, fermés ou annulés ne peuvent pas être proposés comme candidats de tickets principaux.

Lorsqu'ils proposent un ticket comme candidat de ticket principal, les agents peuvent spécifier le motif ou la justification du ticket dans la fenêtre contextuelle du ticket proposé. Les informations fournies dans les champs **Notes de travail** et **Impact sur l'entreprise** sont ajoutées au formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire de ticket.
4. Cliquer sur **Proposer un ticket principal**
5. Dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal, saisissez un motif pour la proposition dans le champ **Notes de travail**.
   Vous pouvez également choisir de saisir l'impact du ticket sélectionné sur l'entreprise dans le champ Impact **sur l'entreprise** .
6. Dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal, saisissez un motif pour la proposition dans le champ **Notes de travail**.
7. **Facultatif :** Saisissez l'impact du ticket sélectionné sur l'entreprise dans le champ Impact **sur l'entreprise** .
   Ces informations sont ajoutées dans les champs **Notes de travail** et **Impact sur l'entreprise** de la section Informations sur le ticket principal.
8. Cliquez sur **Proposer**.
   Une entrée est ajoutée aux **Notes de travail** du formulaire de ticket pour indiquer que le ticket a été proposé comme candidat de ticket principal. Les informations saisies dans la fenêtre contextuelle Proposer un ticket principal sont également ajoutées au formulaire de ticket.

Fermer un ticket

Les utilisateurs dotés du rôle d'agent OSP peuvent proposer une solution à un ticket et fermer les tickets affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Ouvrez un ticket.
3. Cliquez sur l'onglet **Informations sur la fermeture** du formulaire de ticket.
4. Sélectionnez le **code de résolution** dans la liste déroulante.
5. Entrez la cause de la résolution, ainsi que des notes éventuelles, dans les champs **Cause** et **Notes de résolution**.
6. Cochez la case **Ajouter des notes de résolution aux commentaires** si vous le souhaitez.
7. Cliquez sur **Fermer le ticket**.
   L'état du ticket est remplacé par **Fermé**.

Recherche contextuelle

Les utilisateurs dotés du rôle d'agent OSP peuvent rechercher des informations connexes pour exécuter un ticket. Les résultats de recherche renvoyés correspondent à la liste des entités pour lesquelles l'agent dispose d'autorisations conformément à la gouvernance des données.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Tous**.
2. Ouvrez un ticket pour afficher les résultats de recherche connexes selon la description du ticket.

Afficher la liste des autorisations

En tant que gestionnaire ou agent OSP, vous devez afficher les autorisations d'un compte ou d'un consommateur pour créer ou exécuter des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procédure

1. Accédez à la **Service clientèle sous-traité** > **Tickets** > **Tous**.
2. Ouvrez un ticket et cliquez sur l'icône d'aperçu en regard du champ **Compte**.
   La page du compte client s'affiche.
3. Cliquez sur la liste connexe **Autorisations**.
4. Ouvrez une autorisation et affichez les détails de l'actif pour exécuter un ticket.

Utiliser Chat Zoom Connector

Initiez une réunion Zoom directement à partir d'une session de messagerie instantanée à l'aide de l'application Chat Zoom Connector.

En tant qu'agent, vous pouvez initier une réunion Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée pour comprendre et résoudre les problèmes des clients plus rapidement grâce aux interactions en direct. Pour plus d'informations, voir Initier des réunions Zoom à partir de sessions de messagerie instantanée.

Par défaut, pour chaque enregistrement d'interaction de réunion Zoom, un numéro de téléconférence Notification est également généré. En tant qu'agent, vous ou le gestionnaire d'agent pouvez accéder à l'URL d'enregistrement de la réunion Zoom à partir du flux d'activité de l'enregistrement d'interaction. Pour plus d'informations, consultez Enregistrements d'interaction dans Agent Workspace .

En tant que gestionnaire d'agent, vous pouvez accéder aux détails des réunions Zoom initiées à partir d'une session de messagerie instantanée de client à l'aide de l'enregistrement d'interaction Zoom. Les enregistrements de réunion sont disponibles dans l'enregistrement d'interaction créé pour Zoom. Pour plus d'informations, voir Afficher les détails des réunions Zoom initiées à partir de sessions de messagerie instantanée.

Remarque :
Les détails des téléconférences d'une réunion Zoom sont stockés dans la table Téléconférences Notify [notify_conference_call].

En tant qu'utilisateur ayant le rôle notify_admin ou notify_view, vous pouvez accéder aux détails d'une Zoom réunion en accédant à **Notification** > **Enregistrements**et en sélectionnant le numéro de téléconférence correspondant. Pour plus d'informations, consultez Téléconférences Notify .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur Chat Zoom Connector

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Chat Zoom Connector.

Rôles requis pour Chat Zoom Connector

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Initiez une réunion Zoom à partir d'une session de messagerie instantanée pour comprendre et résoudre les problèmes des clients plus rapidement grâce aux interactions en direct.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails des réunions Zoom initiées à partir d'une session de messagerie instantanée de client à l'aide de l'enregistrement d'interaction Zoom. Les enregistrements de réunion sont disponibles dans l'enregistrement d'interaction créé pour les réunions Zoom.
notify_admin, notify_view	Affichez les détails des réunions Zoom initiées à partir d'une session de messagerie instantanée de client à l'aide de Notification.

Informations sur l'activation

Configurez l'application Chat Zoom Connector pour initier des réunions Zoom à partir de sessions de messagerie instantanée de clients. Pour plus d'informations, voir Configurer Chat Zoom Connector.

Information associée

Chat Zoom Connector

Initier des réunions Zoom à partir de sessions de messagerie instantanée

Résolvez des problèmes plus rapidement en initiant une réunion Zoom directement à partir d'une session de messagerie instantanée de client à l'aide de l'application Chat Zoom Connector.

Avant de commencer

Assurez-vous qu'un administrateur a installé et configuré l'application Chat Zoom Connector. Pour plus d'informations, voir Configurer Chat Zoom Connector.

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser une réunion Zoom pour héberger une visioconférence ou un partage de vidéo. Vous pouvez également enregistrer la réunion et sauvegarder les enregistrements.

Procédure

1. Accédez à **Agent Workspace**.
2. Acceptez une conversation de messagerie instantanée et répondez-y à partir de votre boîte de réception d'agent.
3. **Facultatif :** Posez des questions afin d'en savoir plus sur le problème.
4. Pour démarrer une Zoom session avec un client, cliquez sur l'icône d'actions rapides ( ), puis sélectionnez **/ zoom**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
Vous pouvez également entrer `/zoom` dans le champ de texte de la session de messagerie instantanée.

5. Cliquez sur l'icône d'envoi (➤).
   Un message annonçant que la réunion Zoom a démarré, ainsi qu'un message contenant l'URL de la réunion sont publiés dans la fenêtre de messagerie instantanée pour l'agent et le client. Si la session a été initiée via l'onglet Messagerie instantanée privée, l'URL de la session n'est pas partagée avec le client.
6. Cliquez sur l'URL pour héberger la réunion Zoom et demandez au client de cliquer sur l'URL également.
   En tant qu'hôte de la réunion, vous pouvez accepter des participants en partageant l'URL de la réunion avec eux. Le nombre de participants que vous pouvez accepter dépend des paramètres de votre compte Zoom.

   Le sujet de la réunion est défini sur le numéro de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée associé. La description de la réunion est définie sur la brève description de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée associé. Si la brève description de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée associé est vide, la description de la réunion est affichée sous la forme d'un tiret (-).
7. **Facultatif :** Enregistrez la réunion.
   Pour plus d'informations, consultez le Centre d'aide Zoom .

Résultats

Un enregistrement d'interaction de type **Zoom** est généré pour la réunion qui capture les détails de la téléconférence Notification pour cette session Zoom. Un administrateur Notify ou un gestionnaire d'agent peut accéder aux détails de la téléconférence associés à la réunion Zoom à partir de l'enregistrement d'interaction.

Remarque :
Le numéro de téléconférence est une valeur générée automatiquement dans le champ **Enregistrement des métadonnées des canaux** sur le formulaire Interaction. Pour plus d'informations, voir Afficher les détails des réunions Zoom initiées à partir de sessions de messagerie instantanée.

L'URL d'enregistrement de la réunion Zoom est ajoutée au flux d'activité de l'enregistrement d'interaction. Pour plus d'informations, consultez Enregistrements d'interaction dans Agent Workspace .

Afficher les détails des réunions Zoom initiées à partir de sessions de messagerie instantanée

Affichez les détails d'une réunion Zoom initiée à partir d'une session de messagerie instantanée à l'aide de l'enregistrement d'interaction associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche indique les étapes qu'un utilisateur doté du rôle sn_customerservice_manager doit suivre pour accéder aux détails de la réunion Zoom à partir d'un enregistrement d'interaction. Pour obtenir des informations sur la façon dont les utilisateurs avec d'autres rôles Notify affichent les informations de la réunion Zoom, consultez Utiliser Chat Zoom Connector.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Interaction** > **Tous**.
2. Dans la liste Interactions, cliquez sur le lien vers un enregistrement d'interaction de type Zoom dans la colonne **Numéro**.

Résultats

L'URL d'enregistrement de la réunion Zoom, si elle est disponible, est ajoutée en tant que note de travail et affichée dans le flux d'activité du formulaire Interaction.

Sur le formulaire Interaction, vous pouvez afficher les détails d'une réunion Zoom.

Remarque :
Votre administrateur a peut-être configuré l'enregistrement d'interaction pour qu'il affiche différentes valeurs de champ spécifiques à l'application.

Formulaire Interaction

Champ	Description
Numéro	Numéro unique pour identifier l'enregistrement d'interaction.
Type	Type de communication de canal. Pour une réunion Zoom, le champ est automatiquement défini sur **Zoom**.
État	Différents états par l'intermédiaire desquels l'interaction se déroule pour une résolution.
Ouverts pour	Contact client ou consommateur pour lequel la réunion Zoom a été initiée. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur du champ **Ouvert pour** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée.
Affecté à	Agent auquel l'enregistrement d'interaction est affecté. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur du champ **Affecté à** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée.
Parent	Numéro de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel cette réunion Zoom a été initiée. Ce champ est automatiquement défini sur le numéro de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Interaction (suite)

Champ	Description
Enregistrement des métadonnées des canaux	Numéro de la téléconférence Notification. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de téléconférence associé à cette réunion et stocké dans la table Téléconférences Notify [notify_conference_call]. **Remarque :** Pour afficher plus de détails tels que l'URL de la réunion et les détails des participants, cliquez sur l'icône d'aperçu de cet enregistrement (pour ce champ. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Table de métadonnées des canaux	Table contenant une liste des téléconférences démarrées à l'aide de Notification. Ce champ est automatiquement défini sur **Téléconférences Notify [notify_conference_call]**. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Consommateur	Le compte du consommateur est automatiquement défini sur la valeur du champ **Consommateur** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Contact	Le contact du client est automatiquement défini sur la valeur du champ **Contact** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Compte	Le compte de l'utilisateur est automatiquement défini sur la valeur du champ **Compte** de l'enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée à partir duquel la réunion Zoom a été initiée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configurer la mise en page du formulaire .
Description courte	Brève description de l'interaction. **Remarque :** Le champ de brève description est vide pour une réunion Zoom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Initier des réunions Zoom à partir de sessions de messagerie instantanée

Utiliser Microsoft Outlook avec CSM

Intégrez Customer Service Management à Microsoft Outlook pour effectuer des tâches telles que la gestion des contacts et des tickets dans Microsoft Outlook.

Afficher les informations du contact client Microsoft Outlook dans votre instance ServiceNow

Une fois que vous avez intégré Gestion du service clientèle (CSM) à Microsoft Outlook, vous pouvez afficher les informations du client dans le panneau de compléments Outlook pour faciliter la communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager, sn_customerservice.proxy_contact

Procédure

1. Dans Microsoft Outlook, ouvrez l'e-mail que vous avez reçu du contact.
2. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur **Afficher dans ServiceNow**.
   Le panneau de complément Outlook affiche les détails du contact.

   Remarque :
   si les détails du contact ne sont pas disponibles, le message Aucun contact n'a été trouvé s'affiche.

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez effectuer d'autres tâches de contact, accédez aux informations de contact via la page du portail CSM en cliquant sur l'icône Ouvrir dans une nouvelle page ( ).

Créer un contact dans Microsoft Outlook

En tant que chargé de clientèle, vous pouvez créer un nouveau contact lorsque vous recevez un e-mail d'un client dont les détails ne figurent pas dans la liste des contacts Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager et sn_customerservice.proxy_contact

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail que vous avez reçu du contact.
2. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur **Afficher dans ServiceNow**.
   Les détails du contact ne sont pas disponibles et le panneau de complément Outlook affiche le message Aucun contact n'a été trouvé.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Créer un contact**.
4. Renseignez les détails du contact dans le formulaire de ticket et cliquez sur **Soumettre**.
5. **Facultatif :** Si vous souhaitez effectuer d'autres tâches de contact, accédez au portail CSM en cliquant sur l'icône Ouvrir dans une nouvelle page (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher ou modifier les tickets existants dans Microsoft Outlook

En tant que chargé de clientèle, consultez les cinq tickets les plus récents liés à un contact Microsoft Outlook pour comprendre les problèmes liés aux contacts, modifier les informations d'un ticket et communiquer plus efficacement avec le contact.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager et sn_customerservice.proxy_contact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Bien que vous puissiez afficher ou modifier des tickets existants à partir de Microsoft Outlook, vous pouvez également accéder au portail CSM pour travailler sur les tickets ouverts en cliquant sur l'icône Ouvrir dans une nouvelle page ( ).

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail que vous avez reçu du contact.
2. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur **Afficher dans ServiceNow**.
3. Cliquez sur **Tickets** dans le panneau de complément Outlook.
   Le panneau de complément répertorie les cinq tickets les plus récents liés au contact qui ne sont pas fermés. Vous pouvez charger plus de tickets.
4. Cliquez sur un ticket pour en afficher les détails.
5. Saisissez votre message.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre des informations complémentaires, comme un message à un ticket, cliquez sur l'icône de pièce et sélectionnez le fichier.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le message nouvellement ajouté est disponible dans le flux d'activités.

Créer un nouveau ticket à partir d'un e-mail dans Microsoft Outlook

Si un client dont les informations de contact sont disponibles envoie un e-mail indiquant un problème, vous pouvez facilement créer un ticket de service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.contact_manager et sn_customerservice.proxy_contact

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail que vous avez reçu du client.
2. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur **Afficher dans ServiceNow**.
   Le panneau de complément Outlook s'ouvre dans le panneau de droite.
3. Cliquez sur l'icône Plus ( ).
4. Sélectionnez **Créer un ticket** depuis le menu.
5. Renseignez les détails du ticket dans le formulaire de ticket.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des modèles de données client pour B2B2C

Avec le modèle B2B2C, les organisations de tous les secteurs peuvent facilement configurer des relations client à plusieurs niveaux et prendre en charge les clients business qui, à leur tour, prennent en charge leurs consommateurs finaux.

Rôle requis : différents rôles sont requis pour Modèles de données client pour B2B2C en fonction des tâches que vous effectuez.

Rôles requis

Rôle	Tâches
sn_customerservice_agent (agent du service client)	Créez un ticket pour un consommateur de compte à partir de la plateforme ou d'espaces de travail CSM pour suivre les problèmes. Consultez la rubrique Créer des tickets pour un consommateur de compte.
awa_agent and sn_customerservice_agent	Acceptez une demande de discussion par messagerie instantanée dans les espaces de travail CSM et créez un ticket à partir de l'interaction de messagerie instantanée.
n_customerservice_manager (gestionnaire du service client)	Associez des consommateurs à un compte pour identifier les consommateurs finaux qui utilisent des produits ou des services. Associez les éléments de base d'installation/produits vendus aux consommateurs de compte pour suivre les problèmes des consommateurs finaux.
sn_acct_consumer.consumer (consommateur de compte)	Affichez les produits vendus/éléments de base d'installation pour suivre les instances mises en service pour votre compte et les produits ou services vendus à votre compte. Créez un ticket pour les éléments de base d'installation ou les problèmes de produits vendus à partir du portail CSM. Vous recevrez des notifications par e-mail lorsqu'un ticket est créé, commenté, résolu ou fermé. Consultez la rubrique Créer un ticket à partir du portail CSM.
sn_customerservice.customer (contact de compte)	Affichez les produits vendus/éléments de base d'installation pour suivre les problèmes des consommateurs finaux. Reportez-vous aux rubriques Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal et Consulter des informations sur des produits depuis le Customer Service Portal. Créez un ticket pour un consommateur de compte afin de suivre les problèmes du consommateur. Consultez la rubrique Créer des tickets pour un consommateur de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer un compte à des consommateurs

Permettez aux gestionnaires du service client d'identifier les consommateurs finaux qui utilisent des produits ou services et de suivre les informations sur les clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Cliquez sur la liste connexe **Consommateurs**.
4. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un consommateur existant ou nouveau.

Options et procédure

Option	Procédure
Ajouter un consommateur existant	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Sélectionnez un consommateur dans la liste.
Ajouter un nouveau consommateur	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Cliquez sur **Nouveau**. **c.** Renseignez les champs du formulaire Consommateur. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le consommateur sélectionné est associé au compte.

Associer des produits vendus à des consommateurs de compte

Permettez aux gestionnaires du service client de suivre les produits ou services vendus en associant ces derniers à des consommateurs de compte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Produits vendus**.
2. Sélectionnez un produit qui n'a pas encore de consommateur associé.
3. Ajoutez un consommateur existant ou un nouveau consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options et procédure

Option	Procédure
Ajouter un consommateur existant	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Sélectionnez un consommateur dans la liste.
Ajouter un nouveau consommateur	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Cliquez sur **Nouveau**. **c.** Renseignez les champs du formulaire Consommateur. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le produit est associé au consommateur.

Associer des éléments de base d'installation à des consommateurs de compte

Autorisez les gestionnaires du service client à suivre les instances mises en service en associant des éléments de base d'installation à des consommateurs de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Éléments de base d'installation**.
2. Sélectionnez un élément qui n'a pas encore de consommateur associé.
3. Ajoutez un consommateur existant ou un nouveau consommateur.

Actions et procédure

Action	Procédure
Ajouter un consommateur existant	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Sélectionnez un consommateur dans la liste.
Ajouter un nouveau consommateur	**a.** Dans le champ **Consommateur**, cliquez sur l'icône Rechercher dans la liste ( ). **b.** Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Procédure
	c. Renseignez les champs du formulaire Consommateur. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Afficher les informations de base d'installation en tant que consommateur de compte

Suivez les instances mises en service pour votre compte ainsi que les produits ou services qui s'exécutent sur celles-ci en affichant la liste des éléments de base d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_consumer.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez la liste des informations sur les éléments de base d'installation à partir du Customer Service Portal.

Remarque :
Le widget **Autorisations** et le widget **Contrats** ne sont pas visibles pour les consommateurs de compte.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Base d'installation**.
   Le système affiche une liste d'éléments de base d'installation qui appartient à votre compte.
3. Sélectionnez une base d'installation pour en afficher les détails.

Remarque :
La vue par défaut est la vue de formulaire. Si vous passez à la vue de liste, les champs **Compte** et **Consommateur** ne sont pas affichés. Pour en savoir plus, consultez Configurer les listes Éléments de base d'installation et Produits vendus.

Afficher les informations sur les produits vendus en tant que consommateur de compte

Suivez les produits ou services vendus à votre compte en affichant la liste des produits vendus à partir du Customer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_consumer.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez la liste des produits vendus pour suivre les produits ou services vendus à votre compte.

Remarque :
Le widget **Autorisations** et le widget **Contrats** ne sont pas visibles pour les consommateurs de compte.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Produits**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système affiche une liste de produits qui appartiennent à votre compte.

3. Sélectionnez un produit pour en afficher les détails.

Remarque :
La vue par défaut est la vue de formulaire. Si vous passez à la vue de liste, les champs **Compte** et **Consommateur** ne sont pas affichés. Pour en savoir plus, consultez Configurer les listes Éléments de base d'installation et Produits vendus.

Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client

Vous pouvez activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients (sn_ciwf_ui_cmpnt) pour activer les widgets du portail configurables. L'application installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Créer une page pour les widgets du portail configurables

Créez une page dans laquelle vous pouvez ajouter des widgets de portail configurables.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Rôle requis : ap_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la Portail de services page Designer, sélectionnez **Ajouter une nouvelle Page**.
4. Saisissez le texte du titre de la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

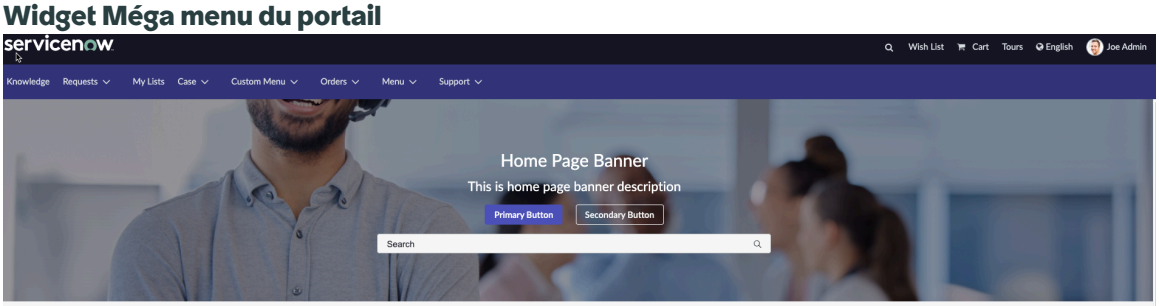
5. Saisissez un ID pour la page qui ne comprend pas d'espaces ni de caractères spéciaux, à l'exception d'un trait de soulignement.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
La page est créée dans le Portail de services Designer.

Widget Méga menu du portail

Le widget Mega Menu du portail affiche un menu hiérarchique sur l'en-tête de la page d'accueil du portail pour activer la navigation vers différentes pages. Vous pouvez également afficher un panier, une liste de souhaits, une visite guidée et une liste scriptée (comme une notification, une approbation et une enquête) sur l'en-tête de votre portail.

Widget Méga menu du portail



Pour plus d'informations sur la configuration du widget Méga menu du portail, reportez-vous à la section Configurer la catégorie d'un widget Méga menu du portail.

Configurer la catégorie d'un widget Méga menu du portail

Configurez un widget Méga menu du portail pour définir une catégorie de menu et y associer des pages afin de pouvoir accéder facilement à différentes pages à partir de la page du portail.

Avant de commencer
Le module d'extension UI Components for Customer Portals doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sur la page Portails de services, dans la colonne **Titre** , saisissez Customer Service.
3. Sélectionnez **Service à la clientèle**.
4. Dans le formulaire Customer Service, dans le champ **Menu principal** , sélectionnez l'icône Afficher un).
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
5. Dans le formulaire Instance avec menu, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
6. Dans le formulaire Menu d'en-tête CSP, si le méga menu du portail n'apparaît pas dans le champ **Widget** , recherchez-le et sélectionnez-le.

Traduction automatique

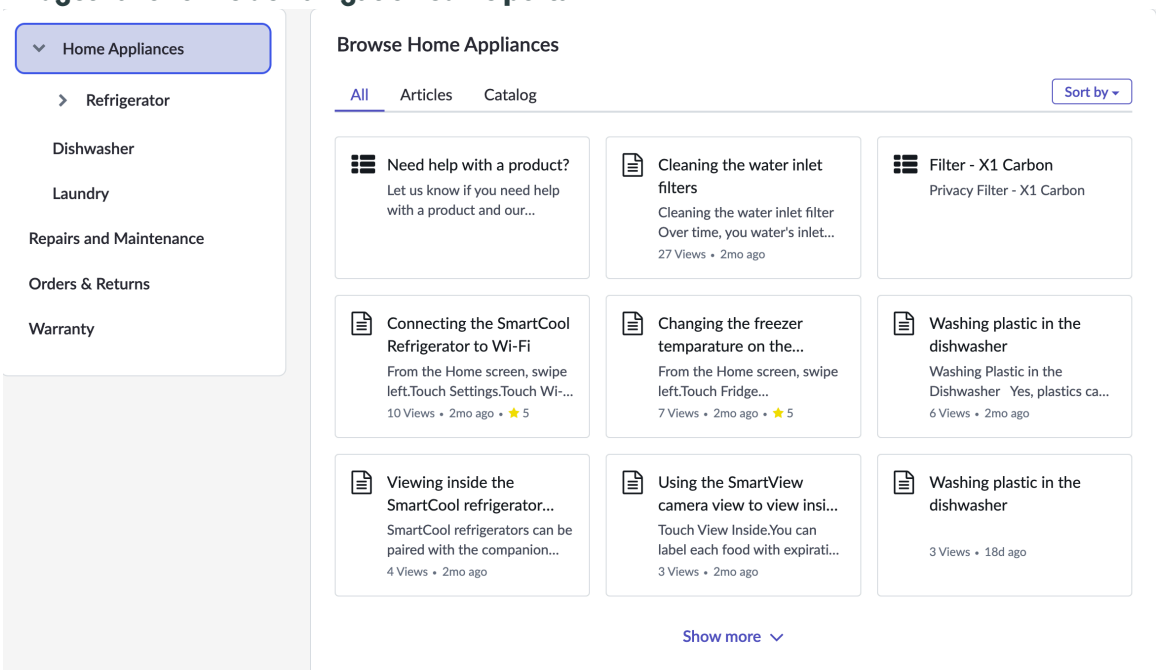
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Sur la page Menu d'en-tête CSP, dans la section Liens connexes, sélectionnez la catégorie que vous souhaitez mettre à jour.
9. Renseignez les champs du formulaire Élément de menu.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Menu Item form .
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Widget Taxonomie de navigation sur le portail

Le widget Taxonomie de parcours du portail affiche des rubriques de taxonomie hiérarchiques qui permettent à vos utilisateurs d'accéder aux articles de la base de connaissances et aux éléments de catalogue via le volet de navigation du widget.

Widget Taxonomie de navigation sur le portail



Pour plus d'informations sur la configuration du widget Taxonomie de parcours du portail à l'aide des options d'instance, consultez Ajouter et configurer le widget Taxonomie de parcours du portail.

Ajouter et configurer le widget Taxonomie de parcours du portail

Ajoutez le widget Taxonomie de parcours du portail à votre portail et modifiez son comportement. Le widget affiche les rubriques de taxonomie ainsi que les articles et les éléments de catalogue qui leur sont associés.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Vous devez avoir la configuration suivante pour pouvoir ajouter, personnaliser et utiliser ce widget :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget. Pour plus d'informations, voir Créer une page pour les widgets du portail configurables
- Une taxonomie pour mapper votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Create taxonomy .
- Au moins une taxonomie associée à votre portail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une taxonomie à votre portail.
- Au moins une rubrique associée à la taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Create and associate topics .
- Rubriques associées aux catégories de la base de connaissances et aux catégories de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Associate content categories to topics et Associate content from catalog categories to a topic .

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez `Taxonomie de navigation` dans le portail.
7. Faites glisser le widget Taxonomie de navigation du portail vers la mise en page du conteneur.
8. Dans la page Modifier, sélectionnez un widget Taxonomie de parcours du portail.
9. Sélectionnez l'icône de crayon ( ).
10. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget de taxonomie de navigation sur le portail.

Ajouter une taxonomie à votre portail

Créez une taxonomie pour organiser les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue sous des rubriques pertinentes pour votre utilisateur. Associez une taxonomie à votre portail pour afficher les rubriques pertinentes sur les widgets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sur la page Service Portal, recherchez `Assistance clientèle` dans la colonne **Titre** .
   Vous pouvez sélectionner n'importe quel portail et y associer une taxonomie.
3. Sur la page Assistance client, dans la liste connexe, sélectionnez l'onglet **Taxonomie** .

Traduction automatique

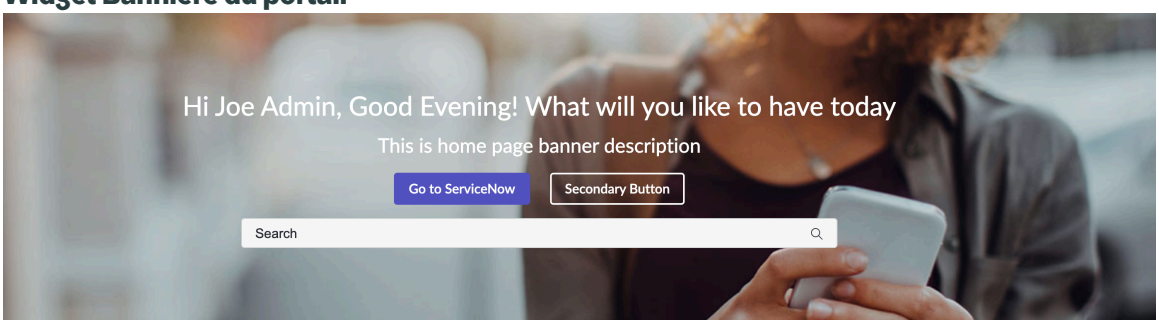
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans l’onglet Taxonomie, sélectionnez **Modifier**.
5. Déplacez n’importe quelle taxonomie de la collection vers la liste Taxonomie.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Widget Bannière du portail

Vous pouvez utiliser le widget Bannière du portail pour afficher les annonces, les points forts d’un nouveau produit ou d’une nouvelle fonctionnalité et des informations importantes sur la page du portail.

Widget Bannière du portail



Pour plus d’informations sur la configuration des options d’instance pour le widget Bannière du portail, reportez-vous à Ajouter et configurer le widget Bannière du portail.

Ajouter et configurer le widget Bannière du portail

Ajoutez un widget Bannière du portail à votre portail et modifiez son apparence et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Bannière du portail pour afficher les annonces, les points forts d’un nouveau produit ou d’une nouvelle fonctionnalité et des informations importantes sur la page du portail.

Avant de commencer

Le module d’extension Composants d’interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d’extension Composants d’interface utilisateur pour les portails client

Si vous n’avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

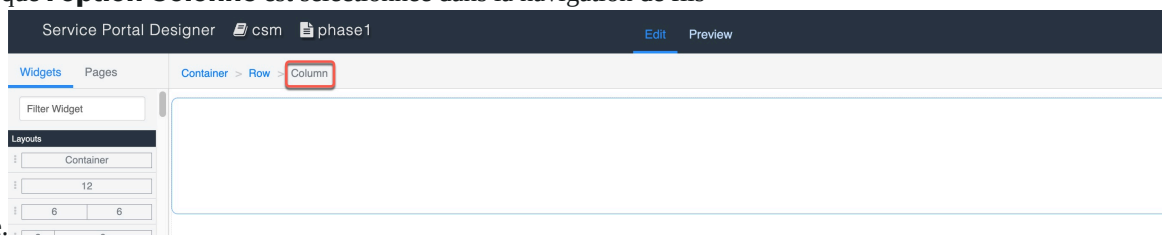
1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l’onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Sur le conteneur, sélectionnez l’icône de crayon ( ).
7. Dans le champ **Largeur** , sélectionnez **Fluide**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( ).
10. Dans la colonne, sélectionnez l'icône Modifier les propriétés de la page ( )

    Remarque :
    Vérifiez que **l'option Colonne** est sélectionnée dans la navigation de fils d'Ariane.

11. Sélectionnez l'icône Modifier les propriétés de la page (dans la bannière dans Portail de services) Designer.
12. Dans la fenêtre Page, dans le champ **CSS spécifique** à la page, collez le code CSS suivant.

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

    Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez `Bannière du portail`.
15. Faites glisser le widget vers le conteneur.
16. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Bannière du portail.
17. Sélectionnez l'icône de crayon ( ).
18. Dans le formulaire Instance, dans le champ **Présentation** , collez le code JSON suivant dans le champ **Texte de l'espace réservé de recherche** .

```
{
   "title": "enter the title",
   "size": "enter the size of search bar",
   "color": "enter color"
}
```

    Pour plus d'informations sur chaque paramètre, reportez-vous à la section Paramètres de script pour l'option de recherche dans le widget Bannière du portail.
19. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget de bannière du portail.
20. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir des boutons de lien de page Web à afficher sur le widget Bannière du portail

Fournissez un lien vers une page Web que vous souhaitez afficher en définissant des boutons primaires ou secondaires sur le widget Bannière du portail. Le widget affiche ces boutons par défaut.

Avant de commencer

Le module d'extension UI Components for Customer Portals doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Sur la page Points d'extension, dans la colonne Nom de l'API, saisissez `*bannière`.
3. Sélectionnez **sn_ciwf_ui_cmpnt. BannerButtonsConditionScript** dans la colonne **Nom de l'API** .
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
4. Sur la page BannerButtonsConditionScript, dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
5. Sur la page BannerButtonsConditionScript, dans le champ **Script** , définissez les boutons primaire et secondaire en collant le code CSS suivant, puis en le personnalisant.

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
   initialize: function() {
   },

 showPrimaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

   type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. Copiez le nom du script de condition à partir du champ **Nom** .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Accédez à la page d'accueil de votre portail.
9. Sur la page Modifier, sélectionnez le widget Bannière du portail.
10. Appuyez sur Ctrl+clic droit.
11. Sélectionnez **Options d'instance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Dans la section **Comportement** , collez le nom que vous avez copié dans le champ **Script de condition de bouton** .
13. Sélectionnez le script de condition dans la liste.
14. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter un widget dans le widget Bannière du portail

Ajoutez un widget pour des fonctionnalités supplémentaires au widget Bannière du portail et configurez-le. Par exemple, vous pouvez ajouter le widget Liens rapides du portail pour permettre aux utilisateurs d'accéder à des articles de la base de connaissances, à des URL externes, à des éléments de catalogue ou à des pages personnalisées à partir du widget Bannière du portail.

Avant de commencer

Le module d'extension UI Components for Customer Portals doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de votre portail.
2. Sur le widget que vous souhaitez ajouter, appuyez sur Ctrl+clic droit.
3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Instance dans l'éditeur de page**.
4. Dans la section Modifier, sélectionnez le widget Liens rapides du portail dans l'organigramme.
   Le widget Liens rapides du portail a été pris en compte à titre d'exemple.
5. Sélectionnez **l'instance 2**.
6. Copiez le code JSON à partir du champ **Options supplémentaires, format JSON** .
7. Sur la page d'accueil de votre portail, appuyez sur Ctrl + clic droit sur le widget Bannière du portail.
8. Sélectionnez **Options d'instance**.
9. Dans la section **Comportement** , collez le code JSON dans le champ **Schéma de l'option de widget** .
10. Dans le champ **Schéma de l'option de widget** , modifiez le code JSON pour mettre à jour la configuration du widget que vous avez ajouté.
    Pour plus d'informations sur chaque paramètre JSON du widget Liens rapides du portail, consultez Paramètres JSON du widget de bannière du portail.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget de carrousel de bannière du portail

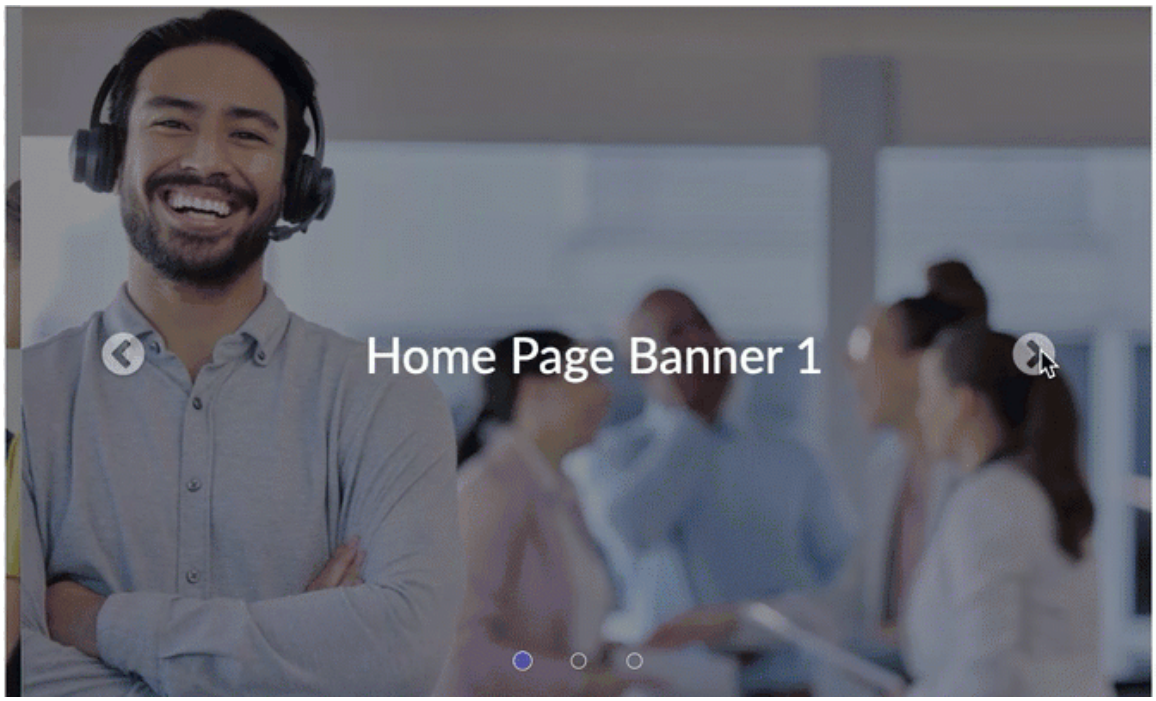
Un carrousel dans la bannière de votre page d'accueil peut afficher plusieurs annonces et mettre en avant de brèves informations sur les fonctionnalités et les produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de carrousel de bannière du portail

L'image suivante montre un exemple de widget de carrousel sur une page d'accueil du portail.



Pour plus d'informations, voir Ajouter et configurer le widget Carrousel de la bannière du portail

Ajouter et configurer le widget Carrousel de la bannière du portail

Ajoutez un widget Carrousel de bannière du portail au portail et modifiez sa présentation et son comportement.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour en savoir plus, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

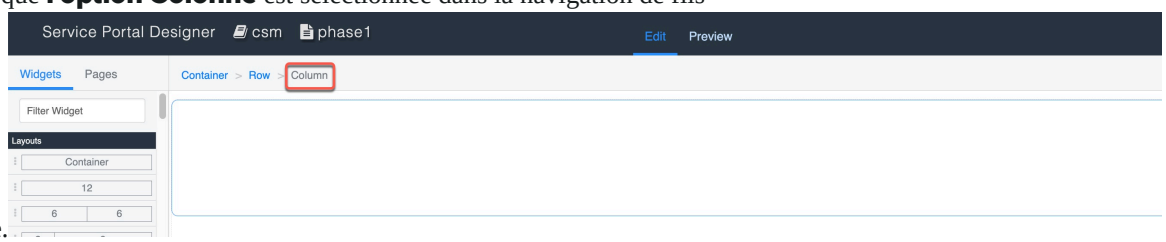
1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Sur le conteneur, sélectionnez l'icône de crayon ( ).
7. Dans le champ **Largeur** , sélectionnez **Fluide**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( ).
10. Dans la colonne, sélectionnez l'icône Modifier les propriétés de la page (dans la Portail de services bannière Designer.

Remarque :
Vérifiez que **l'option Colonne** est sélectionnée dans la navigation de fils d'Ariane.



11. Dans la fenêtre Page, dans le champ **CSS spécifique** à la page, collez le code CSS suivant :

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Dans le volet Widgets (Widgets), dans le champ **Filter Widget (Widget de filtre**), saisissez Portal Banner Carousel (Carrousel de bannière du portail).
14. Faites glisser le widget vers le conteneur.
15. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Carrousel de bannière du portail.
16. Sélectionnez l'icône de crayon ( ).
17. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget de manège de bannière du portail.
18. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une diapositive pour le widget Carrousel de la bannière du portail

Créez une diapositive pour inclure des images dans le widget Carrousel de la bannière du portail qu'un utilisateur peut faire défiler.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, entrez `sp_carousel_slide.list`.
3. Sur la page Diapositives sous forme de carrousel, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Diapositives sous forme de manèges.

Formulaire Diapositives sous forme de manège

Champ	Description
Nom	Nom de la diapositive sous forme de carrousel.
HREF/ URL	URL qui ouvre une page Web interne ou une page de portail dans le même onglet et une page externe ou un portail dans un nouvel onglet. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la création de liens vers une page dans un portail, reportez-vous à Page navigation in Service Portal by URL .
Application	L'application qui contient cet enregistrement de configuration. Ce champ est automatiquement défini sur Global.
Arrière-plan	Image à afficher en arrière-plan des diapositives dans le carrousel. La dimension recommandée est de 1022x300 pixels

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

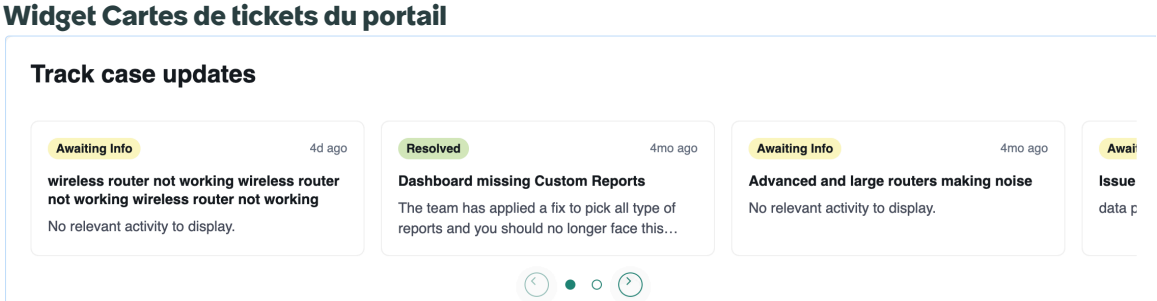
La diapositive est créée et s'affiche sur la page Diapositives sous forme de carrousel (sp_carousel_slide).

Widget Cartes de tickets du portail

Le widget Cartes de tickets du portail affiche les cartes pour les tickets que vous définissez. Par défaut, les tickets affichés sont ceux en attente d'informations ou ceux qui sont résolus. Vous pouvez choisir de définir différents critères.

L'illustration suivante montre la vue de carte par défaut avec les tickets qui sont actuellement à l'état En attente d'infos et Résolu.

Widget Cartes de tickets du portail



Pour plus d'informations sur la configuration des options d'instance pour le widget Cartes de tickets du portail, consultez Ajouter et configurer le widget Cartes de tickets du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter et configurer le widget Cartes de tickets du portail

Ajoutez un widget Cartes de tickets du portail à votre portail et modifiez ses données, sa présentation et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Cartes de tickets du portail pour afficher l'état, la priorité et d'autres détails pertinents liés à vos tickets.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( ).
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez Cartes de tickets de portail.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Cartes de tickets du portail.
10. Sélectionnez l'icône de crayon ( ).
11. Si vous souhaitez utiliser des couleurs d'arrière-plan et de texte personnalisées pour indiquer l'état des tickets affichés dans le widget, saisissez le code JSON au format suivant dans le champ **Couleur de surlignage de l'état et modifiez-le** avec les couleurs souhaitées.

    La couleur de texte par défaut pour tous les états de ticket est #181A1F (noir). Si vous créez un état, la couleur de surlignage par défaut est #CBE9FC (bleu clair) et la couleur du texte est #181A1F (noir). Pour plus d'informations sur les valeurs de couleur par défaut, reportez-vous à Couleur de surlignage par défaut pour différents états de tickets.

```
[
 {
  "value": "1",
  "background_colour": "#CBE9FC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "10",
  "background_colour": "#D1D2EE",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "18",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "background_colour": "#FBF7BF",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "6",
  "background_colour": "#D2EABC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "3",
  "background_colour": "#C2C4CA",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "7",
  "background_colour": "#FFCCD2",
  "text_colour": "#181A1F"
 }
]
```

Pour <value>, saisissez une valeur entière correspondant à l'état du ticket dont vous souhaitez modifier les couleurs. Pour en savoir plus sur la recherche de cette valeur, reportez-vous à Afficher les valeurs entières de tous les états de tickets.

12. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget Cartes de tickets du portail.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Afficher les valeurs entières de tous les états de tickets

Affichez les valeurs entières de tous les états associés aux tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définitions du système** > **Listes de choix**.
2. Sur la page Choix, dans la colonne **Table** , entrez `*sn_customerservice_case`.
3. Dans la colonne Élément, entrez `state`.

Résultats
La colonne Valeur de la page Choix affiche les valeurs entières de tous les états associés à un ticket.

Widget Liens rapides du portail

Le widget Liens rapides du portail affiche une variété de liens vers des ressources internes et externes sur le portail pour un accès rapide.

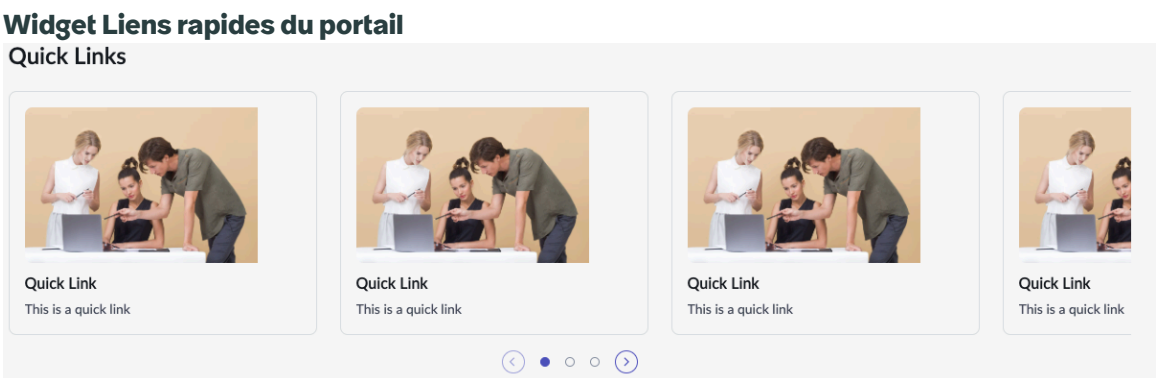
Les liens rapides dans le widget du portail permettent à vos utilisateurs d'accéder rapidement au contenu du portail. Ces liens rapides peuvent être liés à différents types d'informations : articles de la base de connaissances, URL externes, éléments de catalogue ou pages personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les types de widgets Liens rapides du portail suivants affichent des liens rapides liés à un seul type d'informations : articles de la base de connaissances ou éléments de catalogue :

- Widget Liens rapides de la base de connaissances du portail : affiche les liens rapides dans le widget associés aux articles de la base de connaissances pertinents. Pour plus d'informations, consultez Widget Liens rapides de la base de connaissances du portail.
- Widget Liens rapides du catalogue du portail : affiche les liens rapides dans le widget associés aux éléments de catalogue pertinents. Pour plus d'informations, consultez Widget Liens rapides du catalogue du portail.



Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget Liens rapides du portail.

Ajouter et configurer le widget Liens rapides du portail

Ajoutez un widget Liens rapides du portail au portail et modifiez sa présentation et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Liens rapides du portail pour afficher des articles de la base de connaissances, des URL externes, des éléments de catalogue ou des pages personnalisées sur votre portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour en savoir plus, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designers**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( )
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez Liens rapides du portail.

Traduction automatique

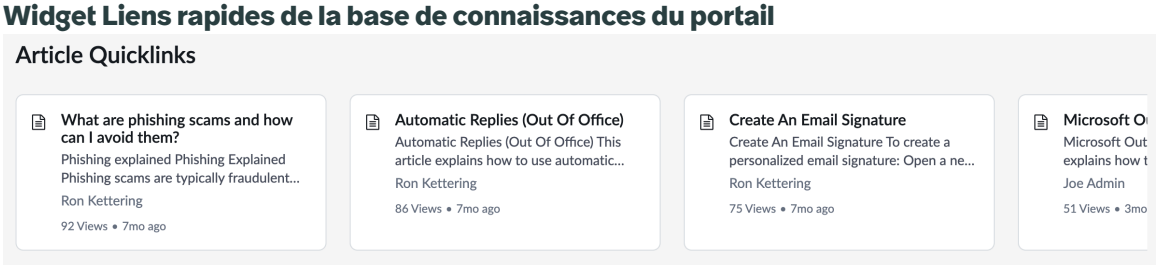
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Liens rapides du portail.
10. Sélectionnez l'icône de crayon ( ).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget Liens rapides du portail.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget Liens rapides de la base de connaissances du portail

Le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail affiche une liste d'articles de la base de connaissances pertinents pour un accès rapide sur le portail. La carte affiche les détails de l'article tels que le titre, l'aperçu, l'auteur, le nombre de vues, l'évaluation et la date de mise à jour dans le widget.

Widget Liens rapides de la base de connaissances du portail



Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail.

Ajouter et configurer le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail

Ajoutez un widget Liens rapides de la base de connaissances du portail au portail et modifiez ses données, sa présentation et son comportement.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( )
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , entrez Liens rapides de la base de connaissances du portail .
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail.
10. Sélectionnez l'icône de crayon ( ).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget des liens rapides de la base de connaissances du portail.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail s'affiche dans le widget en fonction des options d'instance configurées.

Widget Liens rapides du catalogue du portail

Le widget Liens rapides du catalogue du portail affiche les éléments de catalogue en fonction de critères de filtre, vous permettant d'inclure une image, une icône, un nom et une description sur la carte.

Pour plus d'informations sur la configuration des options d'instance pour les liens rapides du catalogue du portail, consultez Ajouter et configurer le widget Liens rapides du catalogue du portail.

Ajouter et configurer le widget Liens rapides du catalogue du portail

Ajoutez un widget Liens rapides du catalogue du portail sur votre portail et modifiez ses données, sa présentation et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Liens rapides du catalogue du portail pour afficher les éléments de catalogue fréquemment consultés sur votre portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( )
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez `Liens rapides du catalogue du portail`.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Liens rapides du catalogue du portail.
10. Sélectionnez l'icône de crayon ( ).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget des liens rapides du catalogue du portail.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget Liste des données du portail

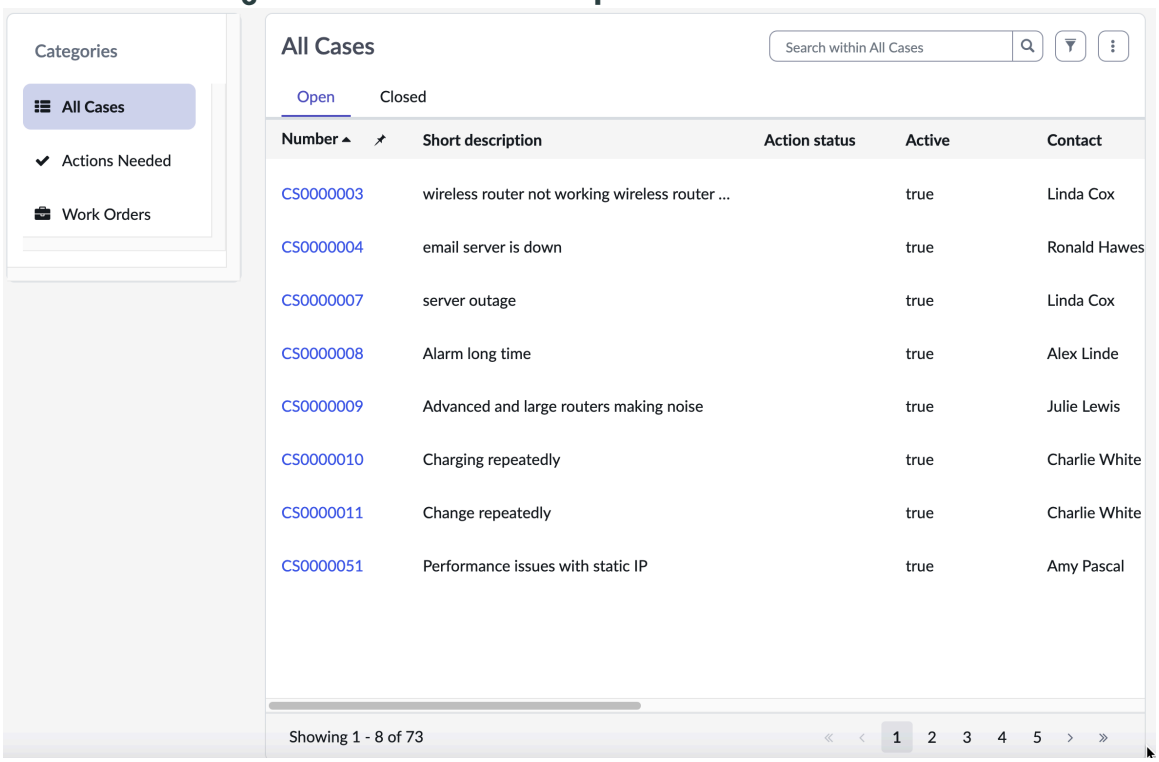
Le widget Liste des données du portail affiche les données relatives aux tickets à partir des tables de tickets sélectionnées sous forme de liste ou de carte.

La vue de liste affiche une liste en colonnes des tickets et de leurs informations. Vous pouvez épingler la première colonne.

Traduction automatique

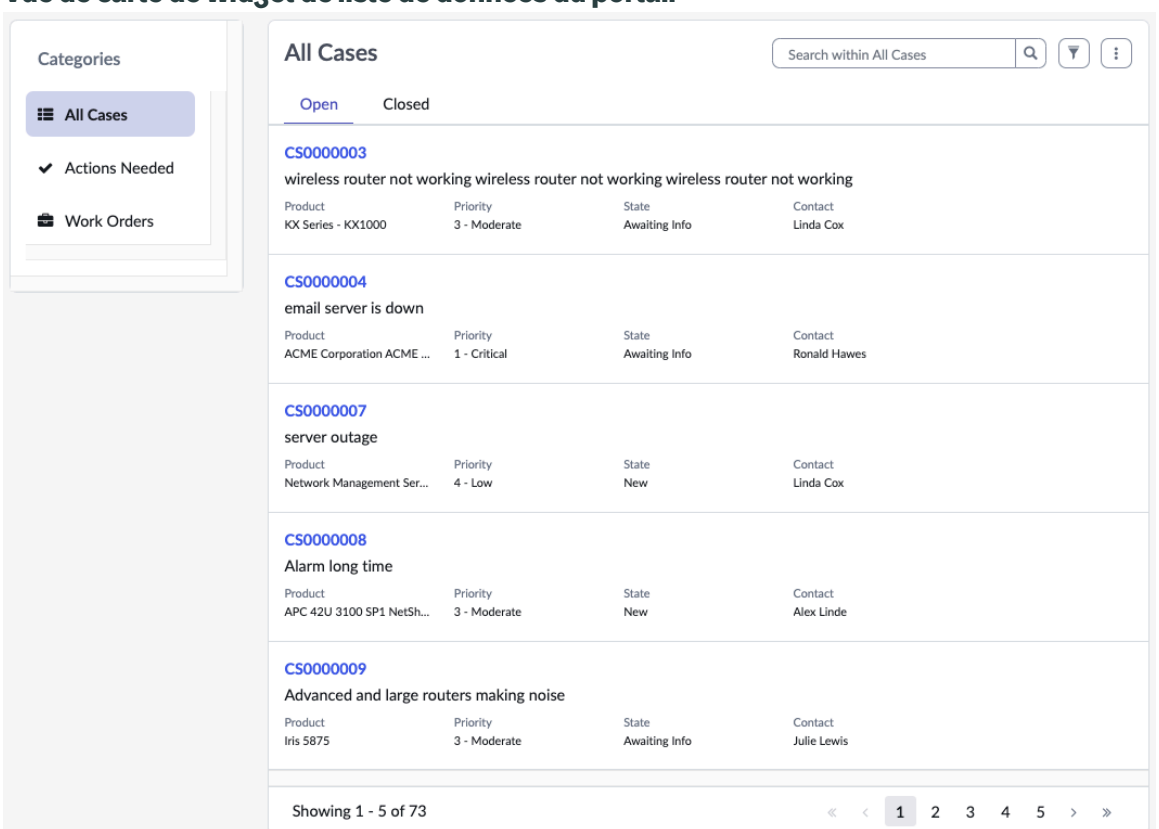
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de liste de widgets de liste de données du portail



La vue de la carte affiche les informations sur le ticket sous forme de cartes empilées.

Vue de carte de widget de liste de données du portail



Chaque ligne du widget représente un enregistrement. Vous pouvez rechercher, afficher, trier et interagir avec les informations présentées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration des options d'instance pour le widget Liste des données du portail, consultez Ajouter et configurer le widget Liste des données du portail.

Ajouter et configurer le widget Liste des données du portail

Ajoutez un widget Liste de données du portail à votre portail et modifiez ses données, son apparence et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Liste des données du portail pour afficher différentes données relatives aux tickets sous forme de carte ou de liste sur votre portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( ).
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez Portal Data List (Liste des données du portail).
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Liste des données du portail.
10. Sélectionnez l'icône de crayon ( ).
11. Sur la page des options d'instance, dans le champ **Données** , collez et personnalisez le code JSON suivant pour configurer les listes.

```
[
 {
  "label": "All Cases",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "list_view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "glyph": "th-list",
  "record_view_page": "csm_ticket",
  "pre_defined_filters": [
   {
    "filter_name": "Open",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "filter_query": "active=true"
   },
   {
    "filter_name": "Closed",
    "filter_query": "active=false"
   }
  ],
  "run_time_filters": [
   {
    "column": "priority",
    "selection_type": "single_select",
    "values": [
     {
      "label": "1-Critical",
      "value": 1
     },
     {
      "label": "2-High",
      "value": 2
     },
     {
      "label": "3-Moderate",
      "value": 3
     },
     {
      "label": "4-Low",
      "value": 4
     }
    ]
   },
   {
    "column": "state",
    "selection_type": "multi_select"
   },
   {
    "column": "contact",
    "selection_type": "multi_select"
   },
   {
    "column": "sys_updated_on",
    "selection_type": "single_select",
    "ranges": [
     {
      "label": "Last month",
      "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
     },
     {
      "label": "Last 3 months",
      "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
     },
     {
      "label": "Last 6 months",
      "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
     }
    ]
   }
  ]
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  },
  {
    "label": "Actions Needed",
    "table": "sn_customerservice_case",
    "list_view": "Case",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
    "query": "stateIN6,18",
    "glyph": "check",
    "record_view_page": "csm_ticket"
  },
  {
    "label": "Work Orders",
    "table": "wm_order",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "priority|state",
    "glyph": "briefcase"
  }
]
```

Pour plus d'informations, consultez Paramètres JSON du widget Liste de données du portail.

Chaque catégorie du widget affiche une liste d'enregistrements filtrés à partir d'une table sélectionnée. La table par défaut est la table Ticket [sn_customerservice_case]. Dans une catégorie, vous pouvez filtrer davantage les enregistrements et les afficher dans des onglets à l'aide du *`pre_defined_filters`* paramètre. Vous pouvez également configurer les options de filtre affichées dans l'icône de filtre à l'aide du *`run_time_filters`* paramètre.

12. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget de liste de données du portail.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Masquer ou afficher des catégories dans le widget Liste de données

Créez un script de condition pour masquer ou afficher une catégorie dans le widget Liste des données du portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extensions système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Sur la page Points d'extension, dans le champ de recherche de la **colonne Nom de l'API** , saisissez *datalist.
3. Sélectionnez la **sn_ciwf_ui_cmpnt. DatalistCategoryConditionScript** dans la colonne Nom de **l'API** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

4. Sur la page DatalistCategoryConditionScript, dans les liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
5. Dans le champ **Script** , collez le code CSS suivant :

```
showCategory: function(category_id) {

    /*

    if(category_id=="cases_category"){

       return true;
    }

    */

    return true;

  }
```

6. Copiez le nom d'un script de condition à partir du champ **Nom** .
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Accédez à la page d'accueil de votre portail.
9. Dans le widget Liste de données, appuyez sur Ctrl+clic droit.
10. Sélectionnez **Options d'instance**.
11. Dans la section Comportement, collez le nom que vous avez copié dans le champ de **script de condition Catégories** .
12. Sélectionnez le script de condition dans la liste.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget de FAQ du portail

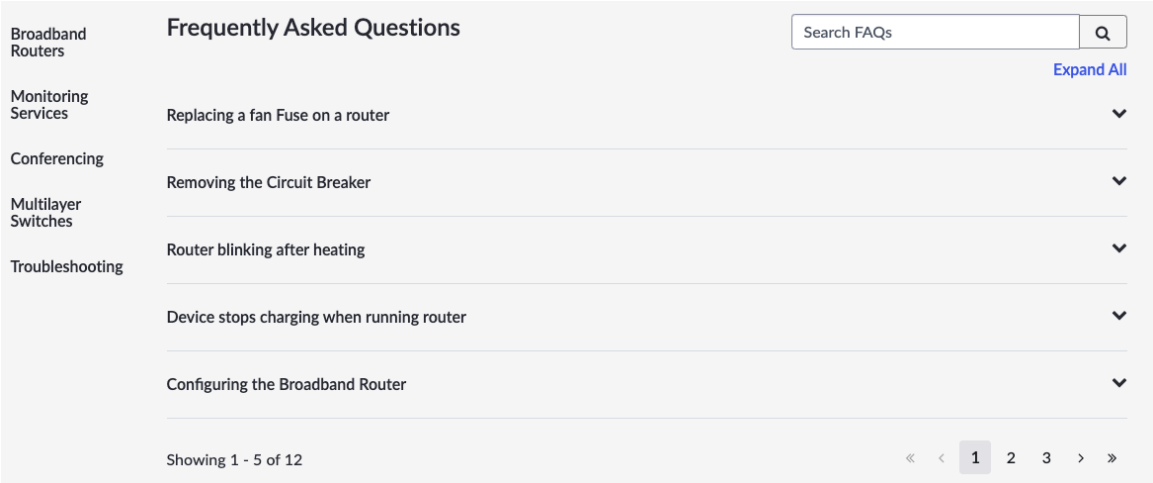
Le widget FAQ du portail affiche une liste de questions fréquemment posées (FAQ) issue de la table de connaissances sélectionnée dans le widget du portail. Il permet à vos utilisateurs de trouver des réponses à leurs questions sans avoir besoin de contacter l'assistance client ou de parcourir plusieurs pages d'articles de la base de connaissances. Vous pouvez filtrer les FAQ à l'aide des options de la navigation principale.

L'illustration suivante montre cinq FAQ comme vue par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de FAQ du portail



Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget FAQ du portail.

Ajouter et configurer le widget FAQ du portail

Ajoutez le widget FAQ du portail à votre portail et modifiez ses données, sa présentation et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget FAQ du portail pour afficher une liste de questions fréquemment posées (FAQ) à partir d'une table de connaissances sur le portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( )
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez FAQ du portail.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget FAQ du portail.
10. Sélectionnez l'icône de crayon ( ).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs des champs, consultez Formulaire Options d'instance de widget de FAQ du portail

12. Sélectionnez **Enregistrer**.

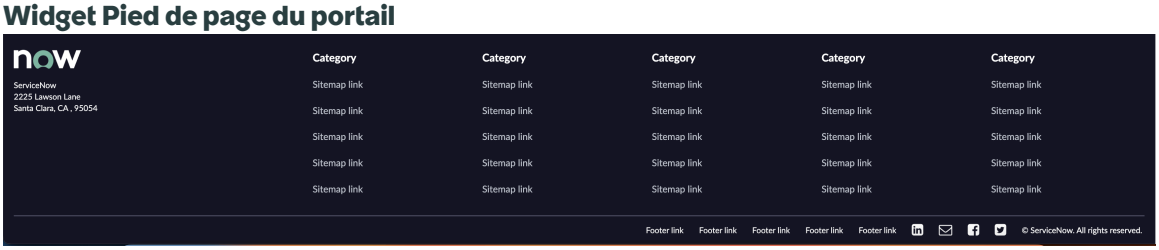
Widget Pied de page du portail

Le widget Pied de page du portail affiche les informations de contact, les liens vers les réseaux sociaux et d'autres liens courants au bas de la page du portail.

Incluez le widget Pied de page du portail sur votre page du portail pour afficher des informations sur votre entreprise. Les éléments que vous pouvez afficher sont les suivants :

- Logo de l'organisation dans le coin supérieur gauche du pied de page
- Adresse de l'organisation sous le logo
- Liens du plan du site sous différentes catégories au centre du pied de page
- Liens de pied de page en bas à droite du pied de page
- Réseaux sociaux en bas à droite du pied de page
- Texte relatif aux droits d'auteur dans le coin inférieur droit du pied de page

Widget Pied de page du portail



Pour plus d'informations, consultez Configurer le widget Pied de page du portail.

Configurer le widget Pied de page du portail

Configurez le widget Pied de page du portail pour afficher l'adresse des bureaux de votre entreprise, l'adresse e-mail et d'autres informations sur la page du portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sur la Portail de services page, dans la colonne **Titre** , saisissez *support client.
3. Sélectionnez **Assistance clientèle**.
4. Dans le formulaire Assistance client, dans le champ **Configuration de démarrage rapide** , collez le code JSON suivant et personnalisez-le.

```
[
 footer": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "org_info": [
      "<line #1>",
      "<line #2>",
      "<line #3>"
    ],
    "copyright": "<copyright text>",
    "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
    "sitemap_links_menu_sys_id": "c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984",
    "footer_links_menu_sys_id": "57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928",
    "social_links_menu_sys_id": "b95c7867773121107b89a0e89e5a996b"
  },
```

Pour plus d'informations sur les paramètres, reportez-vous à la section Paramètres JSON du widget Pied de page du portail.

5. Sélectionnez un thème pour votre portail.
   Notez que le thème prédéfini La Jolla, utilisé à titre d'exemple, est actif par défaut.

   a. Dans le champ Thème, sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( )

   b. Sur la page Thèmes, dans la colonne **Nom** , recherchez et sélectionnez le thème `La Jolla` .
   Le thème La Jolla est défini en tant que thème de portail.

6. Sélectionnez le pied de page du portail comme pied de page pour votre thème de portail.

   a. Dans le champ **Thème**, sélectionnez l'icône Afficher un aperçu de cet enregistrement (

   b. Sur le formulaire Thème, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

   c. Sur le formulaire La Jolla, dans le champ **Pied de page** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ).

   d. Sur l'en-tête | Fenêtre Pieds de page, dans la colonne **Nom** , recherchez et sélectionnez `Pied de page du portail`.

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurez les liens pour qu'ils s'affichent dans le widget Pied de page du portail :

- Pour ajouter des pages ou des sections de votre site Web dans un sitemap, consultez Configurer les liens du plan du site pour le widget Pied de page du portail
- Pour ajouter les comptes de médias sociaux de votre organisation, consultez Configurer les liens vers les médias sociaux dans le widget Pied de page du portail
- Pour inclure un lien vers un site sur une page du portail, reportez-vous à la section Ajouter des liens connexes dans le widget Pied de page du portail.

Configurer les liens du plan du site pour le widget Pied de page du portail

Affichez des liens vers diverses pages ou sections importantes de votre site Web dans un plan du site. Les sitemaps aident les utilisateurs à explorer le contenu du site.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Le widget Pied de page du portail doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, voir Configurer le widget Pied de page du portail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Sur la page Instances avec menu, dans la colonne **Titre** , entrez Liens du plan du site du pied de page du portail.
3. Sélectionnez l'entrée dans la colonne **Mis à jour** .
4. Sur la page Liens du plan du site du pied de page du portail, dans les Liens connexes, sélectionnez la catégorie que vous souhaitez configurer.
5. Sur la page Catégorie, dans les liens connexes, sélectionnez un lien de plan du site dans la colonne **Étiquette** .
6. Renseignez les champs du formulaire Élément de menu.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Menu Item form .

   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les liens du plan du site sont configurés et activés.

Configurer les liens vers les médias sociaux dans le widget Pied de page du portail

Configurez les liens vers les comptes de médias sociaux de votre organisation dans le pied de page du portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Le widget Pied de page du portail doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, voir Configurer le widget Pied de page du portail

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Sur la page Instances avec menu, dans la colonne **Titre** , entrez Liens sociaux du pied de page du portail.
3. Sélectionnez l'entrée dans la colonne **Mis à jour** .
4. Sur la page Liens sociaux du pied de page du portail, dans Liens connexes, sélectionnez un lien social dans la colonne **Étiquette** .
5. Renseignez les champs du formulaire Élément de menu.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Menu Item form .

   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Répétez ces étapes pour n'importe quel compte de réseau social pour lequel vous souhaitez un lien dans le pied de page du portail.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter des liens connexes dans le widget Pied de page du portail

Configurez le lien du pied de page pour inclure un lien vers un site auquel vous souhaitez que vos utilisateurs puissent accéder à partir de votre page de portail.

Avant de commencer
Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client.

Le widget Pied de page du portail doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, voir Configurer le widget Pied de page du portail

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Sur la page Instances avec menu, dans la colonne **Titre** , entrez Liens de pied de page du portail.
3. Sélectionnez l'entrée affichée dans la colonne **Mis à jour** .
4. Sur la page Liens de pied de page du portail, dans Liens connexes, sélectionnez une catégorie de la colonne **Étiquette** .
5. Renseignez les champs du formulaire Élément de menu.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Menu Item form .

   Remarque :
   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le lien est inclus dans le pied de page du portail et ouvre une page Web lorsqu'il est consulté.

Widget d'objet du portail

Le widget Objet du portail affiche les informations clés d'un enregistrement à partir des tables disponibles sur votre ServiceNow® instance. En outre, vos utilisateurs peuvent effectuer des actions connexes sur l'enregistrement sélectionné.

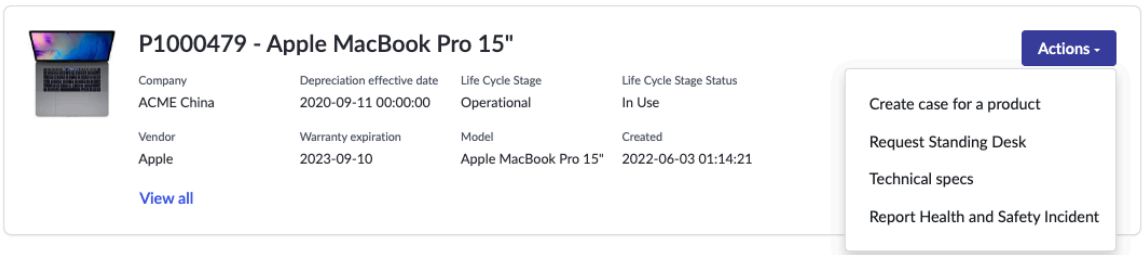
Le widget Objet du portail vous permet d'afficher des informations à partir d'une table spécifiée sous forme de cartes sur votre portail. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle table à partir de l'instance ServiceNow® . Le widget affiche des informations en fonction de la sys_id de l'enregistrement. Il affiche également une liste des actions que votre utilisateur peut effectuer sur l'enregistrement sélectionné.

Le widget Objet du portail prend actuellement en charge les versions de bureau et mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d'objet du portail



Pour plus d'informations sur la configuration du widget Objet du portail, reportez-vous à la section Ajouter et configurer le widget Objet du portail.

Ajouter et configurer le widget Objet du portail

Ajoutez un widget Objet du portail à votre portail et modifiez ses données et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget Objet du portail pour afficher des informations importantes et des actions liées aux enregistrements d'une table définie sur la page d'accueil de votre portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le widget Objet du portail affiche les informations en fonction des sy_id saisies dans les options d'instance de widget. Si aucune sys_id n'est fournie dans les options d'instance, le widget utilise le paramètre sys_id fourni dans l'URL.

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( ).
7. Dans le volet Widgets (Widgets), dans le champ **Filter Widget (Widget de filtre**), saisissez Portal Object (Objet de portail).
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Objet du portail.
10. Activez la modification du widget en sélectionnant l'icône de crayon (icône de).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

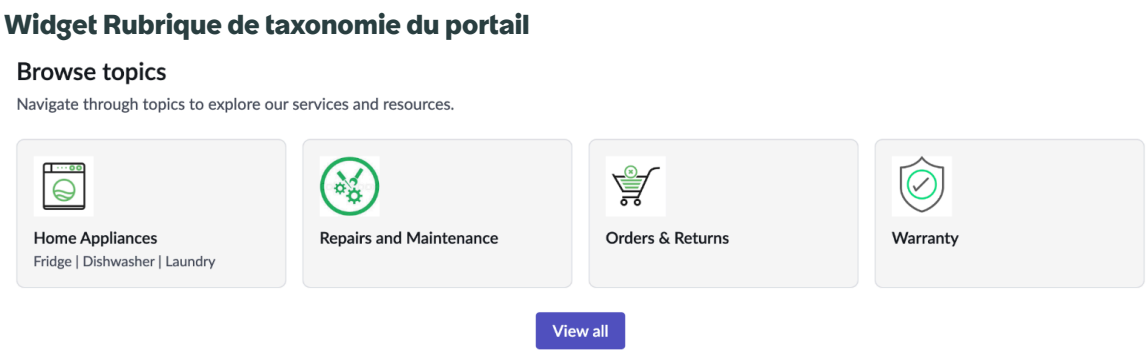
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget d'objet du portail.

12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Widget Rubrique de taxonomie du portail

Le widget Rubriques de taxonomie du portail affiche les rubriques sous forme de cartes sur votre page du portail. Il permet à vos utilisateurs d'accéder aux articles de la base de connaissances et aux éléments de catalogue liés à une rubrique affichée sur votre portail dans un widget Taxonomie de navigation du portail.

Affichez des informations liées à la rubrique pour vos utilisateurs par le biais de cartes affichées sur votre page du portail qui sont définies via le widget Taxonomie de navigation dans le portail. Lorsqu'une rubrique est sélectionnée sur une carte, votre utilisateur est automatiquement redirigé vers une page de portail qui est définie lorsque vous configurez un widget Taxonomie de parcours du portail. Ce widget affiche les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue associés à la rubrique sélectionnée. Vous pouvez afficher jusqu'à huit rubriques sous forme de cartes.



Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget Rubrique de taxonomie du portail.

Ajouter et configurer le widget Rubrique de taxonomie du portail

Ajoutez un widget Rubrique de taxonomie du portail à votre portail pour afficher des rubriques sur lesquelles vos utilisateurs peuvent obtenir plus d'informations et modifier leur présentation et leur comportement. Une fois qu'une carte de rubrique est sélectionnée, les utilisateurs sont redirigés vers les articles de la base de connaissances pertinents et les éléments de catalogue configurés via le widget Taxonomie de navigation sur le portail.

Avant de commencer

Le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails clients doit avoir été activé. Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Composants d'interface utilisateur pour les portails client

Si vous n'avez pas encore créé la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, consultez Créer une page pour les widgets du portail configurables.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Service Portal Designer, recherchez et sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page du conteneur vers la page de modification du portail.
6. Sur le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton Plus ( ).
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez Rubrique de taxonomie du portail.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Rubrique de taxonomie du portail.
10. Activez la modification du widget en sélectionnant l'icône de crayon ( ).
11. Renseignez les champs du formulaire Instance.
    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Options d'instance de widget de rubrique de taxonomie du portail.
12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Configurer un widget Taxonomie de parcours du portail pour qu'il fonctionne avec le widget Rubrique de taxonomie du portail

Configurer un widget Taxonomie de parcours du portail pour qu'il fonctionne avec le widget Rubrique de taxonomie du portail

Permettez aux utilisateurs d'accéder aux articles de la base de connaissances et aux éléments de catalogue dans le widget Taxonomie du portail en sélectionnant une rubrique sur la carte dans le widget Rubriques de taxonomie du portail.

Avant de commencer

Vous devez ajouter et configurer le widget Taxonomie de parcours du portail avant d'accéder à la rubrique taxonomique sur le widget Rubrique de taxonomie du portail. Sinon, une page vide s'affiche sur le widget Rubrique de taxonomie du portail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget Taxonomie de parcours du portail.

Vous devez ajouter et configurer le widget Rubriques de taxonomie du portail dans votre portail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget Rubrique de taxonomie du portail.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Sur la page d'accueil de votre portail, dans l'URL du site Web, copiez l'ID de la page.

```
https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
```

2. Sur la page d'accueil de votre portail, appuyez sur Ctrl+clic droit sur le widget Rubrique de taxonomie du portail.
3. Sélectionnez **Options d'instance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la fenêtre Options d'instance, dans la section Comportement, collez l'ID de la page dans le champ **de la page Parcourir la taxonomie** .
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La sélection de rubriques redirige l'utilisateur vers un widget Taxonomie de navigation du portail qui affiche les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue connexes.

Utiliser le Customer Service Portal

Recherchez des informations sur une question ou un problème, ou demandez de l'aide à un agent du service client.

Votre activité sur le portail de services Customer Service Management commence habituellement sur la page d'accueil. Généralement, les organisations personnalisent leurs pages de destination, et les utilisateurs connectés voient souvent des informations différentes de celles que voient les utilisateurs qui ne sont pas connectés.

Remarque :
si des pannes actives touchent votre base d'installation, elles sont affichées sur la page d'accueil.

Depuis la page d'accueil du Customer Service Portal, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes et les utiliser :

Page d'accueil du Customer Service Portal pour les utilisateurs connectés

Composant de l'interface utilisateur	Description
Base de connaissances	Cliquer sur **Base de connaissances** dans l'en-tête ou sur la page principale vous redirige sur la page d'accueil Base de connaissances. Vous pouvez rechercher la base de connaissances ou afficher une liste des articles de la base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Demandes	Affiche toutes vos demandes. Vous pouvez également demander des éléments et des services à partir du catalogue.
Mes listes	Répertorie tous vos tickets.
Ticket	Donne accès à tous les tickets et liens rapides pour créer un ticket de produit ou de commande.
Prise en charge	Accédez à la base d'installation, aux rendez-vous, aux contacts, aux commandes de travaux et à d'autres liens rapides. La vue de liste des éléments de base d'installation fournit des détails relatifs aux clients tels que le compte et le contact.
Notification	Affiche les notifications envoyées pour les tickets résolus, les tickets en attente d'informations, les publications et les approbations.
Visites guidées	Effectuez une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Gestion du service clientèle. Votre administrateur détermine si les visites s'affichent sur les pages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du Customer Service Portal pour les utilisateurs connectés (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Messagerie instantanée en direct	Cliquez sur **Messagerie instantanée en direct** pour discuter avec un agent virtuel ou un agent du service client.
Demande de rappel	Demandez un rappel lorsque le délai d'attente pour joindre les agents est long ou qu'ils ne sont pas disponibles.
Menu de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Vous permet d'effectuer des recherches. Saisissez un mot clé pour utiliser la recherche de suggestion automatique ou saisissez un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.
Demander à la communauté	Donne accès à la page d'accueil Community, qui vous permet de poser des questions et d'obtenir des réponses rapidement, de communiquer avec des personnes qui partagent une expertise similaire, de prendre part à des forums et de participer à des discussions.
Obtenir de l'aide	Cliquez sur **Obtenir de l'aide** pour faire une demande ou signaler un problème en ouvrant un ticket.
Demander quelque chose	Demandez des éléments et des services à partir du catalogue.
Articles les plus consultés	Affichez une liste des articles les plus consultés.
Articles présentés	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus utiles	Affichez les articles de la base de connaissances les plus utiles en fonction du nombre d'utilisations des articles.
Les composants suivants sont disponibles si vous avez installé l'application Communities :	
Discussion récente résolue	Affichez une liste des discussions récentes résolues.
Blog récent Community	Affichez une liste des blogs récemment publiés dans la communauté.
Contenu proposé par Community	Affichez une liste du contenu proposé dans la communauté.

Remarque :
vous pouvez consulter les métadonnées pour chaque entrée dans les widgets (par exemple, le nombre de vues, le nombre de jours depuis la publication de l'article ou de la fonctionnalité, ainsi que l'évaluation de l'article).

Gérer les contacts à partir du Customer Service Portal

Créez et mettez à jour les contacts de clients, affectez des rôles à des contacts, et activez ou désactivez des connexions de contact depuis le Customer Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un contact de client

Utilisez l'élément de catalogue **Créer un contact** pour créer un contact à partir du portail client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez l'élément de catalogue **Créer un contact**, vous pouvez ajouter les détails d'un contact et créer l'enregistrement de contact. Après avoir enregistré l'enregistrement, vous pouvez effectuer les actions suivantes en fonction de votre rôle.

- Les utilisateurs qui disposent du rôle sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin peuvent mettre à jour l'ID d'utilisateur du contact et activer ou désactiver les notifications.
- Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent définir un mot de passe pour le contact et demander au contact de réinitialiser son mot de passe.

Remarque :
ces actions sont disponibles pendant la création de l'enregistrement de contact.

Procédure

1. Cliquer sur **Demandes** > **Demander quelque chose** dans l'en-tête du portail.
2. Dans la liste Catégories, cliquez sur **Services**, puis cliquez sur l'élément de catalogue **Créer un contact** pour afficher le formulaire Créer un contact.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer un ticket.

Formulaire Contact

Champ	Description
Prénom	Le prénom du client.
Nom	Le nom du client.
Titre	La fonction du client.
Langue	La langue préférée du client.
Compte	Le compte du client.
E-mail	L'adresse e-mail du client.
Tél. professionnel	Le numéro de téléphone professionnel du client.
Tél. mobile	Le numéro de téléphone portable du client.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée le contact et met à jour le formulaire Contact.
5. **Facultatif :** Mettez à jour les informations dans les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Contact supplémentaire

Champ	Description
Notification	Activez ou désactivez les notifications pour ce client.
ID d'utilisateur	Un identificateur unique pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur doit respecter le format suivant : *firstname.lastname*.

6. **Facultatif :** Le rôle administrateur vous permet de mettre à jour les informations de mot de passe pour le contact.

Informations sur le mot de passe de contact

Champ	Description
Mot de passe	Permet de définir un mot de passe pour le contact.
Réinitialisation du mot de passe requise	Nécessite que le contact réinitialise son mot de passe lorsqu'il se connecte au portail.

7. Cliquez sur **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Mettre à jour les informations de contact pour un utilisateur

Mettez à jour les informations de contact d'un utilisateur à partir du portail client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procédure

1. Cliquer sur **Prise en charge** > **Contacts** dans l'en-tête du portail.
2. Sélectionnez un contact dans la liste Contacts.
3. Modifiez les champs du formulaire de contact selon vos besoins.

Formulaire Contact

Champ	Description
Prénom	Le prénom du client.
Nom	Le nom du client.
Titre	La fonction du client.
Langue	La langue préférée du client.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire de l'emplacement de ce client.
Compte	Le compte du client.
E-mail	L'adresse e-mail du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Tél. professionnel	Le numéro de téléphone professionnel du client.
Tél. mobile	Le numéro de téléphone portable du client.
Notification	Activez ou désactivez les notifications pour ce client.
ID d'utilisateur	Un identificateur unique pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur doit respecter le format *`firstname.lastname`*.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer ou désactiver la connexion pour un contact

Activez ou désactivez la connexion pour un contact à partir du portail client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procédure

1. Cliquer sur **Prise en charge** > **Contacts** dans l'en-tête du portail.
2. Sélectionnez un contact dans la liste Contacts.
3. Dans la liste Actions, cliquez sur l'un des liens suivants.

Affecter un rôle d'utilisateur à un contact

Affectez un ou plusieurs rôles d'utilisateur à un contact à partir du portail client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la fenêtre contextuelle Modifier le rôle pour gérer les rôles d'un contact. Les contacts doivent avoir au moins un rôle d'utilisateur affecté. Si la colonne **Sélectionné** de la fenêtre contextuelle ne contient aucun rôle, vous ne pouvez pas mettre à jour l'enregistrement.

Remarque :
les rôles disponibles dans la fenêtre contextuelle Modifier le rôle sont configurés à l'aide de la propriété **sn_customerservice.contact_role_assignment**.

Procédure

1. Cliquer sur **Prise en charge** > **Contacts** dans l'en-tête du portail.
2. Sélectionnez un contact dans la liste Contacts.
3. Dans la liste Actions, cliquez sur le lien **Modifier les rôles**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Modifier le rôle, sélectionnez un rôle dans la colonne **Disponible** et déplacez-le dans la colonne **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** dans la fenêtre contextuelle Modifier le rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si la colonne **Sélectionné** ne contient aucun rôle, le système affiche un message d'erreur et la colonne se réinitialise pour afficher les rôles affectés à l'origine.

6. Cliquez sur **Enregistrer** sur le formulaire de contact.

Gérer les demandes d'inscription des clients

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur des clients peuvent approuver ou rejeter les demandes d'inscription que les clients soumettent depuis le Customer Service Portal.

Approuver une demande d'inscription avec un code d'inscription valide

Approuvez une demande d'inscription d'un utilisateur qui a été soumise depuis le Customer Service Portal avec un code d'inscription valide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Accédez au portail client.
2. Cliquez sur **Approbations**.
   La liste Approbations affiche les demandes d'inscription dont l'état est un des suivants : **Demandé** et **N'est plus nécessaire**.
3. Cliquez sur une demande dont l'état est **Demandé** dans la liste Approbations.
4. Si vous le souhaitez, ajoutez des **commentaires** à cette demande.
5. Cliquez sur **Approuver**.
   Un compte utilisateur est créé et un e-mail contenant un ID d'utilisateur et un mot de passe temporaire est envoyé à l'adresse e-mail du contact. L'utilisateur se voit également affecter ces rôles : sn_esm_user et snc_external.

Approuver une demande d'inscription avec un code d'inscription non valide

Approuvez une demande d'inscription d'un utilisateur qui a été soumise depuis le Customer Service Portal avec un code d'inscription non valide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Administration** > **Inscriptions des contacts en attente**.
2. Sélectionnez une demande d'inscription dont l'état est **En attente**.
3. Sélectionnez un **compte** pour le demandeur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La demande d'inscription est envoyée à l'administrateur des clients du compte affecté.

Rejeter une demande d'inscription

Rejetez une demande d'inscription d'un utilisateur qui a été soumise depuis le Customer Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Accédez au portail client.
2. Cliquez sur **Mes approbations**.
3. Cliquez sur une demande dont l'état est **Demandé** dans la liste Approbations.
4. Cliquez sur **Rejeter**.
   Un e-mail concernant le rejet est envoyé à l'adresse e-mail du demandeur.

Affecter un contact à un actif depuis le portail client

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur des clients peuvent affecter un contact à un actif depuis le portail client.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail client.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Actifs** dans le menu d'en-tête du portail.
3. Cliquez sur l'actif désiré.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Contacts d'actif**.
   Cela affiche un nouveau formulaire de contact d'actif. Le champ **Actif** affiche l'actif sélectionné et est en lecture seule.
5. Sélectionnez un **contact**.
   Les contacts disponibles sont les contacts du compte de l'actif.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le contact est ajouté à la liste connexe **Contacts d'actif**.

Rechercher des informations à l'aide du portail client

Utilisez la fonctionnalité de recherche du portail client pour trouver des informations sur une question ou un problème.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le portail dispose d'une fonctionnalité de recherche que les clients peuvent utiliser pour rechercher des informations dans plusieurs référentiels. Saisissez un terme de recherche dans le champ **Recherche**, puis cliquez sur **Rechercher** pour afficher une liste d'articles connexes.

Procédure

1. Saisissez un terme de recherche dans le champ **Recherche**.
2. Cliquez sur **Rechercher**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une liste d'articles liés au terme de recherche s'affiche.

3. Cliquez sur un lien pour consulter un article.

Rechercher dans la base de connaissances

Utilisez le portail client pour faire des recherches dans la base de connaissances ou afficher une liste d'articles de la base de connaissances populaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Customer Service Portal comprend un lien vers la base de connaissances que vous pouvez utiliser pour rechercher des informations, lire et évaluer les articles, et soumettre des commentaires. Sous ce lien, le portail affiche une liste d'articles de la base de connaissances populaires. Si les informations dont vous avez besoin ne figurent pas dans cette liste, vous pouvez rechercher les informations souhaitées dans la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquez sur **Base de connaissances**.
   La page de la base de connaissances affiche une catégorie distincte pour chacun des produits achetés par ce client. Elle affiche également des listes d'articles basées sur les critères suivants :
   - Contenu proposé
   - Plus utile
   - Plus consulté
3. Effectuez l'une des actions suivantes :

Option	Description
Cliquer sur un produit pour afficher des informations plus spécifiques	Affiche une liste de catégories à gauche et d'articles à droite. Cliquez sur une catégorie pour approfondir la recherche.
Cliquer sur un lien sur une des listes	Affiche l'article.
Saisir un sujet dans le champ Recherche et appuyer sur la touche Entrée	Affiche une liste d'articles connexes. Cliquez sur un lien pour afficher l'article souhaité.

Rechercher dans la communauté du service client

Utilisez le Customer Service Portal pour effectuer une recherche sur le site Community ou consulter une liste de sujets de discussion récents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquez sur **Demander à la communauté**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Poser une question s'ouvre.

3. Saisissez une question dans le champ **Titre**.
4. Sélectionnez une base de connaissances dans le champ **Base de connaissances**.
5. Si vous le souhaitez, sélectionnez une catégorie dans le champ **Catégorie**.
6. Si vous le souhaitez, ajoutez une ou plusieurs balises à votre question dans le champ **Balises**.
7. Cliquez sur **Publier la question**.
   La question s'affiche sur la page des résultats de recherche dans la catégorie **Questions**.

Dévier des tickets à l'aide du contenu de la base de connaissances et Community

Permettez aux clients de rechercher des informations dans la base de connaissances et dans la communauté, et de trouver des solutions à leurs problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_customer ou sn_customerservice_consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire de ticket Service Portal affiche les résultats de la recherche contextuelle en fonction du texte saisi dans le champ Objet. Ces résultats de recherche fournissent des solutions ciblées aux clients. Les clients peuvent rechercher des informations qui sont liées à un ticket lors de l'ouverture du ticket. Si la recherche trouve du contenu connexe, le client peut en consulter un aperçu.

Remarque :
par défaut, les résultats de recherche comprennent des articles de la base de connaissances, des questions Community résolues et des blogs, ainsi que des articles épinglés.

Procédure

1. Accédez au Service Portal Customer Service Management, puis **Tous** > **Prise en charge** > **Nouveaux tickets**.
2. Cliquez sur **Ticket produit** ou **Ticket de commande**.
3. Saisissez du texte dans le champ **Objet**.

   Si des résultats de recherche correspondent, ils s'affichent dans le widget **Résultats de recherche connexes**.

   Remarque :
   si la recherche incorporée a été activée, les résultats sont affichés en ligne dans le formulaire de ticket, dans la section **Résultats de la recherche dans la base de connaissances**, et sont en lecture seule.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur l'un des liens de contenu figurant dans le widget **Résultats de recherche connexes** pour ouvrir le contenu directement.
   - Cliquez sur l'un des liens de contenu figurant dans la section incorporée **Résultats de la recherche dans la base de connaissances** pour ouvrir le contenu en ligne en lecture seule.
5. **Facultatif :** cliquez sur **Utile**marquer le contenu comme étant utile pour résoudre le ticket associé.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consulter les informations sur un actif depuis le Customer Service Portal

Affichez une liste des actifs pour le compte de l'utilisateur actuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Cliquer sur **Prise en charge** > **Actifs** dans l'en-tête du portail.
   Cela affiche une liste d'actifs qui appartiennent au compte de l'utilisateur actuel, y compris le nom et le numéro de série de l'actif, ainsi que la catégorie du modèle de produit et le compte auquel il appartient.
2. Cliquez sur l'un des éléments suivants pour afficher plus d'informations.

Option	Description
Nom complet	Affiche les informations sur l'actif.
Compte	Affiche les informations sur le compte.
Catégorie de modèle	Affiche les informations sur le modèle de produit pour cet actif.

3. Cliquez sur le bouton Retour pour revenir à la liste des actifs.

Afficher ou mettre à jour les informations de contact d'un client

Affichez ou mettez à jour vos informations de contact depuis le portail client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail pour afficher vos informations de contact.
2. Modifiez les champs du formulaire de contact selon vos besoins.

Formulaire Contact

Champ	Description
Prénom	Le prénom du client.
Nom	Le nom du client.
Titre	La fonction du client.
Langue	La langue préférée du client.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire de l'emplacement de ce client.
Compte	Le compte du client.
E-mail	L'adresse e-mail du client.
Tél. professionnel	Le numéro de téléphone professionnel du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Tél. mobile	Le numéro de téléphone portable du client.
Notification	Activez ou désactivez les notifications pour ce client.
ID d'utilisateur	Un identificateur unique pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur doit respecter le format *`firstname.lastname`*.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Préférences de notification du client

Les clients peuvent définir des préférences pour les notifications par e-mail.

Les préférences de notification par e-mail sont définies pour contrôler les notifications par e-mail qui sont envoyées au client lorsqu'un agent effectue l'une des activités de ticket suivantes :

- Ouvre un ticket pour un client
- Ajoute des commentaires sur le ticket d'un client
- Fournit une résolution pour le ticket d'un client
- Ferme le ticket d'un client

Définir des préférences de notification par e-mail

Les clients peuvent définir des préférences pour les notifications par e-mail qui sont envoyées lorsque les agents du service client effectuent différentes actions sur les tickets.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir reçu au moins un e-mail pour le ticket avant de définir les préférences de notification par e-mail.

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquez sur votre nom d'utilisateur ou votre photo dans l'en-tête du portail pour afficher les informations de votre profil d'utilisateur.
3. Cliquez sur le lien connexe **Préférences de notification** pour afficher le formulaire des préférences de notification.

   Remarque :
   le lien **Préférences de notification** est disponible uniquement après réception du premier e-mail pour le ticket.

4. Activez ou désactivez les notifications par e-mail suivantes pour votre adresse e-mail principale.
   Les notifications sont disponibles en fonction des actions que les agents du service client ont effectuées sur le ticket.
   - Ticket fermé pour le client
   - Ticket commenté pour le client
   - Ticket escaladé pour le client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ticket affecté à un nouveau groupe
- Ticket ouvert pour le client
- Ticket résolu pour le client

Changer votre mot de passe directement à partir du Customer Service Portal

Changez votre mot de passe directement à partir du Customer Service Portal. les utilisateurs disposant des rôles requis peuvent changer leurs mots de passe à partir du Customer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

les utilisateurs disposant des rôles requis peuvent changer leurs mots de passe à partir du Customer Service Portal.

Procédure

1. Pour accéder à la page du Customer Service Portal, accédez à votre URL d'instance et ajoutez le suffixe /csm. Par exemple, https://example.com/csm.
2. Cliquez sur votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail.
3. Cliquez sur **Profil** pour afficher les informations du profil d'utilisateur.
4. Cliquez sur **Changer le mot de passe** sous **Sécurité**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de changement de mot de passe

Champ	Description
Mot de passe actuel	Le mot de passe actuel. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nouveau mot de passe	Le nouveau mot de passe, qui doit répondre aux exigences suivantes : ◦ Comporter 8 caractères au minimum ◦ Inclure au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule ◦ inclure au moins un chiffre.
Confirmer le mot de passe	Le nouveau mot de passe.

6. Cliquez sur **Changement**.

Auto-enregistrement du contact client

La fonctionnalité d’auto-inscription permet aux nouveaux contacts clients de soumettre des demandes d’inscription via le portail client.

Un contact de client peut soumettre une demande d’inscription à l’aide d’un code d’inscription valide. La demande est ensuite envoyée pour approbation à l'administrateur des clients de ce compte. Si un compte dispose de plusieurs administrateurs des clients, ils reçoivent tous la demande d’inscription, mais une seule approbation est nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la demande soumise, elle passe par un processus d'approbation et est acceptée ou rejetée. En cas d'acceptation, un compte est créé et le contact client reçoit un e-mail contenant un ID d'utilisateur et un mot de passe temporaire. Lors de la première connexion au portail, le contact client est invité à changer le mot de passe temporaire. En cas de rejet, le contact client reçoit une notification par e-mail.

Remarque :
Si une demande est soumise avec un code d'inscription incorrect, un message de notification s'affiche Code d'inscription non valide.

Formulaire d'auto-inscription du contact client

L'administrateur crée un code d'inscription unique pour chaque compte et le stocke dans le champ **Code d'inscription** du formulaire de compte. Une fois le code créé, les administrateurs des clients peuvent distribuer le code aux clients selon les besoins.

Information associée

Exemple : le processus en libre-service Réinitialisation du mot de passe par défaut

Soumettre une demande d'auto-inscription

Soumettez une demande d'inscription depuis le Customer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page de connexion du portail client.
2. Demandez une connexion en cliquant sur **S'inscrire** dans l'en-tête du portail.
3. Renseignez votre **prénom**, votre **nom de famille**, votre **adresse e-mail professionnelle** et votre **code d'inscription**.
4. Cochez la case pour accepter la politique de confidentialité et les termes et conditions Community. Cliquez sur les liens pour accéder à plus d'informations sur ces politiques.
5. Cochez la case Code de sécurité, effectuez la validation CAPTCHA et cliquez sur **Vérifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Customer Service utilise le service Google re-CAPTCHA.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous êtes redirigé sur la page de connexion du portail.

   Si vous avez saisi un code d'inscription valide, le message suivant s'affiche : « Votre demande a été envoyée et est en attente de revue. Vous recevrez un e-mail lors du traitement de votre demande ».

   Si le code était incorrect, le message suivant s'affiche : « Code d'inscription incorrect ».

Demander la réinitialisation d'un mot de passe

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez demander un nouveau mot de passe depuis l'écran de connexion du portail client.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page de connexion du portail client.
2. Cliquez sur le lien **Réinitialiser votre mot de passe ici**.
3. Saisissez votre **nom d'utilisateur** et votre **adresse e-mail**.
4. Cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
5. Créez un nouveau mot de passe avant de continuer.
6. Saisissez le nouveau mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
7. Saisissez à nouveau le nouveau mot de passe dans le champ **Valider le mot de passe**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Première connexion au Customer Service Portal

Une fois qu'une demande d'inscription est approuvée, le contact client reçoit un e-mail contenant un ID d'utilisateur et un mot de passe temporaire. Lors de la première connexion, le contact est invité à changer le mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page de connexion du Customer Service Portal.
2. Saisissez votre ID d'utilisateur dans le champ **Nom d'utilisateur**.
3. Saisissez votre mot de passe temporaire dans le champ **Mot de passe**.
4. Cliquez sur **Connexion**.
   Un message vous invite à changer votre mot de passe.
5. Saisissez votre mot de passe temporaire dans le champ **Mot de passe actuel**.
6. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
7. Saisissez de nouveau votre nouveau mot de passe dans le champ **Confirmer le nouveau mot de passe**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consulter les informations sur un produit depuis le Customer Service Portal

Consultez une liste de produits pour suivre les produits ou services vendus à votre compte et gérez vos services à l'aide des catalogues de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez consulter une liste des produits ou services qui ont été vendus à votre compte. Vous pouvez également consulter tous les tickets créés pour un produit, ainsi que tous les contrats et autorisations actifs pour ce produit.

Remarque :
Lorsque le module d'extension Customer Data Models for B2B2C est installé, les contacts peuvent accéder à la liste des produits vendus appartenant aux consommateurs de compte.

Une autorisation est active :

- si sa date de fin n'est pas encore passée ou si elle n'a pas de date de fin ;
- si le contrat auquel elle est liée est également actif.

Un contrat est actif :

- si son état est défini sur Actif :
- s'il est lié à un produit ayant une autorisation active.

vous pouvez modifier le widget **Autorisations actives** afin de définir vos propres filtres pour les autorisations actives.

Si des éléments de catalogue de produits ont été configurés dans votre instance, vous pouvez utiliser le widget **Catalogues de services** pour afficher les catalogues de service contextuels en fonction des services auxquels vous êtes abonné. Étendez vos services à l'aide de catalogues de services et demandez des éléments supplémentaires sur les services auxquels vous êtes abonné.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de Customer Service.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Produits** dans le menu d’en-tête.
   Le système affiche une liste des produits ou services vendus à votre compte.
3. Cliquez sur un produit pour afficher les détails et les tickets créés pour ce produit au cours des 30 derniers jours.
4. Affichez tous les contrats et autorisations actifs pour le produit vendu.
5. **Facultatif :** vous pouvez également créer un ticket directement à partir des détails du produit.
6. **Facultatif :** Affichez tous les éléments de catalogue associés aux produits vendus et demandez des services supplémentaires, selon les besoins.

Créer un ticket de produit à partir du Customer Service Portal

Créez un ticket à propos d'une question ou d'un problème lié à un produit à partir du Customer Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Procédure

1. Pour accéder au Customer Service Portal, accédez à votre URL d'instance et ajoutez le suffixe /csm.
2. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Ticket** > **Créer un ticket produit**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Selon votre rôle, il est possible que les champs **Compte** et **Contact** ne soient pas affichés.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Compte	Le compte pour lequel le ticket est créé.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Consommateur	Nom du consommateur pour ce ticket. **Remarque :** Le champ n'est actif que lorsque le module d'extension Customer Data Models for B2B2C est installé. Une fois le compte sélectionné, seuls les consommateurs appartenant au compte s'affichent.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif associé à ce ticket.
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro). Si vous sélectionnez un actif dans le champ **Actif**, ce champ est renseigné automatiquement si les informations du produit associé sont disponibles dans l'enregistrement d'actif. Un produit peut être associé à plusieurs actifs.
Priorité	Les priorités attribuées disponibles sont les suivantes : ○ 1 - Critique ○ 2 – Élevé ○ 3 - Modéré ○ 4 - Faible (par défaut)
Objet	Une brève description de la question ou du problème du client. **Remarque :** lorsque vous commencez à saisir l'objet, l'application recherche le contenu correspondant dans la base de connaissances configurée pour le portail. Les résultats sont affichés dans la liste **Contenu associé**.
Description	Une description détaillée de la question ou du problème du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Actuellement, l'option **Enregistrer comme brouillon** n'est pas optimisée pour Gestion du service clientèle les portails et est inactive par défaut.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le ticket est créé, un numéro de ticket lui est affecté et il est ajouté à la liste de tickets de son créateur. Pour afficher cette liste, sélectionnez l'onglet **Mes listes** dans l'en-tête du Customer Service Portal et sélectionnez **Tous les tickets** dans le panneau de gauche.

Discuter via messagerie instantanée avec un agent depuis le Customer Service Portal

Discutez via messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent du service client depuis le Customer Service Portal pour résoudre rapidement les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de messagerie instantanée ( ) dans le Customer Service Portal pour commencer une conversation.
   Un agent virtuel ou un agent du service client répond.
2. **Facultatif :** Pour parler à une personne plutôt qu'à un agent virtuel, cliquez sur puis **sur Contacter le support**.
3. Lorsque vous avez terminé la discussion par messagerie instantanée, cliquez sur **Terminer la conversation**.

Que faire ensuite
Si l'agent crée un nouveau ticket ou lie la discussion à un ticket existant, vous pouvez consulter ces tickets depuis le portail client en cliquant sur **Mes tickets** et en affichant la liste de tickets.

Obtenir de l'aide sur l'utilisation des conversations Virtual Agent

Les conversations prédéfinies du chatbot Service clientèle Agent virtuel aident vos clients à accomplir des tâches courantes en libre-service, comme obtenir de l'aide avec un produit ou vérifier l'état d'un ticket. Utilisez les NLU prédéfinis avec les rubriques de votre chatbot d'agent virtuel pour permettre au chatbot d'évaluer l'intention de l'entrée de l'utilisateur et de fournir la meilleure réponse en fonction du contexte de la conversation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Si vous êtes un utilisateur anonyme qui n'est pas connecté à l'application, vous pouvez obtenir de l'aide en saisissant des mots clés pour un problème et choisir d'être transféré à un agent actif.

Un utilisateur ayant le rôle proxy_contact peut également vérifier l'état du ticket pour un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations échangées pendant le flux de conversation (les entrées de l'utilisateur et les réponses de l'agent virtuel) permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'assister un utilisateur dans la réalisation d'une tâche. Si l'utilisateur a une question ou rencontre un problème avec un produit ou une commande existant, l'agent virtuel recherche le mot clé et affiche les articles de la base de connaissances pertinents qui peuvent aider à résoudre le problème. S'il n'y a pas d'articles pertinents, il crée un ticket.
Le NLU de ServiceNow permet la découverte des rubriques du chatbot en fonction des mots clés entrés dans la messagerie instantanée ou de l'intention de l'utilisateur et fait correspondre une entité avec l'entrée de l'utilisateur. Il rend également l'entité disponible pour la rubrique s'il y a une correspondance.

Procédure

1. Accédez au portail de Customer Service Management.
2. Cliquez sur **Messagerie instantanée**.
   Vous pouvez cliquer sur **Afficher tous les éléments** pour afficher toutes les rubriques disponibles ou saisir des mots clés pour réduire les résultats aux rubriques pertinentes.
3. Si vous êtes un utilisateur connecté, saisissez des mots clés pour obtenir de l'aide sur un ticket, un problème ou une commande.
   - Si le NLU est activé, il vous guidera à travers la bonne rubrique en fonction de l'énoncé.
   - Si le NLU n'est pas activé, il affichera des rubriques en fonction de la correspondance pour les mots clés saisis. Vous pouvez faire une sélection à partir de toutes des rubriques disponibles affichées.

   Remarque :
   contactez votre administrateur système pour déterminer si les rubriques sont compatibles NLU.

4. Utiliser

5. Pour sortir d'une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur **J'ai terminé**.

Information associée

Conversations Customer Service Virtual Agent

Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques

Afficher ou modifier un ticket à partir du Customer Service Portal

Affichez ou modifiez les informations d'un ticket du service client sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon le rôle de l'utilisateur actuel, la liste de tickets affiche :

- les tickets créés par l'utilisateur actuel (sn_customerservice.customer) ;
- les tickets associés au compte de l'utilisateur actuel (sn_customerservice.customer_admin) ;
- les tickets associés au compte de l'utilisateur actuel ainsi qu'aux comptes partenaires (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquer sur **Ticket** > **Tous les tickets** dans l'en-tête du portail.
   les tickets sont classés avec le ticket le plus récemment mis à jour en haut de la liste.
2. Cliquez sur le numéro de ticket souhaité pour ouvrir le formulaire de ticket.
3. Apportez les modifications nécessaires au champ **Commentaires supplémentaires** .
   Tous les autres champs du formulaire sont en lecture seule.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Consulter une publication sur le Customer Service Portal

Consultez les détails d'une publication sur le Customer Service Portal et téléchargez toutes les pièces jointes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le lien **Publications** sur le Customer Service Portal affiche une liste des publications actuelles triées par numéro de publication.

Remarque :
Une fois qu'une publication a atteint sa date d'expiration, elle est automatiquement supprimée de la liste des publications.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Publications** dans l'en-tête du portail.
   Cela affiche une liste des publications actuelles. Les informations affichées pour chaque publication comprennent le titre, la date de publication, la date d'expiration et une brève description.
3. Si vous le souhaitez, effectuez une recherche dans la liste des publications en entrant le terme de recherche dans le champ de recherche en haut de la liste.
4. Cliquez sur le nom d'une publication pour l'ouvrir.
5. Si la publication comporte des pièces jointes, sélectionnez-les à télécharger à partir de la fenêtre contextuelle.
6. Fermez la fenêtre contextuelle.
7. Cliquez sur la flèche de retour en haut de la publication pour revenir à la liste des publications.

Répondre à une enquête de satisfaction sur le service client

Après avoir accepté une solution proposée pour un ticket, répondez à une enquête de satisfaction sur le service client.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Lorsqu'un client accepte une solution proposée pour un ticket en cliquant sur **Accepter la solution** dans le formulaire de ticket, une enquête de satisfaction s'affiche sur le portail. Le client peut répondre à l'enquête ou l'ignorer. Les deux choix renvoient le client à la liste des tickets sur le portail en libre-service.

Pour compléter l'enquête :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Répondez à toutes les questions de l'enquête.
2. Cliquez sur **Envoyer**.

Faire une demande d'élément ou de service à partir du Customer Service Portal

Parcourez le catalogue et créez une demande à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients et consommateurs peuvent faire des demandes à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal. Les administrateurs client, les partenaires et les gestionnaires de ticket peuvent également faire des demandes.

Remarque :
la création de demandes à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal nécessite l'activation du module d'extension Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request). Il faut également que l'administrateur système puisse fournir aux clients externes l'accès aux enregistrements de demandes.

Procédure

1. Pour créer une demande, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur le lien **Demander quelque chose** sur la page de destination du portail.
   - Cliquer sur **Demandes** > **Demander quelque chose** dans l'en-tête du menu du portail.
2. Parcourez le catalogue de service et sélectionnez l'élément ou le service souhaité.
   Vous pouvez également utiliser les filtres de catégorie pour filtrer les éléments disponibles.
3. Renseignez toutes les informations nécessaires relatives à la demande.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système traite la demande, crée la demande ainsi que tous les autres enregistrements connexes et affiche les détails dans le widget Enregistrements connexes sur la page de vue du ticket.

Afficher les enregistrements relatifs à un ticket à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Affichez les enregistrements relatifs à un ticket, comme des demandes, des modifications ou des problèmes, à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un ticket a un ou plusieurs enregistrements connexes, un widget Enregistrements connexes s'affiche sur la page de vue de ticket qui répertorie ces enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal.
2. Cliquez sur **Mes listes** dans l'en-tête du portail, puis sélectionnez un ticket.
   Vous pouvez utiliser le filtre **Mes listes** pour réduire la liste des enregistrements avant de sélectionner un ticket.
3. Dans le widget Enregistrements connexes, cliquez sur un enregistrement pour afficher ses détails.
4. **Facultatif :** Pour les enregistrements de demande, développez le champ **Étape** pour afficher plus de détails sur le processus de demande.
5. Cliquez sur le **X** dans le coin supérieur pour fermer la fenêtre des détails.

Fermer un ticket à partir du Customer Service Portal

Les clients et consommateurs peuvent fermer des tickets à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette fonctionnalité est disponible pour le Customer Service Portal (B2B) pour les tickets de produits et de commandes et pour le Consumer Service Portal (B2C).
Le bouton **Fermer le ticket** n'est pas disponible pour les tickets à l'état **Résolu** ou **Fermé**.

Procédure

1. Cliquez sur **Tickets** dans l'en-tête du portail pour ouvrir la liste des tickets.
2. Ouvrez le ticket désiré.
3. Dans la section Actions, cliquez sur **Fermer le ticket**.
4. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, cliquez sur **Fermer le ticket**.
   Lorsqu'un ticket est fermé à partir du portail :
   - l'état du ticket est mis à jour dans la section Détails du ticket et passe à **Fermé** ;

     Remarque :
     Vous ne pouvez pas ajouter de commentaires une fois que le ticket est fermé. Vous pouvez uniquement afficher les commentaires précédents dans le flux d'activité.

   - les commentaires supplémentaires du ticket et les notes de résolution sont mis à jour et passent à **Fermé par le client** ;
   - le code de résolution de ticket est défini sur **Résolu par le client** ;
   - un message en haut du portail confirme que le ticket a été fermé ;
   - le système affiche une enquête de satisfaction des clients.
5. Répondez à l'enquête de satisfaction des clients.
   Vous pouvez également choisir d'ignorer l'enquête. Les deux choix vous renvoient à la liste des tickets sur le portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les informations sur la base d'installation à partir du Customer Service Portal

Affichez une liste de base d'installation pour suivre les instances mises en service pour votre compte ainsi que les produits ou services qui s'exécutent sur elles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez consulter tous les tickets et l'état de service des 30 derniers jours ainsi que toutes les pannes actives, passées et planifiées. Vous pouvez également consulter toutes les autorisations actives pour la base d'installation. Une autorisation est active lorsque sa date de fin n'est pas encore passée, ou lorsqu'elle n'a pas de date de fin. Si elle est liée à un contrat, le contrat doit également être actif.

Remarque :
Lorsque le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C est installé, les contacts peuvent accéder à la liste des éléments de base d'installation appartenant aux consommateurs de compte.

Remarque :
vous pouvez modifier le widget **Autorisations actives** afin de définir vos propres filtres pour les autorisations actives.

Procédure

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Base d'installation** dans le menu d'en-tête.
   Le système affiche une liste d'éléments de base d'installation qui appartient à votre compte.
3. Cliquez sur une base d'installation pour afficher les détails, y compris les tickets créés sur la base d'installation au cours des 30 derniers jours, les autorisations actives, ainsi que l'état de service et l'historique des pannes.
4. **Facultatif :** Vous pouvez également créer un ticket directement à partir des détails de la base d'installation.

Créer un ticket pour une base d'installation à partir de la page d'accueil de Customer Service

Créez un ticket à propos d'une question ou d'un problème sur votre base d'installation à partir de la page d'accueil de Customer Service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La base d'installation vous permet de suivre quelles instances ont été mises en service pour votre compte ainsi que les produits et services qui s'exécutent sur elles.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de Customer Service.
2. Cliquez sur **Créer un ticket pour la base d'installation**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Produit	Le produit vendu à propos duquel vous avez une question ou rencontrez un problème.
Base d'installation	L'élément de base d'installation à propos duquel vous avez une question ou rencontrez un problème.
Priorité	La priorité affectée : ◦ 1 — Critique ◦ 2 — Élevée ◦ 3 — Modérée ◦ 4 — Faible (par défaut)
Objet	Une brève description de la question ou du problème.
Description	Une description plus détaillée de la question ou du problème du client.

Remarque :
Actuellement, l'option **Enregistrer comme brouillon** n'est pas optimisée pour Gestion du service clientèle les portails et est inactive par défaut.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le ticket est créé, un numéro de ticket lui est attribué et il est ajouté à la liste de tickets de l'utilisateur. Cliquez sur **Mes tickets** en haut du portail client pour consulter la liste de tickets.

Approuver une demande, une demande de changement ou une demande d'inscription

Les utilisateurs disposant du rôle snc_external peuvent afficher et approuver les demandes et les demandes de changement depuis le Customer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : snc_external

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une demande ou une demande de changement peut nécessiter l'approbation d'un autre employé au sein d'une même organisation.

Procédure

1. Dans l'en-tête du Customer Service Portal, cliquez sur **Notification** > **Afficher toutes les notifications**.
2. Cliquez sur un enregistrement dans la section Approbations de la page Notifications.
   Le système affiche une vue en lecture seule du formulaire d'approbation des enregistrements. Pour les demandes qui incluent un ou plusieurs éléments, ces éléments s'affichent sous forme de liste réductible au bas du formulaire de demande.
3. **Facultatif :** Cliquez sur un élément demandé au bas du formulaire de demande pour afficher les détails dans une fenêtre contextuelle.
4. Cliquez sur **Approuver**.
   Le système fait les mises à jour suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Approuvé**.
- L'état de l'enregistrement est affiché après le numéro d'enregistrement dans le widget Enregistrements connexes, sur le formulaire de ticket.
- L'état de l'enregistrement est ajouté au formulaire de ticket.
  - Si l'enregistrement est approuvé par l'administrateur du client ou si le client approuve lui-même la demande, le changement d'état est ajouté au champ **Commentaires supplémentaires**.
  - Pour les autres approbateurs, le changement d'état est ajouté au champ **Notes de travail**.
- L'enregistrement d'approbation est mis à jour dans la table Approbation.

Afficher l'état d'une demande, d'une demande de changement ou d'une demande d'inscription

Les utilisateurs disposant du rôle snc_external peuvent afficher l'état des demandes et des demandes de changement depuis le Customer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : snc_external

Procédure

1. Dans l'en-tête du Customer Service Portal, cliquez sur **Mes listes**.
2. Dans le filtre Mes listes, cliquez sur **Mes tickets**.
3. Cliquez sur un ticket dans la liste Tickets.
4. Affichez l'état de l'enregistrement après le numéro d'enregistrement dans le widget Enregistrements connexes.

Activer la sélection de la langue pour les utilisateurs invités

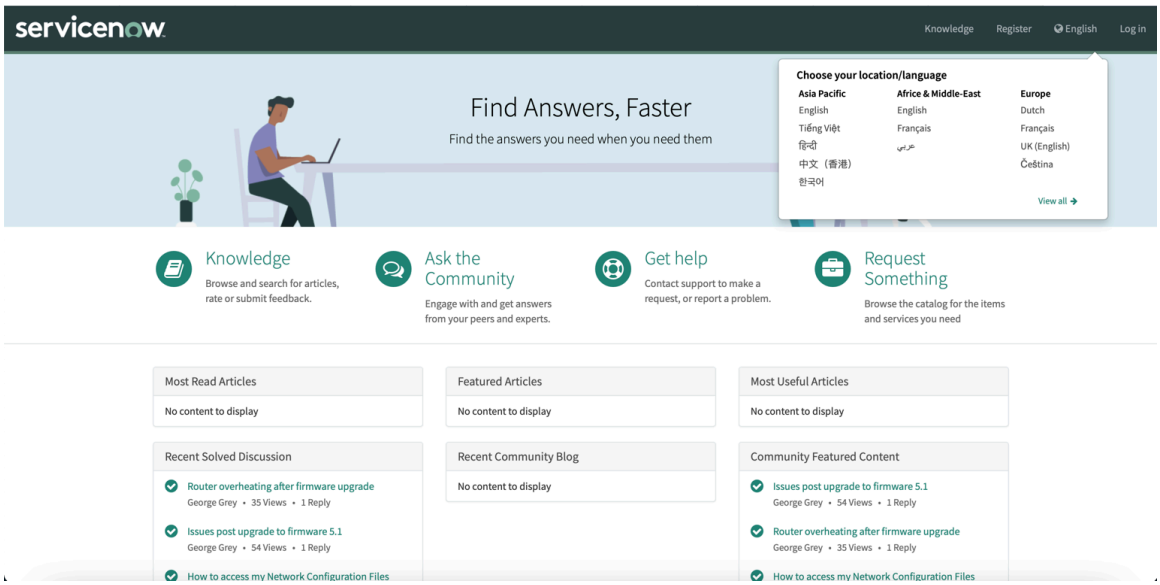
Le widget de sélecteur de langue permet aux utilisateurs invités et aux utilisateurs non authentifiés de sélectionner, d'afficher et de mettre à jour le contenu dans leur langue préférée.

Lorsqu'un utilisateur sélectionne une langue préférée, le contenu du portail se recharge dans la langue sélectionnée. Le widget est activé par défaut sur le portail de connaissances, le portail Customer Service Management et le portail Consumer Service. Les utilisateurs peuvent mapper leurs langues vers des régions pour afficher toutes les langues disponibles sous la forme d'une fenêtre contextuelle sur le même écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

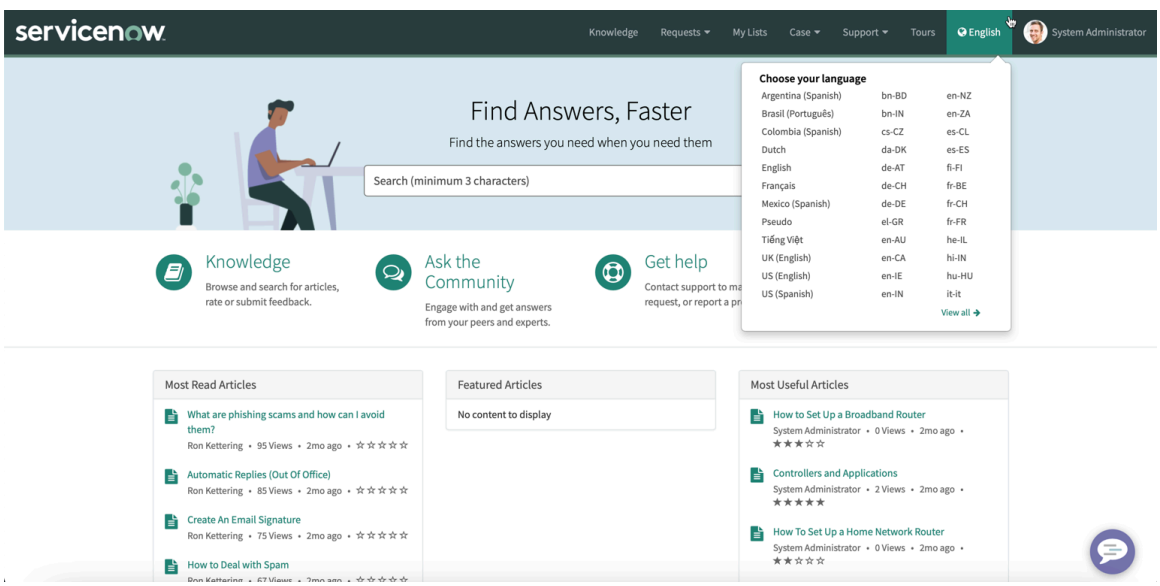
Widget de sélecteur de langue



Si les langues ne sont pas regroupées, les utilisateurs peuvent afficher toutes les langues disponibles sous la forme d'une expérience en plein écran.

Remarque :
Le mode plein écran est toujours disponible dans la vue mobile.

Expérience de sélection de la langue sans regroupement par région



Information associée

- Activer le widget de sélecteur de langue
- Propriétés Portail de services
- Create regions for language selection in portals

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le Service Portal Business Location

Utilisez le Service Portal Business Location (BLSP) disponible avec l'application Gestion du service clientèle (CSM) en tant que guichet unique pour gérer les emplacements d'entreprises internes et externes.

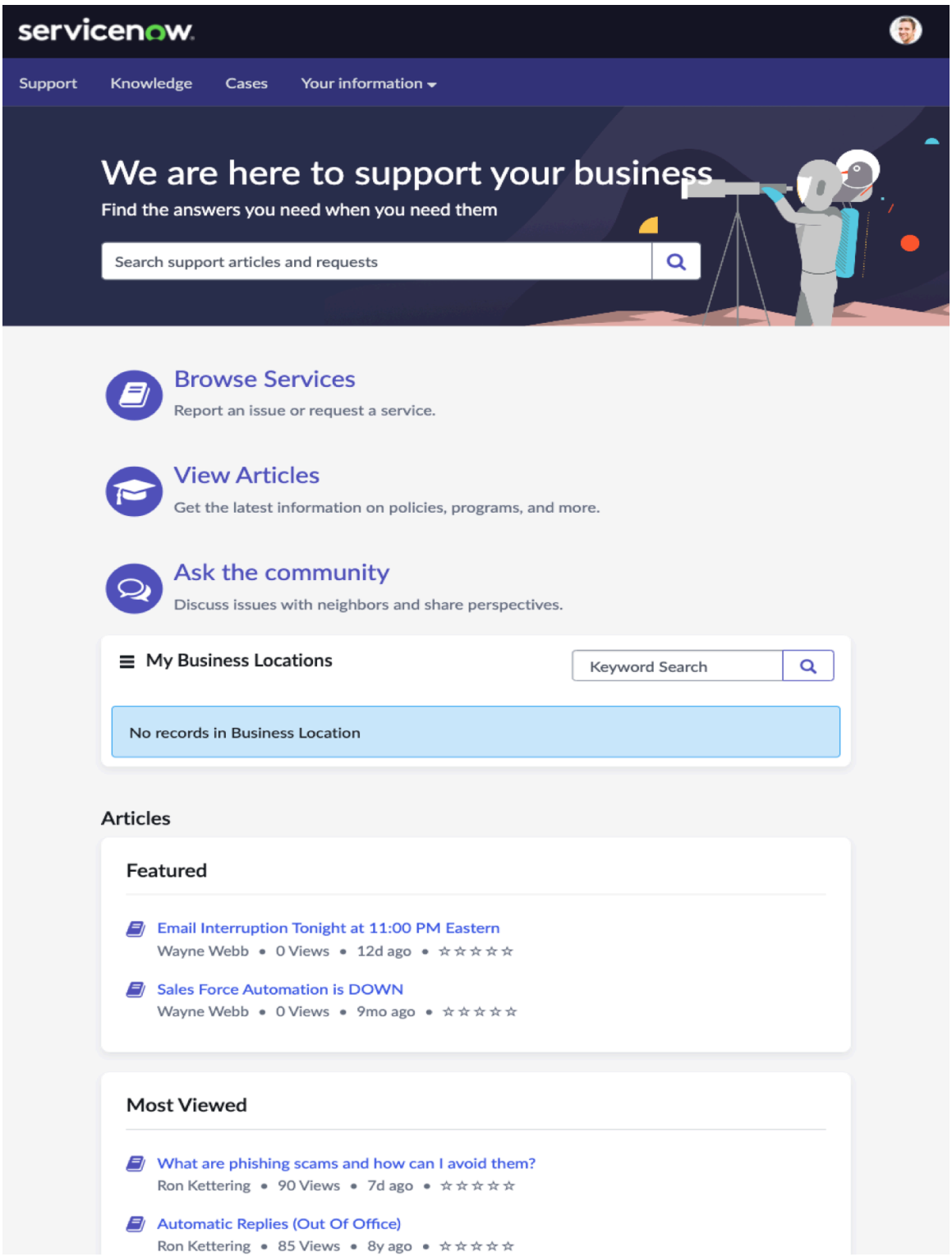
En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et administrateur, vous pouvez utiliser la page Service Portal Business Location pour :

- Obtenir une vue à 360º d'un emplacement d'entreprise.
- Ajouter et gérer des membres du personnel.
- Soumettre des tickets pour des emplacements d'entreprises, produits vendus ou éléments de base d'installation déployés au sein d'une organisation de services.
- Accéder aux articles Base de connaissances et communiquer avec la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service Portal Business Location



Depuis le Service Portal Business Location, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes et les utiliser :

Service Portal Business Location

Composant de l'interface utilisateur	Description
Assistance	Cliquez sur **Assistance** pour créer un ticket client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service Portal Business Location (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Connaissances	Cliquer sur **Base de connaissances** dans l'en-tête vous redirige vers la page kb_home. Vous pouvez rechercher dans la Base de connaissances ou afficher une liste des articles de la Base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Tickets	Afficher la liste des tickets.
Vos informations	Accédez aux emplacements d'entreprises, aux produits vendus et aux éléments de base d'installation.
Menu de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Vous permet de rechercher des articles et des demandes d'assistance. Entrez un terme de recherche et cliquez sur **Rechercher** pour afficher les résultats de recherche.
Parcourir les services	Cliquez sur **Parcourir les services** pour signaler un problème ou demander un service. Utilisez le service pour enregistrer un membre à un emplacement d'entreprise externe.
Afficher des articles	Explorez la base de connaissances pour obtenir les informations.
Demander à la communauté	Fournit un accès à la page d'accueil de Community. La Community vous permet de poser des questions et d'obtenir des réponses, de communiquer avec des personnes qui partagent une expertise similaire, de prendre part à des forums et de participer à des discussions.
Mes emplacements d'entreprise	Obtenir une vue à 360º de l'emplacement d'entreprise. Utilisez la fonctionnalité pour : • Ajouter un membre à un emplacement d'entreprise externe. • Signaler des tickets pour le compte d'un emplacement d'entreprise. • Signaler des tickets sur les produits vendus déployés sur un emplacement d'entreprise. • Signaler des tickets sur des éléments de base d'installation déployés à un emplacement d'entreprise.
Articles proposés	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus consultés	Affichez une liste des articles les plus consultés.

Selon la configuration définie par votre administrateur, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir du Service Portal Business Location :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrer et affecter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise
- Signaler des tickets pour le compte d'un emplacement d'entreprise
- Signaler des tickets sur les produits vendus déployés sur un emplacement d'entreprise
- Signaler des tickets sur des éléments de base d'installation déployés à un emplacement d'entreprise
- Accéder aux articles de la base de connaissances et aux questions fréquemment posées

Information associée

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

Créer des tickets pour un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

Suivre les tickets sur le Service Portal Business Location

Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

Ajouter des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise afin de prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor et sn_bus_loc.location_relationship_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des membres internes et externes à un emplacement d'entreprise. Vous pouvez ajouter à la fois des utilisateurs internes dotés du rôle snc_internal et des utilisateurs externes dotés du rôle snc_external en tant que membres du personnel d'un emplacement d'entreprise externe.

- Les administrateurs et les chargés du service client peuvent ajouter des membres du personnel à n'importe quel emplacement d'entreprise.
- Les gestionnaires d'emplacements peuvent ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises auxquels ils ont accès.

Remarque :
En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_customerservice.svc_location_manager, vous pouvez créer des membres du personnel à la fois internes et externes. Toutefois, en tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, vous ne pouvez créer que des membres du personnel externes.

Procédure

1. Accédez à la **Accueil** > **Entreprise Soutien à l'emplacement** > **Services**.
2. Cliquez sur **Enregistrer un membre à un emplacement d'entreprise externe** pour ouvrir l'enregistrement Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise externe.
   Vous pouvez utiliser l'enregistrement pour enregistrer le nouveau membre du personnel de l'emplacement ou déplacer le personnel existant entre des emplacements gérés par le gestionnaire de l'emplacement, et affecter des responsabilités au personnel en conséquence.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise externe

Champ	Description
Emplacement d'entreprise externe	Emplacement d'entreprise externe. Ce champ est généré automatiquement.
Inscrire du personnel	Champ utilisé pour enregistrer de nouveaux membres du personnel dans un emplacement ou déplacer des membres existants de la hiérarchie d'emplacements d'entreprises externes d'un emplacement à un autre. ○ **Nouveau personnel** : créez un utilisateur dans la table Personnel externe de l'organisation de services (sn_csm_service_organization_external_staff) avec le rôle snc_external. ○ **Personnel existant** : liste des membres du personnel qui travaillent déjà sous la hiérarchie de l'organisation de services.
Prénom	Prénom du membre du personnel.
Nom	Nom de famille du membre du personnel.
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur du membre du personnel.
E-mail	Adresse e-mail du membre du personnel.
Membre	Champ utilisé pour sélectionner un membre du personnel externe dans la liste de l'enregistrement de personnel externe de l'organisation de services. **Remarque :** Le champ **Membre** s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Personnel existant** dans le champ **Enregistrer du personnel**.
Type de membre	Champ utilisé pour affecter la responsabilité de l'emplacement d'entreprise sélectionné. ○ **Aucun** : crée un enregistrement de membre. ○ **Membre répertorié** : crée un enregistrement de membre. Un enregistrement de responsabilité est créé en parallèle de l'enregistrement du membre. Il est créé avec le type Membre répertorié et son champ de responsabilité est laissé vide. ○ **Contributeur d'emplacement** : crée un enregistrement de membre. Un enregistrement de responsabilité est créé en parallèle de l'enregistrement du membre. Il est créé avec le type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Contributeur d'emplacement et son champ de responsabilité est défini sur Contributeur d'emplacement. **Remarque :** L'affectation de la responsabilité s'applique à la fois aux membres du personnel existants et nouveaux.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un nouvel enregistrement de membre du personnel externe est créé pour l'emplacement d'entreprise externe sélectionné. L'administrateur doit affecter des responsabilités aux membres du personnel. Toutefois, si vous avez sélectionné **Aucun** comme type de membre, vous ne devez alors pas créer d'enregistrement de responsabilité.

Résultats

Une fois qu'un membre du personnel est ajouté à un emplacement d'entreprise, les détails suivants sont accessibles à partir de l'onglet **Détails d'emplacement d'entreprise** :

- Tickets demandés
- Membres
- Services disponibles
- Comptes
- Consommateurs
- Ménages
- Emplacements d'entreprise enfant

Information associée

Créer des tickets pour un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

Suivre les tickets sur le Service Portal Business Location

Assistance d'agent pour le personnel de votre emplacement d'entreprise

Les agents du service client reçoivent des demandes de messagerie instantanée du personnel de votre emplacement d'entreprise sur le Espace de travail d'agent pour CSM. Ces agents peuvent aider les membres de votre personnel à résoudre les problèmes et à gérer leurs tickets plus efficacement si les membres de votre personnel remplissent d'abord une enquête avant messagerie instantanée.

Les agents du service client ont une visibilité sur les demandes en cours et les états des tickets. Les agents peuvent gérer efficacement les problèmes des membres du personnel d'un emplacement d'entreprise.

Lorsqu'un agent accepte une demande de discussion par messagerie instantanée entrante, le champ **Demande d'organisation de services** sur le formulaire d'interaction que l'agent voit est automatiquement renseigné avec l'emplacement d'entreprise qu'un membre du personnel a sélectionné lors de l'enquête préalable à la messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur les enquêtes préalables à la messagerie instantanée, reportez-vous à Define pre-chat survey configurations .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les champs **Nombre**, **Type**, **État** et **Affecté à** du formulaire d'interaction sont renseignés par défaut. Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Créer des tickets pour un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location.

Les listes connexes Tickets ouverts et Interactions récentes du formulaire Interaction affichent une liste des tickets et interactions actifs pour l'organisation de services demandeuse.

Une résolution est également fournie en interagissant avec l'utilisateur. Pour obtenir de l'aide, un agent peut créer un ticket ou lier la discussion à un ticket existant. Le champ **Demande d'organisation de services** est renseigné par défaut lorsqu'un ticket est créé à partir d'une interaction.

Information associée

Converser avec Agent virtuel à partir du Service Portal Business Location

Créer des tickets pour un emplacement d'entreprise dans le Service Portal Business Location

En tant que membre du personnel doté du rôle d'agent d'emplacement, créez et gérez les tickets pour vos emplacements d'entreprises.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_customerservice.svc_location_agent et sn_customerservice.svc_location_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les membres du personnel dotés du rôle d'agent de site peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les informations pour les clients à leur emplacement.
- Créer des tickets pour un compte, un consommateur, un emplacement d'entreprise ou eux-mêmes.
- Enregistrer des membres du personnel dans un emplacement d'entreprise externe.
- Suivre et mettre à jour les tickets créés à leur emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Accueil** > **Support d'emplacement d'entreprise** > **Prise en charge** > **Créer un ticket client**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket client

Champ	Description
Pour qui créez-vous ce ticket ?	Le créateur d'enregistrement utilisé pour créer un ticket pour l'utilisateur contributeur. Lorsque l'utilisateur contributeur sélectionne une option, suivant les rôles affectés à l'utilisateur connecté, des champs supplémentaires associés à ce type de client s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Compte** : l'utilisateur connecté avec le rôle de contributeur du compte. ○ **Consommateur** : l'utilisateur connecté avec le rôle de contributeur du consommateur. ○ **Emplacement d'entreprise** : l'utilisateur connecté avec le rôle de contributeur de l'organisation de services. ○ **Moi-même** : l'utilisateur connecté avec le rôle d'auto-contributeur.
Demande de l'emplacement de l'entreprise	Nom de l'organisation de services demandant de l'aide.
Demande d'assistance des emplacements de l'entreprise	Nom de l'organisation de services à laquelle l'**Emplacement d'entreprise requérante** demande une assistance.
Compte	Nom du compte.
Contact	Contact du compte.
Consommateur	Nom du consommateur. **Remarque :** Le champ n'est actif que lorsque le module d'extension B2B2C est installé.
Ménage	Ménage auquel le consommateur appartient.
Produit	Produit vendu associé au ticket.
Base d'installation	Élément de base d'installation associé au ticket.
Priorité	La priorité affectée : ○ 1 — Critique ○ 2 — Élevée ○ 3 — Modérée ○ 4 — Faible (par défaut)
Canal	Méthode utilisée par le client pour initier le contact et ouvrir le ticket. ○ Web (par défaut) ○ Téléphone ○ E-mail ○ Messagerie instantanée ○ Réseau social ○ Communauté ○ Alerte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Virtual Agent ○ En personne
Objet	Ligne d'objet spécifiant le ticket.
Description	Brève description de la question, de la difficulté ou du problème du client.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

De même, vous pouvez signaler des tickets pour le compte d'un emplacement d'entreprise, sur les produits vendus déployés au sein d'un emplacement d'entreprise ou sur les éléments de base installés déployés au sein d'un emplacement d'entreprise.

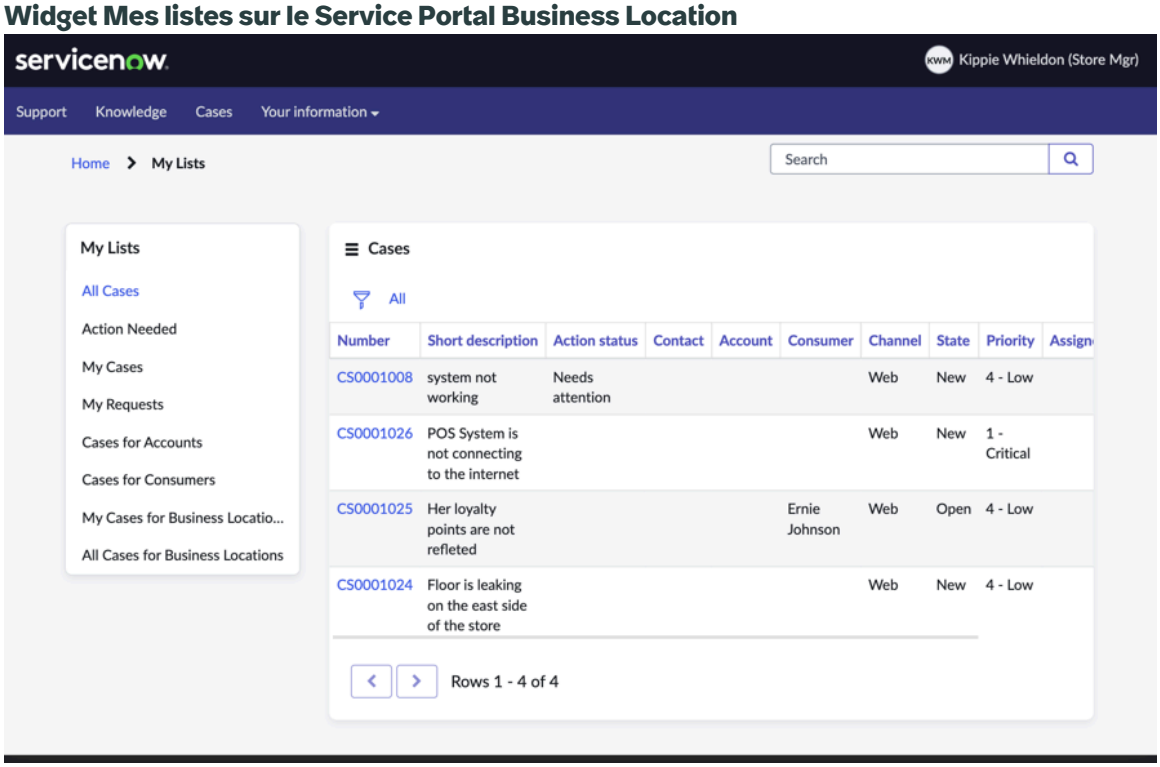
Information associée

Suivre les tickets sur le Service Portal Business Location

Suivre les tickets sur le Service Portal Business Location

Suivez des tickets pour le compte d'un emplacement d'entreprise, sur les produits vendus déployés au sein d'un emplacement d'entreprise ou sur les éléments de base installés déployés au sein d'un emplacement d'entreprise.

Widget Mes listes sur le Service Portal Business Location



En fonction des rôles affectés à l'utilisateur connecté, le widget affiche les filtres suivants.

Filtres du widget Mes listes

Filtres Mes listes	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres du widget Mes listes (suite)

Filtres Mes listes	Description
Action requise	Tickets à l'état **Résolu** en attente d'une réponse du client.
Mes tickets	Tickets pour moi-même.
Mes demandes	Tickets créés en tant que demande.
Tickets pour Comptes	Tickets créés par le contributeur du compte.
Tickets pour Consommateurs	Tickets créés par le contributeur du consommateur.
Mes tickets pour Emplacements d'entreprise	Tickets créés par l'utilisateur contributeur pour le compte de ses emplacements d'entreprises.
Tous les tickets pour Emplacements d'entreprises	Tous les tickets créés pour le compte des emplacements d'entreprises du contributeur, indépendamment de qui a créé le ticket.

Utilisation de Business Location 360

Permettez aux agents du service client d'obtenir une vue complète à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise, afin qu'ils obtiennent les données contextuelles nécessaires pour résoudre efficacement les problèmes signalés dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Vue d'ensemble

En utilisant le cadre de travail du modèle de données, les membres du Base du modèle de service personnel de votre site peuvent demander de l'aide pour leurs opérations auprès de l'équipe de support centrale ou des emplacements d'entreprise homologues. Pour gérer efficacement ces tickets, les agents du service client ont besoin d'une vue complète à 360° de l'emplacement de l'entreprise.

Le modèle Business Location 360 permet aux agents d'obtenir une vue complète qui inclut les informations contextuelles cruciales dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes signalés. Votre administrateur peut personnaliser le modèle Business Location 360 pour ajouter des sources de données, afficher des informations supplémentaires ou représenter des entités telles que des magasins, des agences gouvernementales, des organisations de soins de santé, des concessionnaires automobiles ou des départements. Pour plus d'informations sur la configuration du modèle Business Location 360, consultez Espace de travail configurable de CSM Modèles de page.

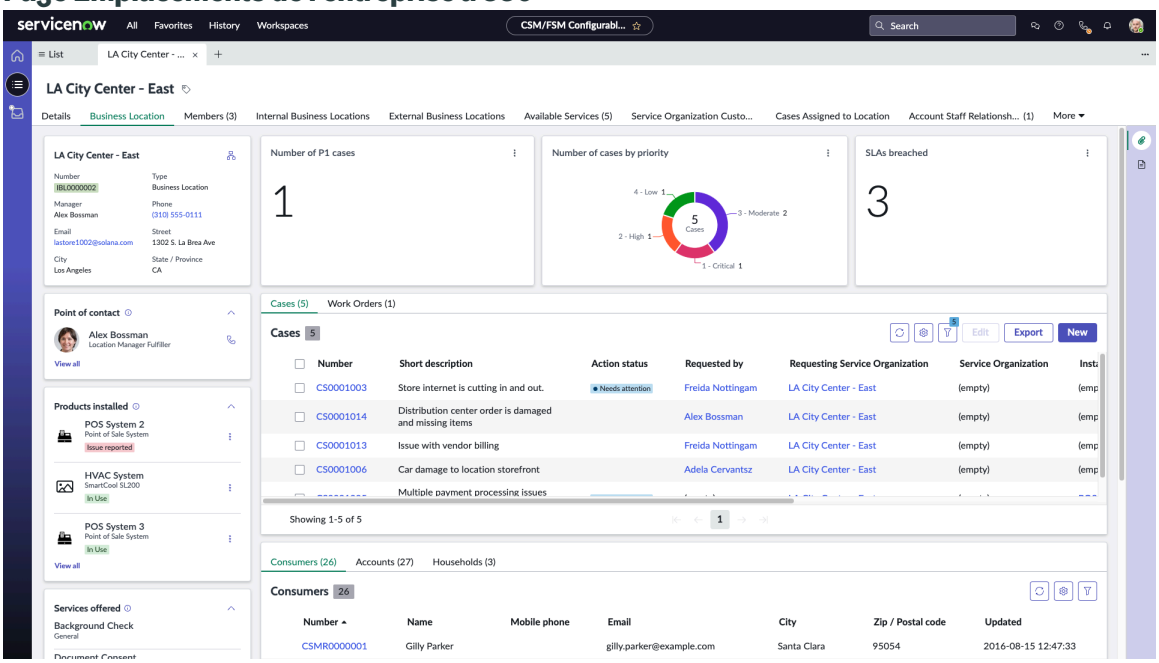
Remarque :
Votre administrateur peut activer les options Business Location 360 à l'aide du module d'extension Business Location (com.snc.business_location).

Cet exemple montre la page Business Location 360 avec la vue à 360° de différents widgets tels que les produits installés, le point de contact, les services offerts, etc. Ces composants permettent aux agents du service client d'obtenir une vue complète à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise afin de les aider à résoudre efficacement les problèmes signalés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Emplacements de l'entreprise à 360°



Avantages de l'utilisation de Business Location 360

En utilisant Business Location 360, les membres du personnel de votre emplacement bénéficient des avantages suivants :

- Informations contextuelles sur un problème. Vos agents du service client peuvent afficher les informations contextuelles sur un problème, puis créer des tickets sur un emplacement d'entreprise à partir d'un seul endroit.
- Visibilité sur les problèmes et les tendances. Les responsables du service client peuvent identifier visuellement les problèmes spécifiques au magasin et les tendances générales.
- Possibilité de configurer des actions et des pages. Vos administrateurs peuvent configurer des actions et des pages supplémentaires en fonction du modèle Business Location 360.

Information associée

Accéder à Business Location 360 en tant qu'agent du service client

Accéder à Business Location 360 en tant que gestionnaire du service client

Composants Business Location 360

Accéder à Business Location 360 en tant qu'agent du service client

Accédez à la page Business Location 360 dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) en tant qu'agent du service client. Vous pouvez obtenir une vue complète à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise en un seul endroit.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'agent du service client (sn_customerservice_agent), vous pouvez utiliser les détails de l'emplacement de l'entreprise pour fournir les résolutions de ticket ou créer des tickets pour un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Tickets** > **Tous**.
3. Dans la liste Tickets, sélectionnez un enregistrement de ticket avec un emplacement d'entreprise.
4. Accédez à la page Emplacement d'entreprise 360 en sélectionnant l'onglet **Emplacement d'entreprise** .

Information associée

Accéder à Business Location 360 en tant que gestionnaire du service client

Composants Business Location 360

Accéder à Business Location 360 en tant que gestionnaire du service client

Accédez à la page Emplacement d'entreprise 360 dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) en tant que gestionnaire du service client. Vous pouvez obtenir une vue complète à 360 degrés des problèmes d'emplacement de l'entreprise en un seul endroit.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_customerservice_manager, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager), vous pouvez afficher les problèmes signalés dans vos emplacements d'entreprise individuels et dans toutes les hiérarchies.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans l'onglet **Listes** de l'espace de travail configurable CSM/FSM, sélectionnez **Organisations de services** > **Emplacements d'entreprises internes/externes**.
3. Dans la liste Emplacements d'entreprises internes/externes, sélectionnez un enregistrement.
4. Accédez à la page Emplacement d'entreprise 360 en sélectionnant l'onglet **Emplacement d'entreprise** .

Information associée

Accéder à Business Location 360 en tant qu'agent du service client

Composants Business Location 360

Composants Business Location 360

Les agents du service client peuvent résoudre les problèmes d'emplacement d'entreprise signalés à l'aide de différents composants sur la page Business Location 360 de l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Composants de la page Business Location 360

La liste suivante des composants se trouve sur la page Business Location 360 :

- Informations sur l'emplacement
- Point de contact
- Produits installés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Services proposés
- Tout le personnel
- Indicateurs clés de performance (KPI)
  - Nombre de tickets P1
  - Nombre de tickets, par priorité
  - Accord sur les niveaux de service (SLA) violés
- Onglet Tâche
  - **Tickets**
  - **Commandes de travaux**
- Onglet Client
  - **Clients**
  - **Comptes**
  - **Ménages**

Remarque :
Vous pouvez personnaliser ces composants en fonction de vos besoins à l'aide du modèle Business Location 360. Le modèle Business Location 360 permet aux agents d'obtenir une vue complète qui inclut les informations contextuelles cruciales dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes signalés. Votre administrateur peut personnaliser le modèle Business Location 360 pour ajouter les sources de données, afficher les informations supplémentaires ou représenter les entités telles que des magasins, des agences gouvernementales, des organisations de soins de santé, des concessionnaires automobiles ou des départements.

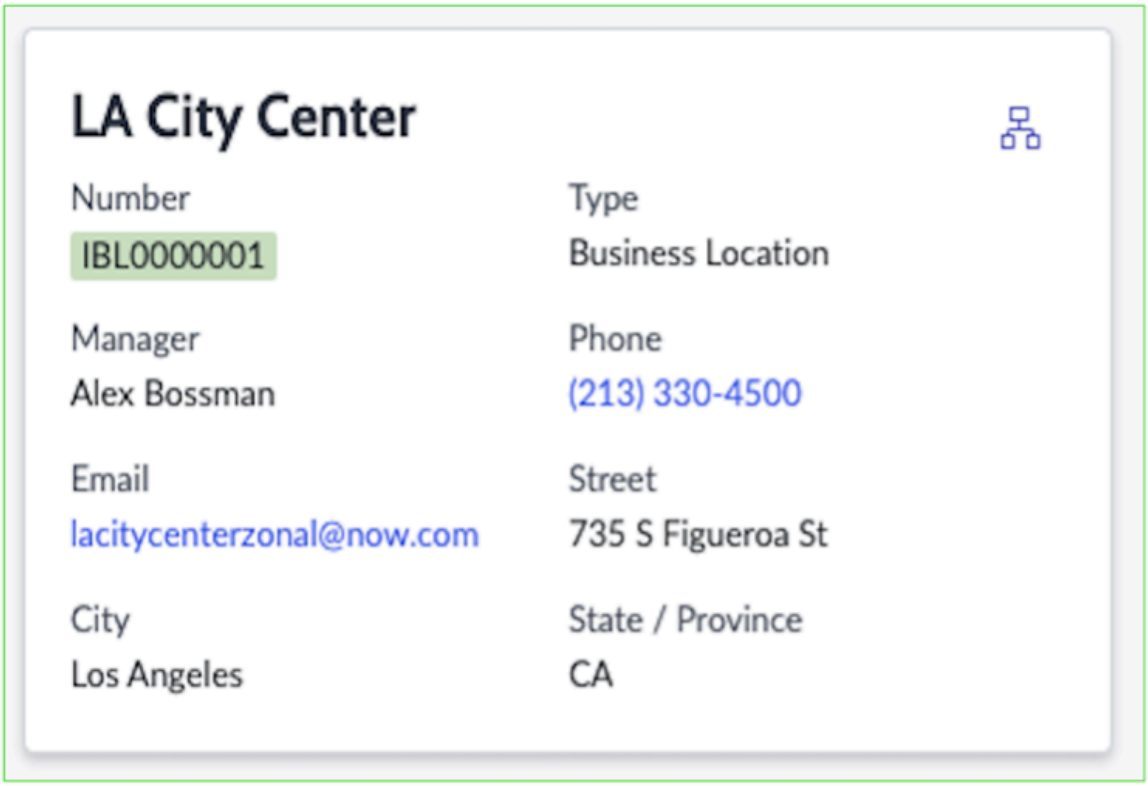
Informations sur l'emplacement

Le composant d'informations sur l'emplacement affiche les détails des informations sur l'emplacement de l'enregistrement. L'exemple suivant montre un composant d'informations sur l'emplacement qui affiche le nom et le type de l'emplacement, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et le nom du gestionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant d'informations sur l'emplacement



Les liens **E-mail** et **Téléphone** sont cliquables. Lorsque vous sélectionnez ces liens, les informations sont copiées dans le presse-papiers.

Remarque :
Si votre administrateur n'a pas activé le couplage téléphonie-informatique (CTI), vos numéros de contact sont copiés dans le presse-papiers au lieu d'être appelés directement. Pour plus d'informations sur l'intégration du couplage téléphonie-informatique (CTI), reportez-vous à Computer Telephony Integration .

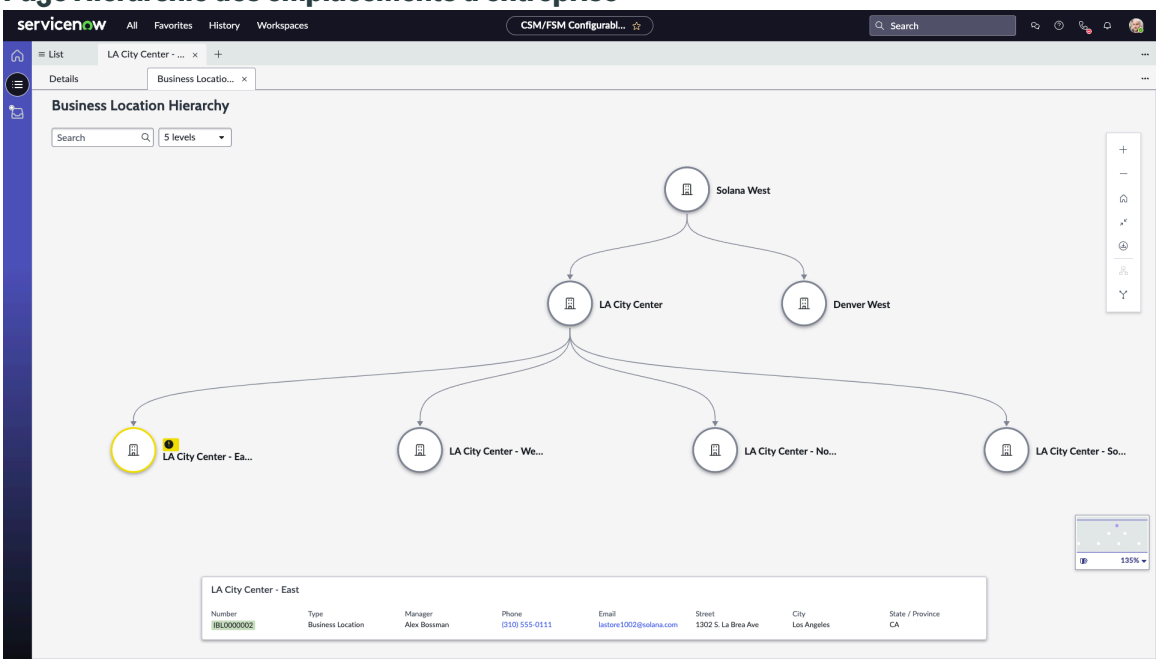
Sur le lien des informations d'emplacement, accédez à la page d'affichage de la hiérarchie des emplacements d'entreprise en sélectionnant la hiérarchie icône Afficher la hiérarchie.

L'exemple suivant montre une hiérarchie parent-enfant d'emplacement d'entreprise avec plusieurs nœuds.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Hiérarchie des emplacements d'entreprise



Vous pouvez utiliser cette page pour visualiser la structure hiérarchique parent-enfant, rechercher des emplacements d'entreprises et effectuer différentes actions contextuelles sur les nœuds. Vous pouvez également effectuer les différentes actions contextuelles suivantes sur le nœud :

- Définissez le nœud en tant que nœud d'accueil ou parent.
- Affichez les détails de l'emplacement.
- Créez un ticket à partir du nœud.

Vous pouvez obtenir les détails de l'emplacement du nœud que vous sélectionnez. En outre, s'il y a un point noir sur un nœud, cela signifie un problème d'emplacement de l'entreprise.

Remarque :
La page de hiérarchie des emplacements d'entreprise affiche un maximum de 250 nœuds. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de recherche pour trouver le nœud que vous recherchez.

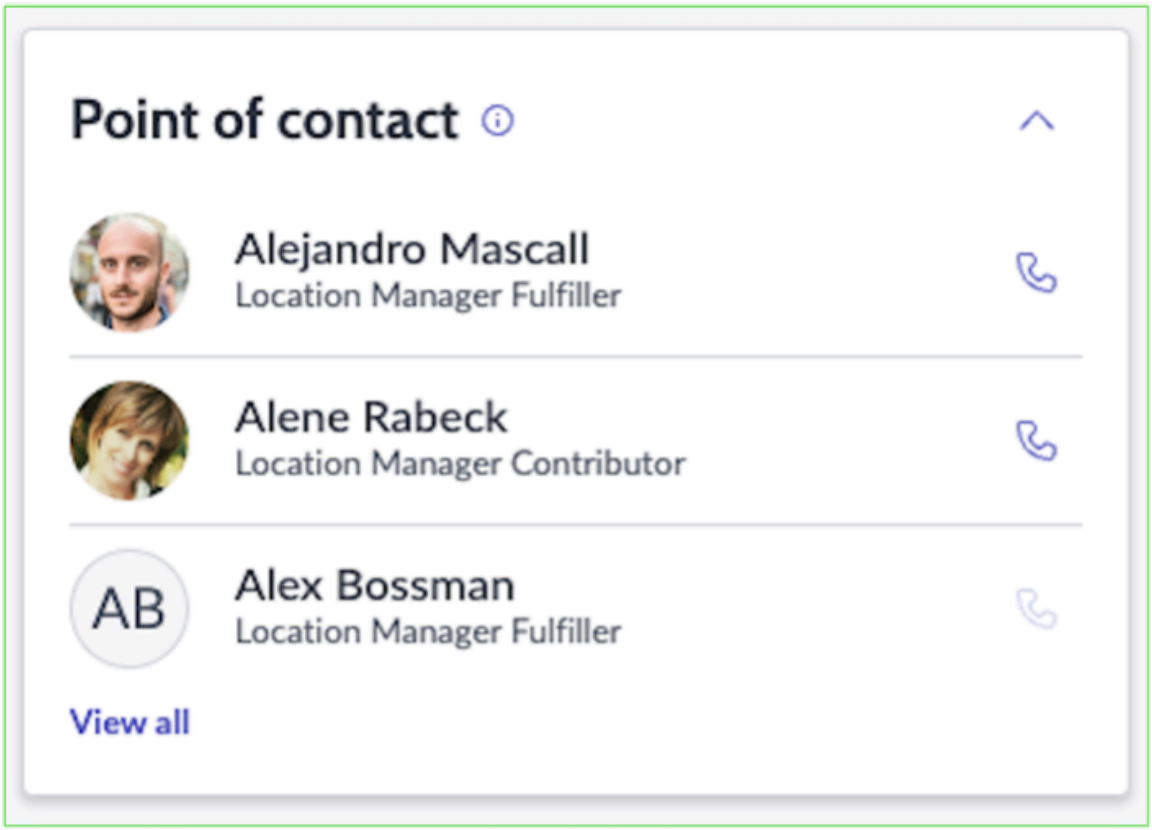
Point de contact

Le composant de point de contact affiche les principaux points de contact qui sont disponibles au sein d'un emplacement d'entreprise. L'exemple suivant montre que le composant Point de contact peut afficher les différents points de contact d'un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant du point de contact



Sélectionnez **Afficher tout** pour accéder à la page Membre de l'emplacement d'entreprise, où vous pouvez obtenir les détails de tous les points de contact d'un emplacement d'entreprise.

Remarque :
Par défaut, seuls trois utilisateurs sont affichés.

Produits installés

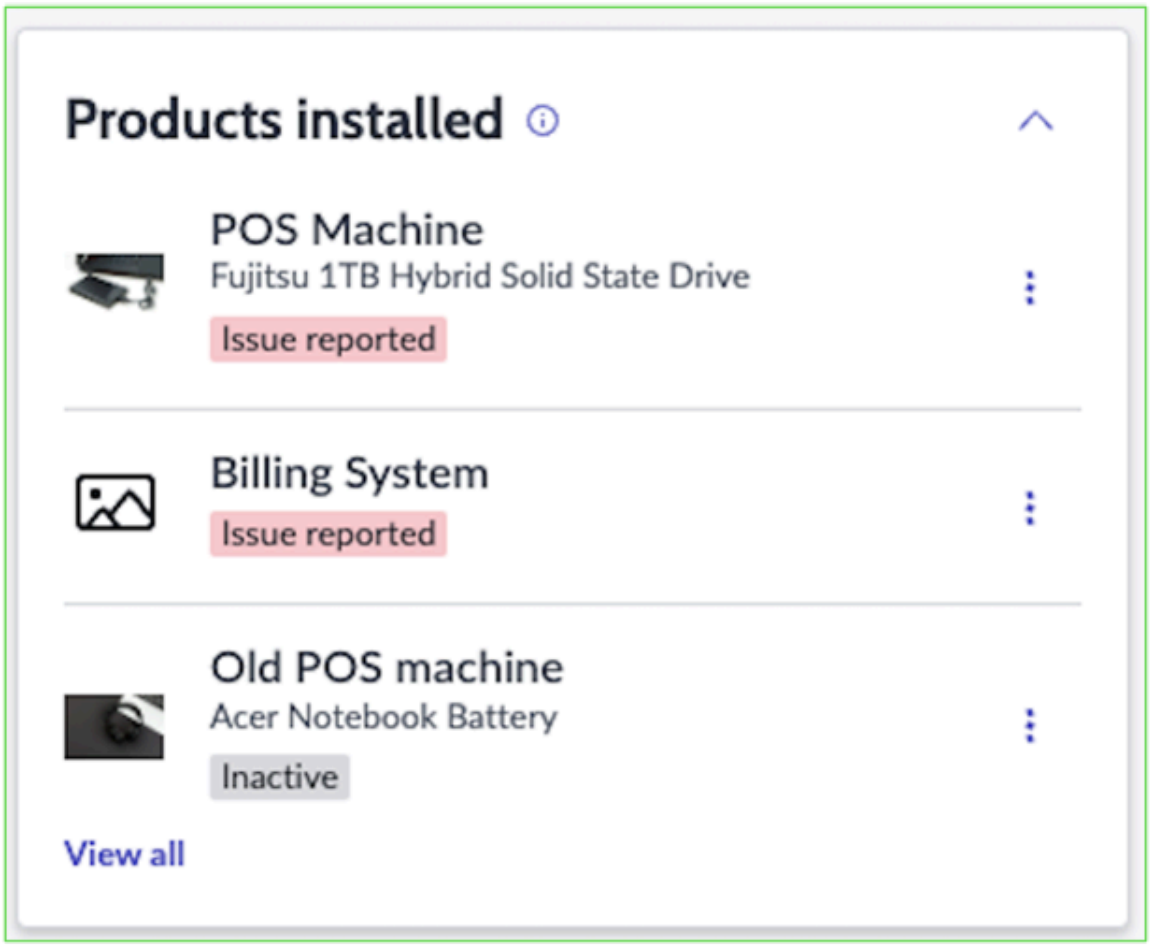
Le composant installé des produits affiche les informations sur les éléments de base d'installation à un emplacement d'entreprise. Par exemple, vous pouvez voir le nom de la base d'installation, le nom du modèle de produit et l'état de ce composant. L'exemple suivant montre le composant installé des produits qui fournit des informations sur les bases d'installation répertoriées à un emplacement d'entreprise.

Remarque :
Vous pouvez accéder à ce composant uniquement après que votre administrateur a activé le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant installé des produits



Si les produits répertoriés affichent le **problème signalé** dans le texte en surbrillance, cela indique qu'un ticket actif a été signalé pour cet élément de base d'installation. Les produits de ce composant sont triés dans l'ordre suivant :

- Éléments de base d'installation avec un ticket récemment signalé.
- Éléments de base d'installation récemment déployés.

Vous pouvez afficher les détails du produit ou créer un ticket en sélectionnant l'icône ⋮.

Sélectionnez **Afficher tout** pour accéder à la page **Produits installés** , qui vous permet d'obtenir les détails de tous les produits installés dans un emplacement d'entreprise.

Remarque :
Par défaut, seuls trois produits sont affichés.

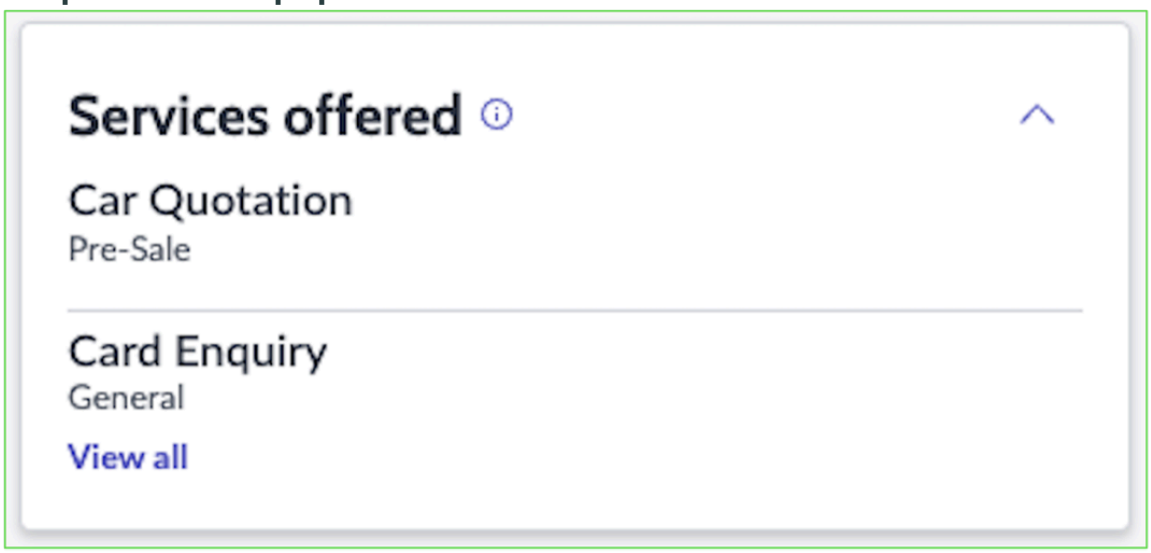
Services proposés

Le composant Services proposés affiche la liste des services proposés à un emplacement d'entreprise. L'exemple suivant montre le composant Services proposés qui fournit des informations sur la liste de tous les noms de services et les types disponibles à un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant Services proposés

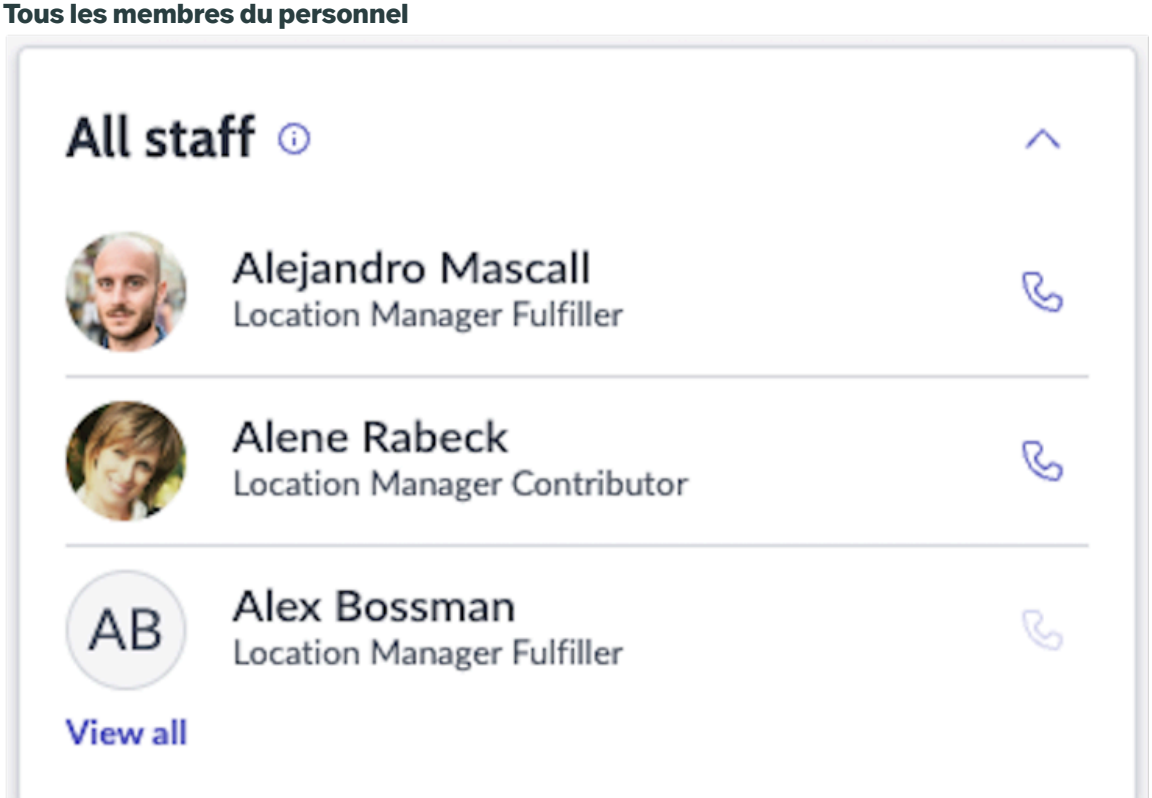


Remarque :
Par défaut, seuls trois services sont affichés et ces services sont triés par ordre croissant.

Tout le personnel

Le composant Tout le personnel affiche la liste des membres du personnel qui travaillent dans un emplacement d'entreprise et inclut à la fois les membres du personnel internes et externes. L'exemple suivant montre le composant Tout le personnel.

Tous les membres du personnel



Sélectionnez **Afficher tout** pour accéder à la page **Tout le personnel** où vous pouvez obtenir les détails de tous les membres du personnel disponibles dans un emplacement d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par défaut, seuls trois membres du personnel sont affichés et ces services sont triés par ordre croissant de nom d'utilisateur.

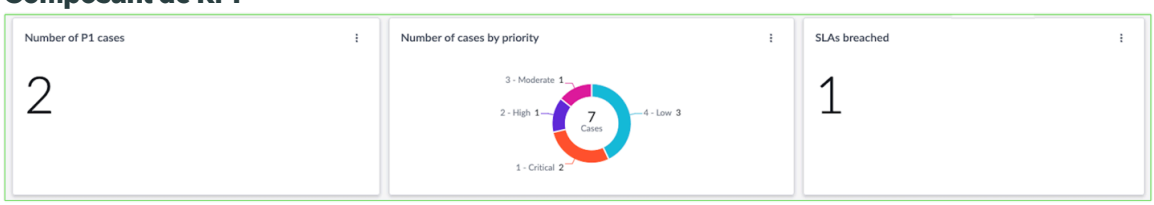
KPI

Les composants de KPI sont des indicateurs d'analyse des performances qui affichent plusieurs types d'informations liées à un ticket, tels que les KPI suivants qui sont expédiés hors du système de base :

- Nombre de tickets P1
- Nombre de tickets, par priorité
- SLA rompus

L'exemple suivant montre une liste des différents KPI. La liste comprend le nombre de tickets P1, le nombre de tickets par priorité et les SLA qui n'ont pas été respectés.

Composant de KPI



Ces KPI sont filtrés pour afficher les détails relatifs à l'emplacement d'entreprise actuel. Votre administrateur peut personnaliser ces KPI en fonction des exigences de votre emplacement à l'aide de .UI Builder

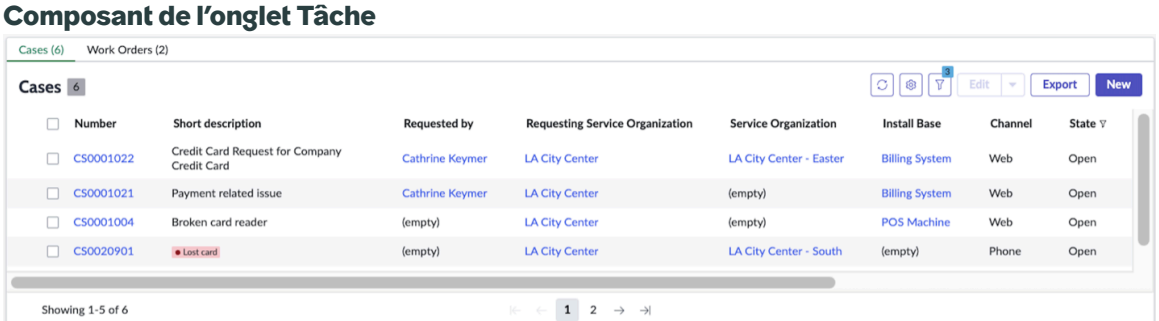
Onglet Tâche

Le composant de l'onglet Tâche affiche les tickets et les onglets de commande de travaux suivants où vous pouvez voir les tickets et les commandes de travaux associés à un emplacement d'entreprise :

- **Onglet Tickets** . Affiche les tickets actifs qui ont une organisation de services demandeuse en tant que commande d'emplacement d'entreprise actuelle selon la date de la dernière mise à jour du ticket. Les champs Compte, Consommateur et Ménage sont vides.
- **Onglet Commandes de travaux** . Affiche les commandes de travaux dont l'organisation de services est l'emplacement d'entreprise actuel. Pour ce type de commande de travaux, le champ Ménage est vide et le champ État n'est pas terminé. Le champ d'état est renseigné avec des erreurs ou le champ d'état est fermé.

L'exemple suivant montre une liste des tickets associés à un emplacement d'entreprise.

Composant de l'onglet Tâche



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un maximum de cinq enregistrements est affiché par page.

Onglet Client

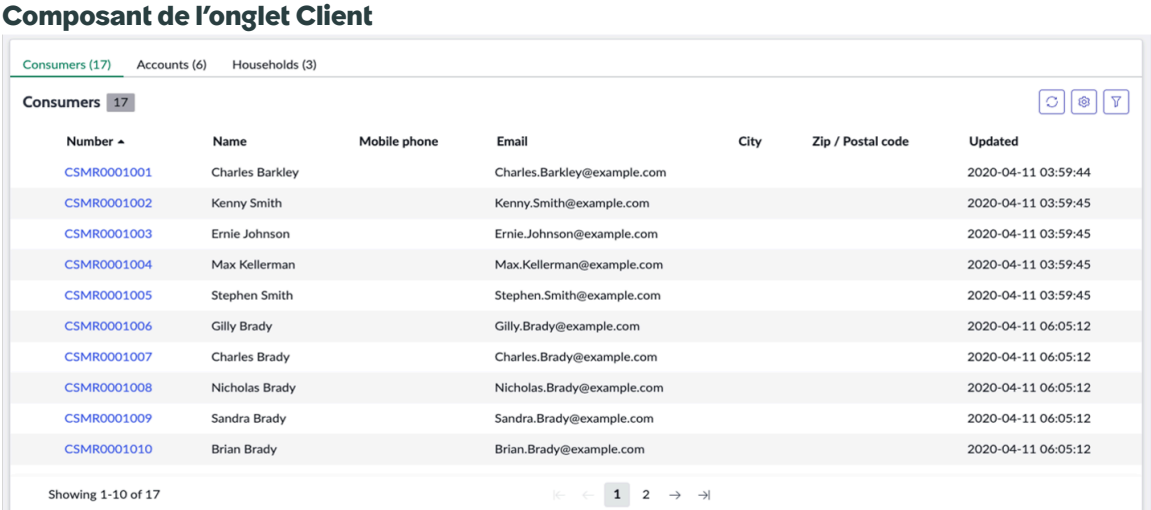
Le composant de l'onglet Client affiche la liste des consommateurs, des comptes et des ménages associés à un emplacement d'entreprise :

- **Onglet Consommateurs** . Affiche tous les consommateurs ou une liste filtrée de consommateurs. Ces informations sont basées sur les consommateurs pris en charge qui sont associés à l'emplacement d'entreprise.
- **Onglet Comptes** . Affiche tous les comptes ou une liste filtrée de comptes. Ces informations sont basées sur les comptes pris en charge qui sont associés à l'emplacement de l'entreprise.
- **Onglet Ménages** . Affiche tous les ménages ou une liste filtrée de ménages. Ces informations sont basées sur les ménages pris en charge qui sont associés à l'emplacement de l'entreprise.

Remarque :
Vous pouvez accéder à ce composant uniquement après l'activation du module d'extension Customer Service Household (com.snc.household).

L'exemple suivant montre une liste des consommateurs associés à un emplacement d'entreprise.

Composant de l'onglet Client



Remarque :
Un maximum de 10 enregistrements est affiché par page.

Information associée

Utilisation de Business Location 360

Utiliser le Consumer Service Portal

Le Consumer Service Portal est une interface Web que votre société peut utiliser pour fournir des informations et une assistance aux consommateurs.

Le Consumer Service Portal est basé sur l'application Service Portal de ServiceNow. Les consommateurs peuvent utiliser le portail pour rechercher des informations, obtenir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réponses à leurs questions par d'autres membres inscrits ou demander l'aide d'un agent du service client.

À partir du Consumer Service Portal, les consommateurs peuvent :

- rechercher des informations, parcourir les articles de la base de connaissances et échanger avec la communauté ;
- démarrer une discussion par messagerie instantanée avec un agent du service client ;
- s'inscrire, créer une connexion et un profil d'utilisateur.

Après s'être inscrits et connectés au Consumer Service Portal, les consommateurs peuvent :

- modifier les informations de leur profil d'utilisateur et changer les mots de passe ;
- enregistrer de nouveaux produits et consulter une liste des produits actuellement enregistrés ;
- contacter un agent du service client au sujet d'une question ou d'un problème ;
- créer des tickets et consulter une liste des tickets actuels ;
- accepter ou rejeter les solutions de ticket proposées.

Votre activité sur le portail du service consommateur commence habituellement sur la page d'accueil de ce dernier. Si vous êtes un utilisateur connecté, vous voyez des informations différentes par rapport aux utilisateurs non connectés. Votre organisation peut personnaliser la page d'accueil.

Page d'accueil du Consumer Service Portal pour les utilisateurs connectés

Composant de l'interface utilisateur	Description
Base de connaissances	**Connaissances** dans l'en-tête et la page principale vous renvoie à la page kb_home. La page d'accueil connaissances vous permet de faire des recherches dans la base de connaissances ou de consulter une liste des articles les mieux classés ou les plus consultés de la base de connaissances.
Demandes	Affiche toutes vos demandes et vous pouvez également faire une demande d'éléments ou de services dans le catalogue.
Mes listes	Répertorie tous vos tickets.
Menu Obtenir de l'aide	Cliquez sur **Obtenir de l'aide** pour ouvrir un ticket pour un produit ou une commande.
Menu Assistance	Accédez aux tickets, aux commandes, à mes produits et à d'autres liens rapides.
Visites guidées	Effectuez une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Gestion du service clientèle. Les visites guidées apparaissent lorsque votre administrateur les crée sur certaines pages.
Messagerie instantanée	Cliquez sur **Messagerie instantanée** pour discuter avec un agent virtuel ou un agent du service client.
Demande de rappel	Demandez un rappel lorsque le délai d'attente pour joindre les agents est long ou qu'ils ne sont pas disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du Consumer Service Portal pour les utilisateurs connectés (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Menu de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Entrez un terme de recherche et cliquez sur **Rechercher** pour afficher les résultats de recherche.
Demander à la communauté	Cliquez sur **Demander à la Community** pour accéder à la page d'accueil de Community.
Obtenir de l'aide	Cliquez sur **Obtenir de l'aide** pour faire une demande ou signaler un problème en ouvrant un ticket.
Articles les plus consultés	Affichez une liste des articles les plus consultés.
Articles présentés	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus utiles	Affichez les articles les plus utiles en fonction du nombre d'utilisation des articles.
Les composants suivants sont disponibles si vous avez installé Communities.	
Discussion récente résolue	Affichez une liste des discussions récentes résolues.
Blog récent Community	Affichez une liste des blogs récemment publiés dans la communauté.
Contenu proposé par Community	Affichez une liste du contenu proposé dans la communauté.

Remarque :
les métadonnées pour chaque entrée dans les widgets, comme le nombre de vues, le nombre de jours depuis la publication de l'article ou de la fonctionnalité, ainsi que l'évaluation de l'article sont affichées.

Personnalisation du Consumer Service Portal

Pour personnaliser ce portail, accédez à **Portail de services** > **Portails** et cliquez sur **Service client**. Consultez Service Portal pour plus d'informations sur la création d'une interface personnalisée.

Information associée

Calcul de l'utilisation du portail

Pré-messagerie instantanée à partir du Consumer Service Portal

En tant qu'utilisateur sur le Consumer Service Portal, vous pouvez initier une conversation avec l'assistance en répondant à l'enquête avant messagerie instantanée. Les questions de l'enquête varient en fonction du type de session tel que « connecté » ou « anonyme ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Cliquez sur l'icône **Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée** sur la page du portail ou utilisez Facebook Messenger si vous êtes un utilisateur de Facebook.
2. Répondez aux questions qui permettent de définir le contexte permettant à un agent de résoudre votre problème.
   Vous serez guidé vers la file d'attente de l'agent.

Information associée

Enquêtes avant messagerie instantanée

Calcul de l'utilisation du portail

L'utilisation du portail vous permet de suivre la façon dont vos clients et employés utilisent le portail. Le tableau de bord Utilisation du Customer Portal fournit des informations sur les visites sur le portail, ce qui calcule le nombre de sessions.

Pour afficher le tableau de bord Utilisation du Customer Portal, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Utilisation du portail**.

Remarque :
vous pouvez ignorer l'utilisation des sessions des bots qui est capturée dans le cadre de ce tableau de bord.

Une session utilisateur est une période d'activité sur le Customer Service Portal ou Consumer Service Portal par l'un des types de session suivants :

- Session d'invité : session au cours de laquelle l'utilisateur n'est pas connecté
- Session de bot : nombre distinct de sessions générées par les bots et les robots d'indexation
- Session externe : session au cours de laquelle l'utilisateur est un utilisateur externe, généralement un client ou un consommateur connecté.

Le nombre agrégé de sessions est basé sur les calculs suivants :

Une session utilisateur expire après un certain temps d'inactivité.

L'accès des utilisateurs aux portails en libre-service est suivi ainsi : par session, par jour et par portail. Si le même utilisateur se connecte sur plusieurs navigateurs ou appareils, chaque connexion est comptée comme une visite distincte. Chaque premier appel d'une page du portail initie une session et les mesures d'utilisation sont calculées pour la fenêtre de 24 heures.

Le délai d'expiration des sessions par défaut est de 30 minutes. Ce paramètre peut être ajusté à l'aide d'une propriété système. Pour plus d'informations sur la modification du paramètre de délai d'expiration de session, consultez Gérer les sessions utilisateur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de calcul des visites du site

Un utilisateur se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte.

Exemple de calcul de la visite du site pour un utilisateur qui se connecte, se déconnecte, puis se reconnecte

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non
3	L'utilisateur se déconnecte	Non
4	L'utilisateur se reconnecte immédiatement après s'être déconnecté	Oui

Un utilisateur se connecte et poursuit la session après minuit :

Exemple de calcul de la visite du site pour un utilisateur qui se connecte et poursuit la session après minuit

Étape	Activité utilisateur	Nombre facturable incrémenté
1	L'utilisateur visite le portail en tant qu'utilisateur anonyme ou invité	Oui
2	L'utilisateur se connecte	Non
3	La session utilisateur se poursuit après minuit	**Oui**
4	L'utilisateur se déconnecte	Non

S'inscrire sur le Consumer Service Portal

Inscrivez-vous sur le Consumer Service Portal pour y accéder et créer un profil de consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Pour accéder à la page du Consumer Service Portal, accédez à votre URL d'instance et ajoutez le suffixe /csp. Par exemple, https://example.com/csp.
2. Cliquez sur **S'inscrire** dans l'en-tête du portail.
3. Renseignez les champs du formulaire d'inscription.
   Votre adresse e-mail doit être unique. Si vous saisissez une adresse qui est déjà dans le système, vous recevez un message d'erreur. Réessayez avec une adresse e-mail différente.
4. Cochez la case **Code de sécurité**, effectuez la vérification CAPTCHA et cliquez sur **Vérifier**.
5. Sélectionnez la case à cocher pour accepter la politique de confidentialité et les termes et conditions Community.
6. Sélectionnez **Inscription**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un e-mail de vérification est envoyé à l'adresse e-mail que vous avez fournie.

7. Cliquez sur le lien dans l'e-mail pour vérifier votre adresse e-mail.

Résultats
Votre inscription est terminée. Vous pouvez maintenant vous connecter au Consumer Service Portal.

Se connecter au Consumer Service Portal

Utilisez le nom et le mot de passe que vous avez créés pendant le processus d'inscription pour vous connecter au Consumer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Accédez au Consumer Service Portal.
2. Cliquez sur **Se connecter** dans l'en-tête du portail.
3. Remplissez les champs de la fenêtre contextuelle Se connecter.
4. Cliquez sur **Se connecter**.
   Vous êtes connecté au Consumer Service Portal et votre nom et votre photo de profil apparaissent dans l'en-tête du portail.

Changer votre mot de passe à partir du Consumer Service Portal

Changez votre mot de passe à partir du portail consommateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail pour afficher les informations du profil d'utilisateur.
2. Cliquez sur **Changer le mot de passe**.
3. Renseignez les champs du formulaire Changer le mot de passe comme il convient.

Champs du formulaire Changer le mot de passe

Champ	Description
Mot de passe actuel	Le mot de passe actuel. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nouveau mot de passe	Le nouveau mot de passe. Ce mot de passe doit : ○ comporter 8 caractères au minimum ; ○ inclure au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule ; ○ inclure au moins un chiffre.
Confirmer le mot de passe	Saisissez à nouveau le nouveau mot de passe.

4. Cliquez sur **Changement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher ou modifier un profil de consommateur

Les utilisateurs inscrits ayant le rôle de consommateur peuvent consulter leurs profils de consommateur, modifier les informations au besoin et modifier les mots de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Cliquez sur votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail, puis cliquez sur **Profil**.
3. Pour ajouter une image à votre profil, cliquez sur **Charger une image** et sélectionnez l'image désirée.
4. Pour mettre à jour les renseignements personnels de votre profil, y compris le nom, les informations de contact et l'adresse :
   a. Cliquez sur le champ souhaité.
   b. Saisissez les nouvelles informations dans la fenêtre contextuelle.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour changer votre mot de passe, cliquez sur **Changer le mot de passe**.
   Le lien **Changer le mot de passe** apparaît sur le profil du consommateur lorsque le module d'extension Self Service Password Reset (com.snc.password_reset) est activé.
6. Remplissez les champs de la fenêtre contextuelle Changer le mot de passe et cliquez sur **Mettre à jour**.

Inscrire un produit à partir de Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle de consommateur peuvent inscrire leurs produits à partir du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Cliquez sur **Assistance** dans l'en-tête du portail, puis cliquez sur **Inscrire un produit**.
3. Saisissez un terme de recherche dans le champ de recherche et appuyez sur Entrée pour afficher une liste de produits.
4. Cliquez sur le bouton **Sélectionner** sur la carte pour le produit souhaité.
5. Entrez le **Numéro de série** et la **Date d'achat** du produit sélectionné.
6. Cliquez sur **Inscrire**.
   Une fois le produit enregistré avec succès, il apparaît dans la liste Mes produits, qui comprend les produits inscrits pour l'utilisateur actuel.

Afficher une liste de produits à partir du Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle de consommateur peuvent afficher une liste de leurs produits inscrits à partir du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Mes produits** dans l'en-tête du portail.
   Cela affiche une liste des produits inscrits pour l'utilisateur actuel.
3. Si vous le souhaitez, cliquez sur un produit pour afficher plus d'informations sur ce dernier.

Accéder à votre liste d'éléments de base d'installation à partir du Consumer Service Portal

Accédez à votre liste d'éléments de base d'installation à partir du Consumer Service Portal afin d'obtenir des informations détaillées sur un élément de base d'installation. Par exemple, avec cette liste, vous pouvez voir combien d'éléments sont enregistrés pour vous.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.consumer_contributor et sn_customerservice.relationship_contributor

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Accédez à la **Prise en charge** > **Base d'installation**.
   Dans l'en-tête du Consumer Service Portal, vous pouvez accéder à une liste des éléments de base d'installation qui sont enregistrés pour vous.

   Dans la mise en page de la liste d'un élément de base d'installation, les détails relatifs aux consommateurs dans les champs **Ménage** et **Consommateur** sont visibles. Seuls les consommateurs disposant des rôles appropriés peuvent voir l'option de base d'installation dans le menu d'assistance.
3. Dans la liste, ouvrez un enregistrement de base d'installation pour afficher tous les détails et tickets de cet élément de base d'installation.

Créer un ticket à partir du Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle de consommateur peuvent créer des tickets à partir du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Sélectionnez **Obtenir de l'aide** dans l'en-tête du portail.
3. Choisissez entre **Obtenir de l'aide sur un produit** et **Obtenir de l'aide sur une commande**.
4. Entrez ou recherchez un client.
5. Entrez un produit ou une commande en fonction de votre sélection ci-dessus.
6. Entrez une brève description dans le champ **Objet**.

Remarque :
lorsque vous commencez à saisir l'objet, l'application recherche le contenu correspondant dans la base de connaissances configurée pour le portail et l'affiche dans la liste **Contenu associé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Ajoutez une description dans le champ **Description** et ajoutez n'importe quelle pièce jointe.

> **Remarque :**
> Actuellement, l'option **Enregistrer en tant que brouillon** n'est pas optimisée et Gestion du service clientèle est inactive par défaut.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouveau ticket est créé et ajouté à la liste de tickets. Pour afficher le ticket, cliquez sur le lien dans le message de création de ticket ou cliquez sur **Tickets** dans l'en-tête du portail, puis sur le numéro de ticket.

Afficher un ticket à partir du Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle de consommateur peuvent afficher une liste de tickets à partir du Consumer Service Portal et sélectionner des tickets individuels pour afficher plus de détails.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Sélectionner un ticket ouvre un formulaire avec les sections suivantes :

- Une conversation qui affiche l'interaction entre le consommateur et l'agent du service client.
- Les actions qui doivent être menées par le consommateur, telles que l'acceptation ou le rejet d'une solution.
- Les détails du ticket, y compris le numéro de ticket et l'état actuel.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Tickets** dans l'en-tête du portail pour afficher une liste des tickets liés à l'utilisateur actuel.
3. Cliquez sur le numéro de ticket pour afficher plus d'informations à propos du ticket.
4. Si vous le souhaitez, saisissez un message destiné à l'agent et cliquez sur **Envoyer**.
   Votre message fait partie de la conversation à propos du ticket. Toutes les réponses de l'agent sont également incluses dans la conversation.

Accepter ou rejeter une solution de ticket à partir de Consumer Service Portal

Les utilisateurs ayant le rôle de consommateur peuvent accepter ou rejeter la solution proposée pour un ticket à partir du Consumer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un agent propose une solution pour le ticket d'un consommateur, des boutons pour accepter ou rejeter la solution apparaissent dans la section du formulaire qui montre les actions du consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Tickets** dans l'en-tête du portail pour afficher une liste des tickets liés à l'utilisateur actuel.
3. Cliquez sur un numéro de ticket pour afficher plus d'informations à propos du ticket.
4. Cliquez sur l'un des boutons suivants dans la liste déroulante Actions.

Option	Description
Accepter la solution	Accepte la solution proposée par l'agent et fait passer l'état du ticket à **Fermé**.
Refuser la solution	Rejette la solution proposée par l'agent après avoir saisi le motif de rejet de la solution. L'état du ticket est remplacé par **Ouvert**.

Discuter via messagerie instantanée avec un agent à partir du Consumer Service Portal

Discutez via messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent du service client à partir du Consumer Service Portal pour résoudre rapidement les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de messagerie instantanée ( ) dans le Consumer Service Portal pour commencer une conversation.
2. Renseignez les informations et cliquez sur **Envoyer**.
   Un agent virtuel ou un agent du service client répond.
3. **Facultatif :** Pour parler à une personne plutôt qu'à un agent virtuel, cliquez sur puis **sur Contacter le support**.
4. Lorsque vous avez terminé la discussion par messagerie instantanée, cliquez sur **Terminer la conversation**.

Que faire ensuite
Si l'agent crée un nouveau ticket ou relie la discussion à un ticket existant, vous pouvez consulter ces tickets à partir du Consumer Service Portal en cliquant sur **Tickets** et en affichant la liste de tickets.

Discuter via messagerie instantanée de manière anonyme avec un agent à partir du Consumer Service Portal

Les utilisateurs qui ne sont pas connectés peuvent discuter anonymement par messagerie instantanée avec un agent du Consumer Service Portal pour résoudre les problèmes plus rapidement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de messagerie instantanée ( ) dans le Consumer Service Portal pour commencer une conversation.
2. Renseignez les informations et cliquez sur **Envoyer**.
   Un agent virtuel ou un agent du service client répond.
3. **Facultatif :** Pour parler à une personne plutôt qu'à un agent virtuel, cliquez sur puis **sur Contacter le support**.
4. Lorsque vous avez terminé la discussion par messagerie instantanée, cliquez sur **Terminer la conversation**.

Afficher une publication sur le Consumer Service Portal

Affichez les détails d'une publication sur le Consumer Service Portal et téléchargez toutes les pièces jointes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ **Prise en charge** > **Publications** sur le Consumer Service Portal affiche une liste des publications actuelles. Vous pouvez filtrer les publications de cette liste par catégorie et filtrer davantage la liste pour afficher toutes les publications ou seulement celles qui sont non lues. Vous pouvez trier la liste selon la date de publication ou à la date d'expiration. Vous pouvez également rechercher un terme spécifique.

Une fois qu'une publication a atteint sa **Date d'expiration**, elle est automatiquement supprimée de la liste des publications.

Procédure

1. Accédez au Consumer Service Portal.
2. Cliquez sur **Publications** dans l'en-tête du portail.
   Cela affiche une liste des publications actuelles. Les informations affichées pour chaque publication comprennent le titre, la date de publication, la date d'expiration et une brève description.
3. Filtrez ou triez la liste des publications si vous le souhaitez.
   - Sélectionnez une catégorie dans le coin supérieur gauche ou sélectionnez **Toutes les catégories**.
   - Sélectionnez **Toutes les publications** ou **Publications non lues** dans le coin supérieur droit.
   - Sélectionnez **Date de publication** ou **Date d'expiration** dans le champ Trier par.
4. Si vous le souhaitez, effectuez une recherche dans la liste des publications en saisissant le terme de recherche dans le champ **Rechercher des publications**.
5. Cliquez sur le nom d'une publication pour l'ouvrir.
6. Si la publication contient des pièces jointes, cliquez sur **Pièces jointes** dans le coin supérieur droit.
7. Sélectionnez les pièces jointes à télécharger à partir de la fenêtre contextuelle.
8. Fermez la fenêtre contextuelle.
9. Cliquez sur la flèche de retour en haut de la publication pour revenir à la liste des publications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Prise de rendez-vous conversationnel

Les clients peuvent démarrer une conversation de réservation de rendez-vous dans une messagerie instantanée sur votre portail d'assistance à l'aide de Agent virtuel, et les agents peuvent utiliser le pilote automatique pour afficher les rubriques de Agent virtuel au cours des conversations.

Prise de rendez-vous conversationnel pour les clients

Les clients peuvent effectuer les tâches suivantes avec Agent virtuel :

- Réserver un rendez-vous dans CSM
- Replanifier un rendez-vous dans CSM
- Annuler un rendez-vous dans CSM

Prise de rendez-vous conversationnel pour les agents

Les agents peuvent utiliser le pilote automatique pour afficher les rubriques de Agent virtuel au cours des conversations Messagerie instantanée d'agent. Pour plus d’informations, consultez Pilote automatique de conversation .

Planifier un rendez-vous avec Prise de rendez-vous conversationnel

En tant que client ou consommateur, planifiez un rendez-vous à partir de la fenêtre de messagerie Agent virtuel instantanée du Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : client, consommateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez planifier qu'un seul rendez-vous par emplacement. Seuls les utilisateurs connectés peuvent planifier des rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil du portail ou du Service clientèle Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l’URL de votre instance.

   Example

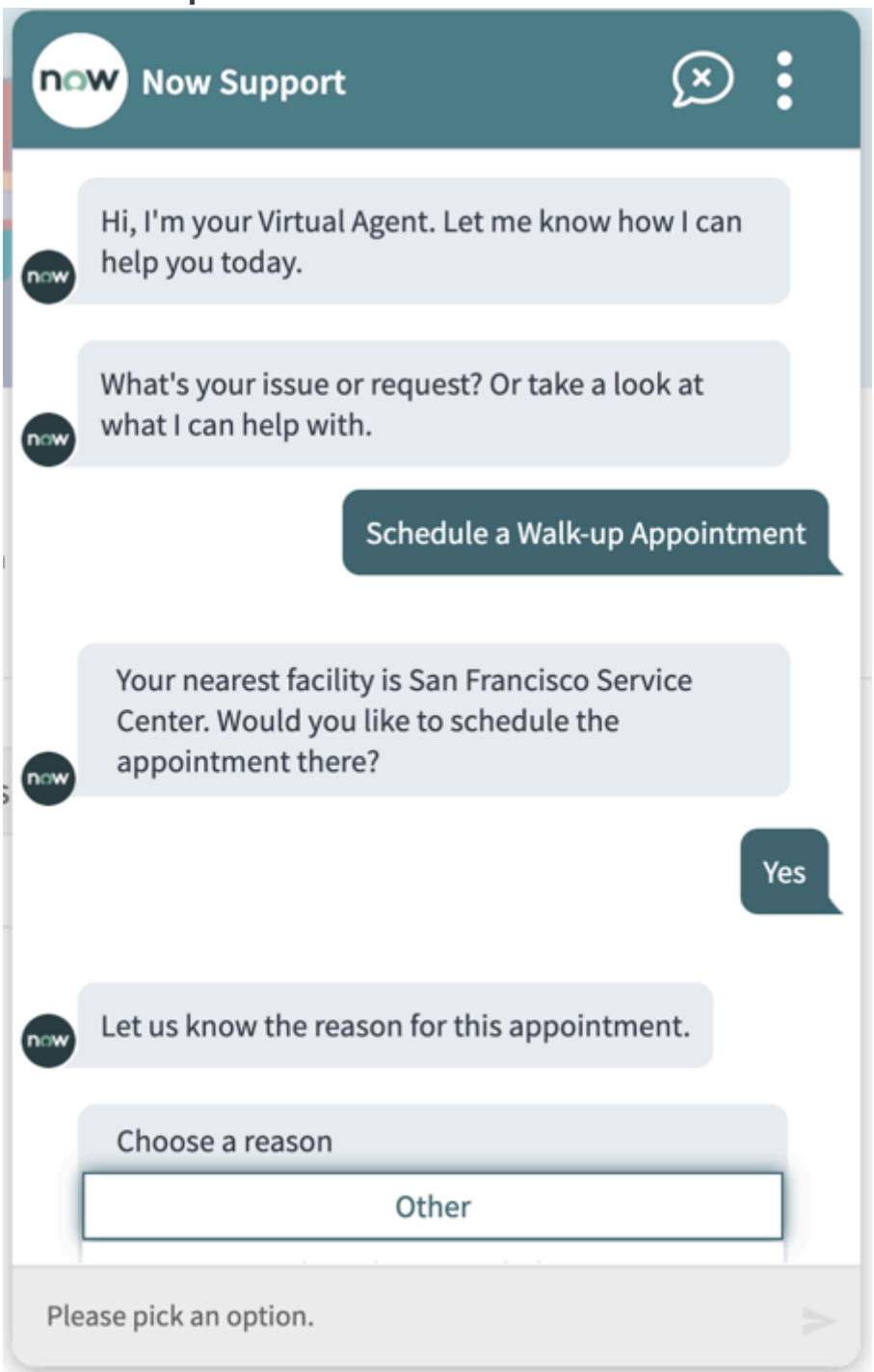
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez l’icône de messagerie instantanée ( ) pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et commencer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Cliquez sur Planifier un rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencer la planification d'un rendez-vous

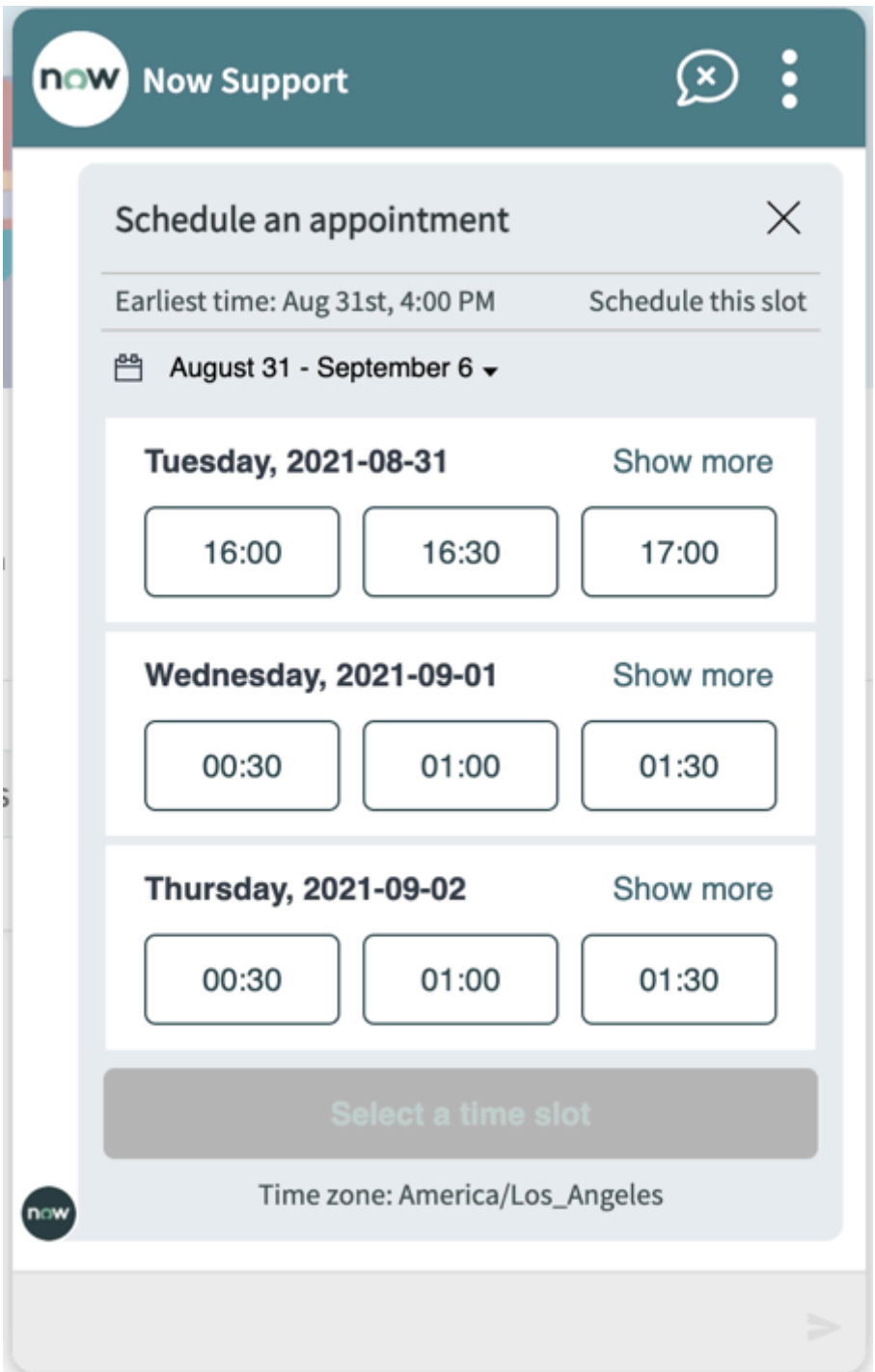


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Choisissez une date dans le calendrier.

Choisir une date dans le calendrier



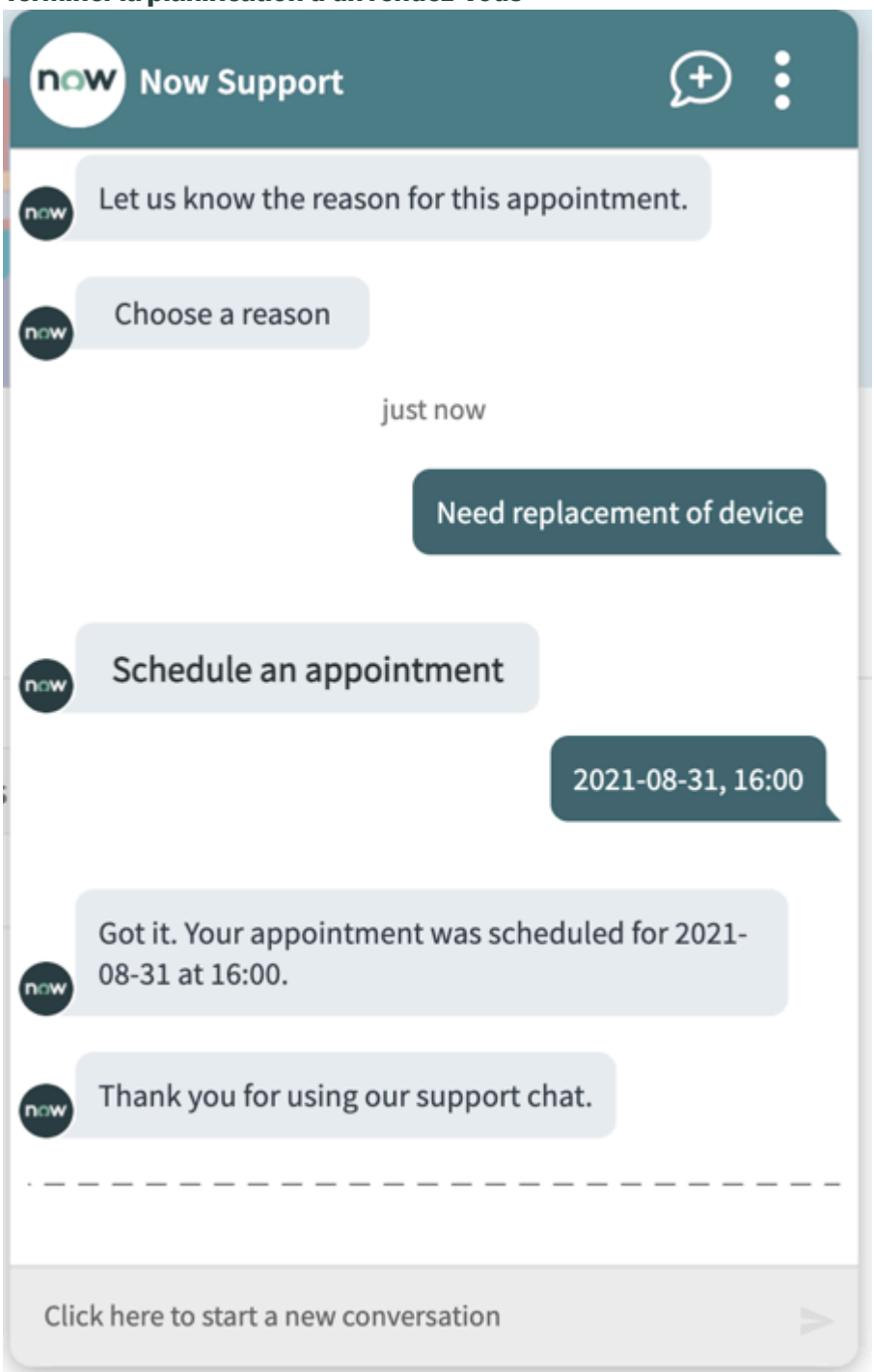
Résultats

Le rendez-vous est planifié et la conversation de messagerie instantanée est terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminer la planification d'un rendez-vous



Information associée

- replanifier un rendez-vous ;
- annuler un rendez-vous ;

Replanifier un rendez-vous avec Prise de rendez-vous conversationnel

En tant que client ou consommateur, replanifiez un rendez-vous à partir de la Agent virtuel fenêtre de messagerie instantanée sur le portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : client, consommateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez planifier qu'un seul rendez-vous par emplacement. Seuls les utilisateurs connectés peuvent planifier des rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la page d’accueil du portail ou du Service clientèle Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l’URL de votre instance.

   Example

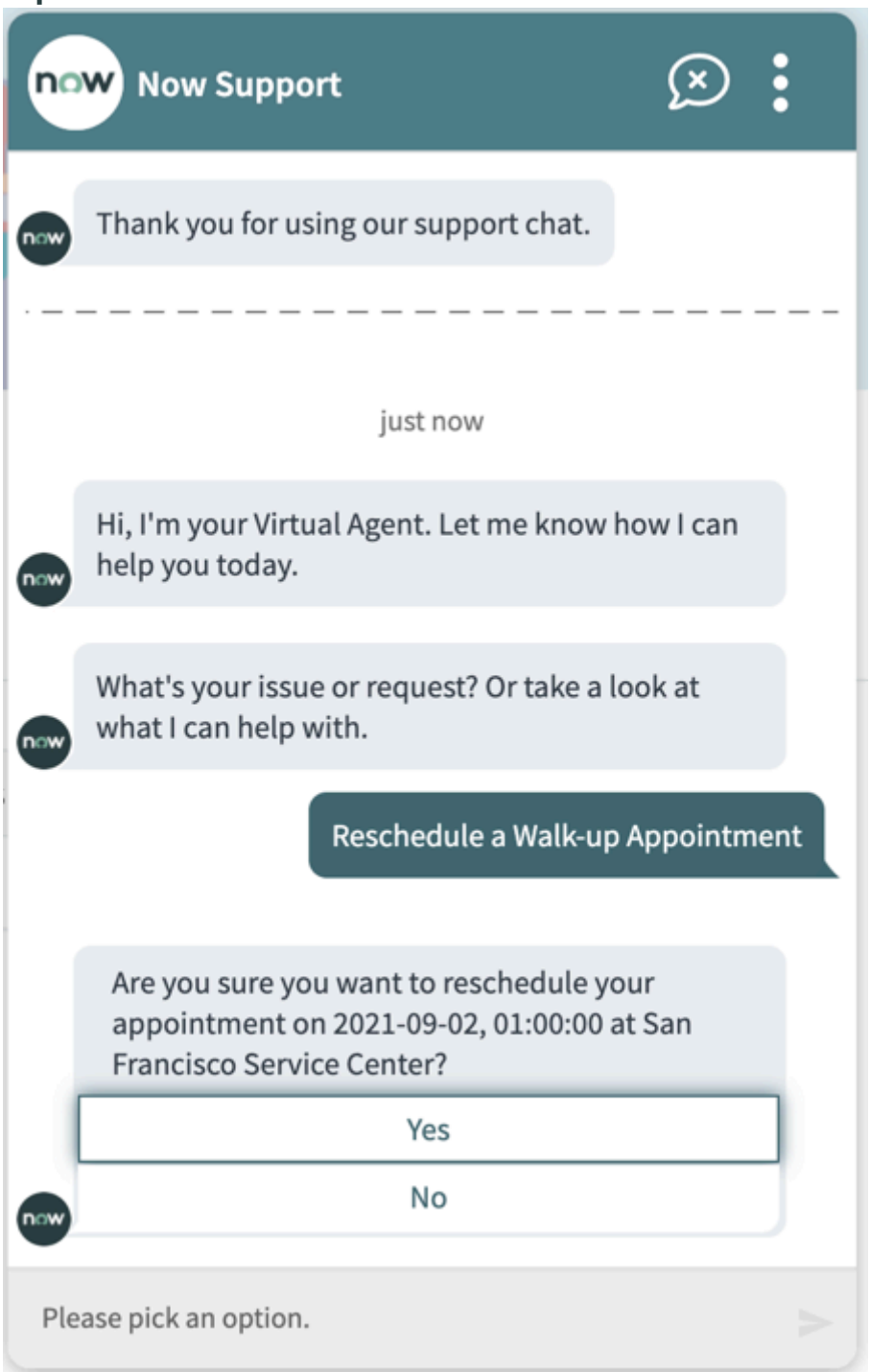
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Cliquez sur l’icône de messagerie instantanée ( ) pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et commencer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, entrez Replanifier un rendez-vous.
4. Choisissez le rendez-vous que vous souhaitez replanifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Replanifier un rendez-vous

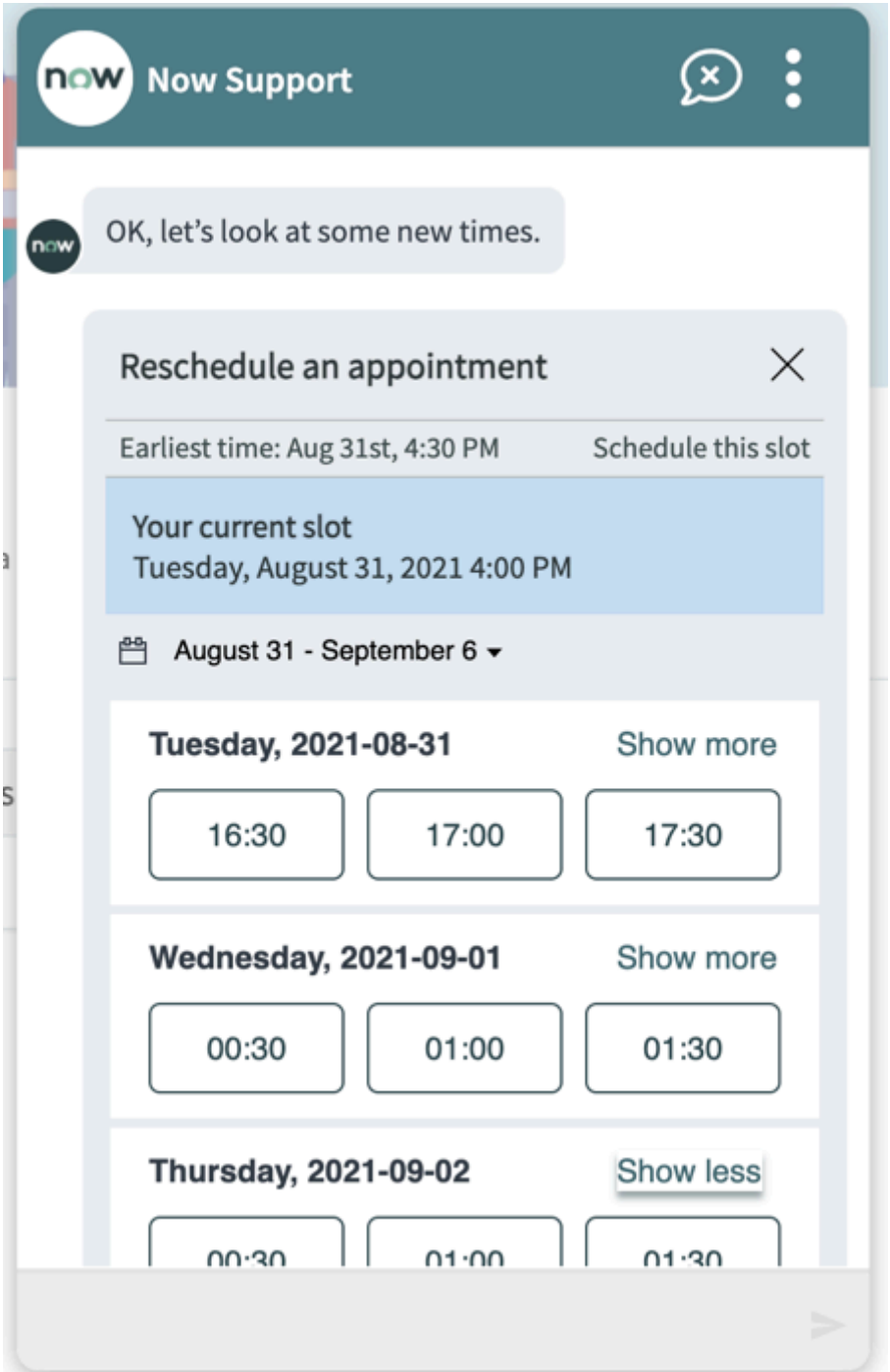


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Choisissez une date dans le calendrier pour la nouvelle heure de rendez-vous.

Choisir une date dans le calendrier



Résultats

Le rendez-vous est replanifié.

Information associée

Planifier un rendez-vous

annuler un rendez-vous ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annuler un rendez-vous avec Prise de rendez-vous conversationnel

En tant que client ou consommateur, annulez un rendez-vous à partir de la Agent virtuel fenêtre de messagerie instantanée du portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : client, consommateur

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service clientèle Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example

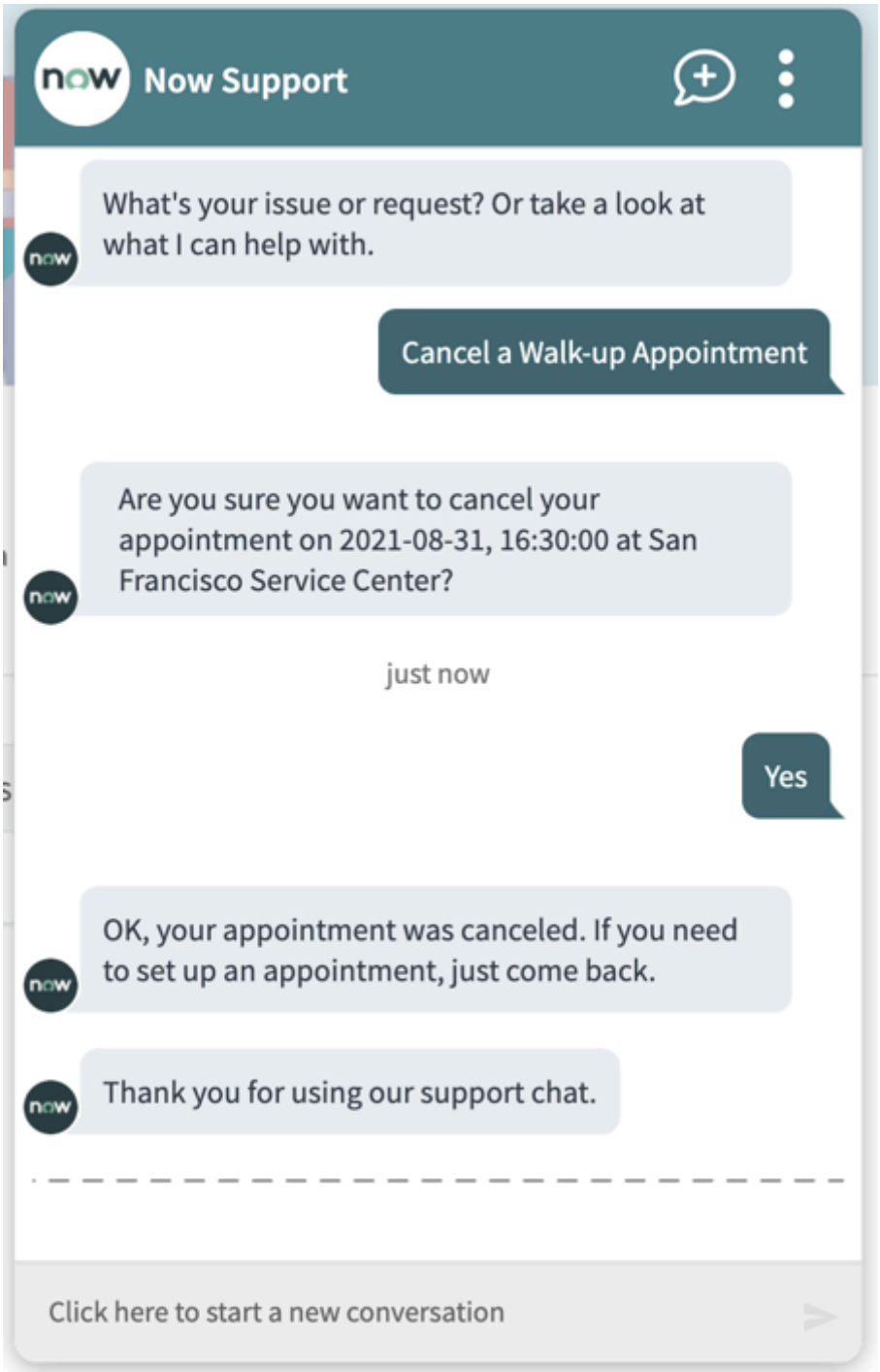
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Cliquez sur l'icône de messagerie instantanée ( ).
3. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, entrez Annuler le rendez-vous.
   Agent virtuel affiche les rendez-vous disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annuler un rendez-vous



4. Confirmez l'annulation.

Résultats

Le rendez-vous est annulé.

Information associée

Planifier un rendez-vous

replanifier un rendez-vous ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle

L'application ServiceNow® Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle active une option de rappel pour les clients lorsqu'il y a un long temps d'attente pour un agent en direct.

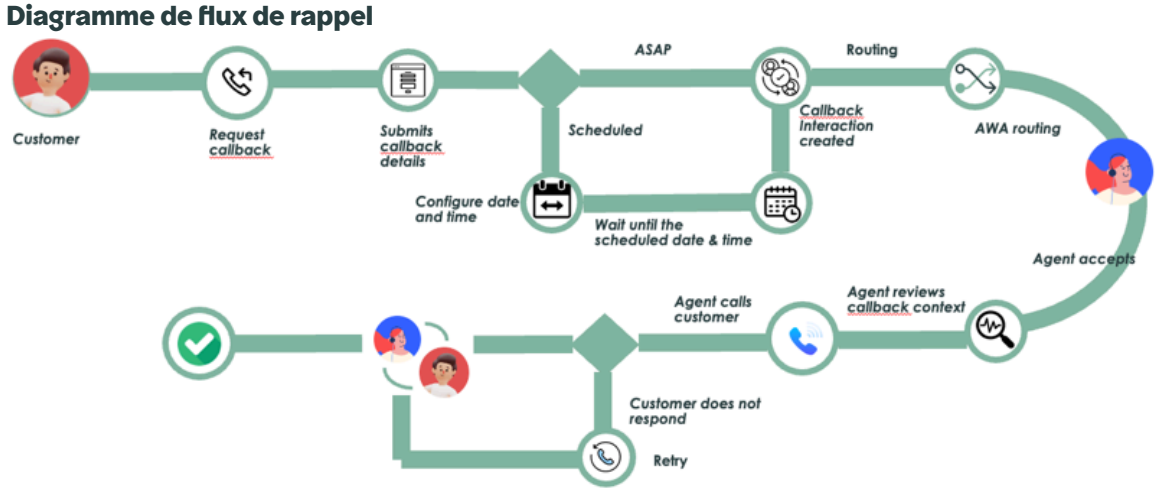
Pour plus d'informations, consultez Omnichannel Callback .

Flux de rappel

Le workflow de rappel se déroule comme suit :

1. Les clients ont la possibilité de demander à être rappelés lorsque le temps d'attente estimé pour joindre un agent est trop long ou lorsque les agents ne sont pas disponibles.
2. Le client saisit les détails du rappel, tels que le nom, les coordonnées et le motif du rappel.
3. Les clients demandent à être rappelés dès que possible ou à une date et une heure spécifiées.
4. Une interaction de rappel est créée immédiatement pour une demande de rappel immédiat ou une minute avant l'heure sélectionnée pour une demande de rappel planifié.
5. L'application ServiceNow® Affectation de travail avancée (AWA) détermine la disponibilité des agents et crée un élément de travail de rappel pour un agent disponible. AWA ajoute la tâche de rappel à la file d'attente de rappel. L'agent reçoit ensuite une notification de rappel dans la boîte de réception de l'espace de travail.
6. L'agent peut choisir d'examiner le contexte de rappel tel que les vues d'articles de la base de connaissances, les recherches et Agent virtuel la conversation avant d'appeler le client.
7. L'agent appelle le client.
   - Si le client accepte l'appel, l'interaction est marquée comme terminée lorsque l'appel prend fin.
   - Si le client n'accepte pas l'appel, l'agent peut relancer le rappel ultérieurement.
8. L'agent peut décider de fermer l'interaction ou de remettre le rappel en file d'attente manuellement à partir de l'espace de travail.

Diagramme de flux de rappel



Demandes de rappels

Demande de rappel immédiat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les clients peuvent demander à être rappelés immédiatement. Les clients voient le temps moyen nécessaire à l'agent pour rappeler. Cette demande leur évite d'avoir à attendre dans la file d'attente pour se connecter à un agent.

Planification d'une demande de rappel

Les clients peuvent demander un rappel en sélectionnant la date et l'heure préférées. Le client recevra une confirmation de la demande de rappel planifiée par e-mail.

Replanifier une demande de rappel

Les clients peuvent replanifier la demande de rappel en choisissant parmi une liste de dates et d'heures à venir pour les demandes de rappel.

Annulation d'une demande de rappel

Les clients peuvent annuler les rappels planifiés à partir du canal en libre-service à partir duquel ils ont demandé le rappel.

Canaux de rappel

Les clients peuvent demander un rappel au cours d'une conversation de messagerie instantanée sur Agent virtuel ou Engagement Messenger, ou à partir du Service clientèle portail. Ils peuvent demander un rappel téléphonique ou un rappel vidéo sur Zoom. Les appels vidéo doivent être programmés, mais les rappels téléphoniques peuvent être demandés immédiatement ou programmés.

Utilisation des demandes de rappel d'un agent

Les clients peuvent demander à être rappelés d'un agent lorsque le délai d'attente pour joindre un agent est trop long ou que les agents ne sont pas disponibles.

Demandes de rappel par les clients

Les clients peuvent demander un rappel dès que possible ou à une date et heure préférées à partir de l'un des canaux suivants :

- Agent virtuel
- Service clientèle Portal
- Engagement Messenger

Les clients peuvent demander un rappel immédiat sur un canal vocal tel qu'un téléphone ou programmer un rappel vidéo via Zoom.

Demandes de rappels pour les agents

Les agents peuvent effectuer les actions suivantes :

- Examinez le contexte de l'interaction, comme les vues d'article de la base de connaissances, l'historique des recherches et la Agent virtuel conversation avant d'appeler le client pour vous familiariser avec le contexte.
- Utilisez le bouton **Cliquer pour appeler** pour passer un appel vocal à un client dès que possible ou à une date et une heure planifiées.
- Utilisez l'URL de la Zoom réunion pour passer un appel vidéo à un client à une date et une heure planifiées.
- Réessayez le rappel si le client n'accepte pas l'appel.
- Réacheminez la demande de rappel vers un autre agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des demandes de rappel à l'aide de Agent virtuel

En tant que client, vous pouvez demander à être rappelé par un agent du service client par le biais d'une Agent virtuel conversation. Vous pouvez demander un rappel vocal immédiat ou planifier un rappel vocal ou vidéo que vous pouvez reprogrammer ou annuler.

Demander à être rappelé depuis la Agent virtuel messagerie instantanée

Demandez un rappel vocal immédiat ou planifiez un rappel vocal ou vidéo à partir d'une Agent virtuel messagerie instantanée sur le ServiceNow portail.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander un rappel immédiat uniquement pour un canal vocal. Utilisez l'option **Planifier pour plus tard** pour demander un appel vidéo.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service clientèle Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example

   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée ( ) pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et démarrer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Sélectionnez **Demander un rappel**.
5. Saisissez votre numéro de téléphone et le motif de la demande de rappel.
6. Indiquez si vous souhaitez recevoir un rappel vocal immédiat d'un agent ou planifier un rappel vocal ou vidéo pour plus tard.

Résultats

- Une demande de rappel est créée.
- La messagerie instantanée affiche les détails de l'heure de rappel, c'est-à-dire soit le temps estimé jusqu'à ce que l'agent réponde, soit la date et l'heure planifiées définies pour l'appel téléphonique ou vidéo.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Replanifier un rappel depuis la Agent virtuel messagerie instantanée

Replanifiez un rappel à partir d'une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée sur le ServiceNow portail.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls les utilisateurs connectés peuvent replanifier des rappels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service clientèle Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée (pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et démarrer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Sélectionnez **Replanifier un rappel**.
5. Reprogrammez la demande de rappel à venir ou une autre demande.
   - Pour replanifier la demande de rappel à venir, sélectionnez **Oui**.
   - Pour replanifier une autre demande, sélectionnez-la dans la liste des demandes.
6. Choisissez une date et une heure dans le calendrier et cliquez sur **Planifier**.
   La date et les créneaux horaires indiquent la disponibilité de l'agent.

Résultats
La demande est replanifiée.

Un message de confirmation s'affiche dans la messagerie instantanée.

Un e-mail de confirmation est envoyé.

Annuler un rappel depuis la Agent virtuel messagerie instantanée

Annulez un rappel à partir d'une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée sur le ServiceNow portail.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service clientèle Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée (pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et démarrer une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Sélectionnez **Annuler un rappel.**
5. Annulez la demande de rappel à venir ou une autre demande.
   - Pour annuler la demande de rappel à venir, sélectionnez **Oui**.
   - Pour annuler une autre demande, sélectionnez-la dans la liste des demandes.
6. Confirmez l'annulation dans le message de confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La demande de rappel est annulée.
- La messagerie instantanée affiche les détails de la demande de rappel annulée.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Utilisation des demandes de rappel à l'aide du Service clientèle portail

En tant que client, vous pouvez demander un rappel à un agent du service client à l'aide du Service clientèle portail. Vous pouvez demander un rappel immédiat ou planifier un rappel vocal ou vidéo que vous pouvez reprogrammer ou annuler.

Demander un rappel à l'aide du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal

Demandez un rappel vocal immédiat ou planifiez un rappel vocal ou vidéo auprès d'un agent à l'aide du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander un rappel immédiat uniquement pour un canal vocal. Utilisez l'option **M'appeler plus tard** pour demander un appel vidéo.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service clientèle Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example

   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm

2. Sélectionnez **Mes listes** dans l'en-tête du portail, puis Mes **tickets**.
3. Sélectionnez le ticket pour lequel vous avez besoin d'assistance.
4. Dans la section **Actions** , sélectionnez **Demander un rappel**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Demander un rappel, entrez votre nom, votre numéro de téléphone, le type de problème et la description.
6. Indiquez si vous souhaitez recevoir un rappel vocal immédiat d'un agent ou planifier un rappel vocal ou vidéo pour plus tard.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Une demande de rappel est créée.
- Les détails de la demande de rappel sont disponibles dans l'onglet Rappel.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Replanifier un rappel à l'aide du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal

Replanifiez un rappel d'un agent à l'aide du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez replanifier une demande de rappel pour recevoir un appel téléphonique ou vidéo d'un agent.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service clientèle Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm
2. Sélectionnez **Mes listes** dans l'en-tête du portail, puis Mes **tickets**.
3. Sélectionnez le ticket pour lequel vous avez besoin d'assistance.
4. Dans l'onglet **Rappels** , sélectionnez la demande de rappel que vous souhaitez replanifier.
5. Sélectionnez **Replanifier**.
6. Choisissez une date et une heure dans le calendrier.
   La date et les créneaux horaires indiquent la disponibilité de l'agent.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- La demande de rappel est replanifiée.
- La fenêtre contextuelle affiche les détails du rappel replanifié.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Annuler un rappel à l'aide du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal

Annulez un rappel d'un agent à l'aide du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail ou du Service clientèle Consumer Service Portal en ajoutant le suffixe /csm ou /csp à l'URL de votre instance.

   Example
   Par exemple : https://yourportalurl.com/csm
2. Sélectionnez **Mes listes** dans l'en-tête du portail, puis Mes **tickets**.
3. Sélectionnez le ticket pour lequel vous avez besoin d'assistance.
4. Dans l'onglet **Rappels** , sélectionnez la demande de rappel que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annuler**.
6. Confirmez l'annulation dans le message de confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La demande de rappel est annulée.
- Les détails de la demande de rappel annulée sont disponibles dans l'onglet **Rappels** .
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Utilisation des demandes de rappel à l'aide de Engagement Messenger

En tant que client, vous pouvez demander un rappel d'un agent du service client à l'aide de Engagement Messenger. Vous pouvez demander un rappel immédiat ou planifier un rappel vocal ou vidéo que vous pouvez reprogrammer ou annuler.

Demander un rappel à l'aide de Engagement Messenger

Demandez un rappel vocal immédiat ou planifiez un rappel vocal ou vidéo auprès d'un agent à l'aide Engagement Messengerde .

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander un rappel immédiat uniquement via un canal vocal. Utilisez l'option **M'appeler plus tard** pour demander un appel vidéo.

Procédure

1. Dans Engagement Messenger, sélectionnez la carte **Demander un rappel** .
2. Sur la page Demandes de rappel, sélectionnez **Demander un rappel**.
3. Saisissez votre nom, votre numéro de téléphone, le type de problème et la description.
4. Indiquez si vous souhaitez recevoir un rappel vocal immédiat d'un agent ou planifier un rappel vocal ou vidéo pour plus tard.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Une demande de rappel est créée.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Replanifier un rappel à l'aide de Engagement Messenger

Replanifiez un rappel à partir d'un agent à l'aide Engagement Messengerde .

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans Engagement Messenger, sélectionnez la carte **Demander un rappel** .
2. Sur la page Demandes de rappel, sélectionnez la demande de rappel que vous souhaitez replanifier.
3. Sélectionnez **Replanifier**.
4. Choisissez une date et une heure dans le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La date et les créneaux horaires indiquent la disponibilité de l'agent.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- La demande de rappel est replanifiée.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Annuler un rappel à l'aide de Engagement Messenger

Annulez un rappel d'un agent à l'aide Engagement Messengerde .

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans Engagement Messenger, sélectionnez la carte **Demander un rappel** .
2. Sur la page Demandes de rappel, sélectionnez la demande de rappel que vous souhaitez annuler.
3. Sélectionnez **Annuler** .
4. Confirmez l'annulation dans le message de confirmation.

Résultats

- Une demande de rappel est annulée.
- Un e-mail de confirmation est envoyé.

Répondre à une demande de rappel d'un client

En tant qu'agent du service client, rappelez un client immédiatement ou à la date et à l'heure demandées par le client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon le type de demande, vous pouvez appeler le client par téléphone ou par téléphone Zoom.

Si le rappel est demandé à partir du Service clientèle portail ou Service clientèle du portail, vous pouvez examiner le problème du client via la messagerie instantanée, les tickets connexes, les recherches dans la base de connaissances et l'historique pour vous familiariser avec le contexte avant d'effectuer l'appel.

Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Lorsqu'une demande d'interaction vous parvient, acceptez-la à partir de votre boîte de réception.
   La carte d'interaction affiche les informations suivantes :
   - Le type de rappel et le numéro d'interaction
   - Le nom du client
   - Type de problème
3. Rappelez le client sur le canal demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Mettez fin à l’appel.
   - L’état de l’interaction passe à **Fermer terminé**.
   - Si vous disposez du rôle notify_view, vous pouvez voir les participants à la visioconférence dans l’onglet **Participants vidéo** .
   - L’enregistrement et la transcription de la réunion sont joints à l’interaction. Les transcriptions insérées ne font pas l’objet d’une analyse des sentiments.
5. Si le problème est résolu, fermez la tâche de rappel en sélectionnant **Fermer le rappel**.

Expérience mobile pour Gestion du service clientèle

Gérez les tickets du service client depuis un équipement mobile avec l'application mobile Gestion du service clientèle. Restez connecté et accédez aux informations en temps réel pour effectuer rapidement les tâches.

Les agents et responsables de service client peuvent utiliser l'application mobile Gestion du service clientèle pour examiner les détails des tickets et effectuer rapidement les tâches de ticket. Les agents et responsables de service client peuvent effectuer des actions de routine et des approbations efficacement à tout moment et en tout lieu.

Activez le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) pour utiliser les fonctionnalités disponibles. Pour utiliser la fonctionnalité de demande de changement, le module d'extension Customer Service with Service Management (com. sn_cs_sm) est requis.

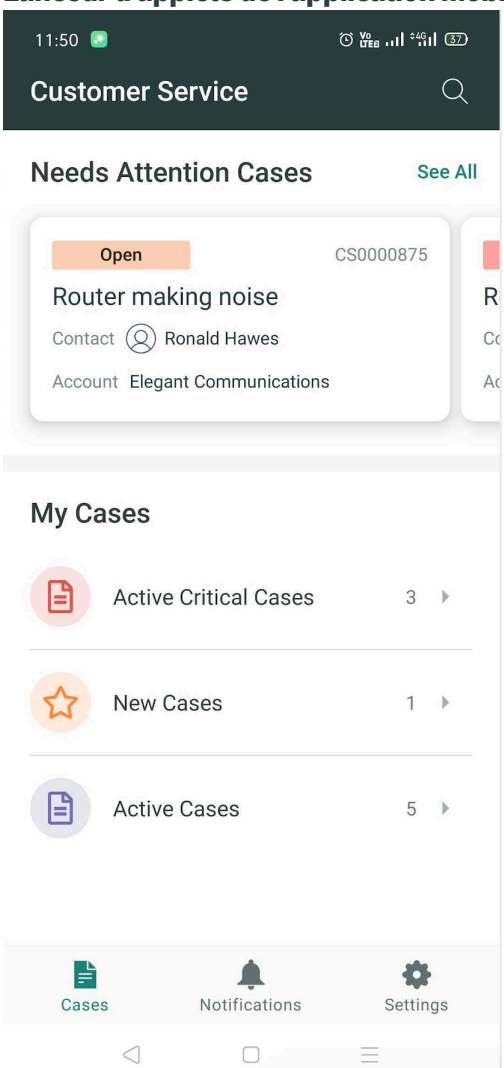
Remarque :
l'application mobile Gestion du service clientèle prend en charge les tickets de produit.

Pour plus d’informations, consultez Activer un module d’extension .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lanceur d'applets de l'application mobile Customer Service pour l'agent



Avec le rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent), vous pouvez :

- Obtenir un aperçu rapide de votre charge de travail liée aux tickets, y compris les tickets nouveaux, critiques et à surveiller.
- Accepter et réaffecter les tickets.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail aux tickets.
- Examiner les détails des tickets, le flux d'activités et les informations connexes (SLA, tâches de ticket et tickets enfants).
- Modifier les informations des tickets comme la priorité.
- Proposer des tickets principaux.
- Recevoir des notifications push pour les tickets affectés ou mis à jour.
- Rechercher des tickets à l'aide de mots clés

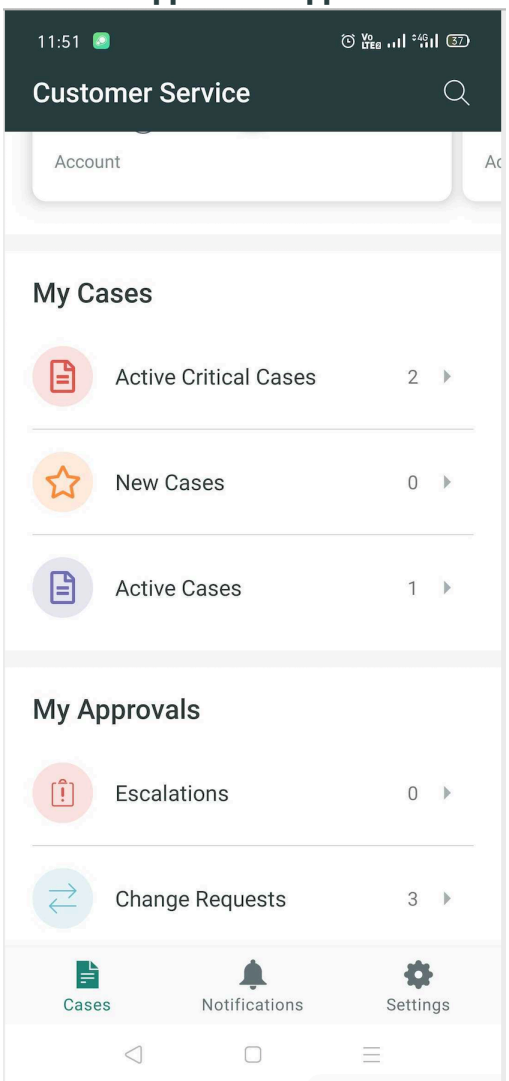
Avec le rôle d'administrateur système, vous pouvez configurer l'application mobile Gestion du service clientèle comme suit :

- Configurer les pages pour afficher les données souhaitées.
- Configurer les fonctions associées aux actions de balayage et du menu supérieur.
- Configurer et créer des notifications push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lanceur d'applets de l'application mobile Customer Service pour le responsable



Avec le rôle de gestionnaire de service client (sn_customerservice_manager), vous pouvez :

- Rechercher des tickets à l'aide de mots clés
- Vérifier et approuver les demandes de changement
- Approuver les escalades

Activer le module d'extension Customer Service Mobile

L'application mobile Gestion du service clientèle s'exécute sur la plateforme mobile ServiceNow®.

Pour utiliser l'application mobile Gestion du service clientèle, activez le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile). Ce module d'extension active les modules d'extension suivants :

- Mobile Agent Native Client (com.glide.sg.agent_native_client)
- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service Case Action Status (com.sn.csm_action_status)

Pour prendre en charge les tickets principaux, vous pouvez activer le module d'extension facultatif Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois l'application mobile Gestion du service clientèle activée et configurée, les agents peuvent télécharger l'application mobile ServiceNow Agent sur leurs équipements mobiles et accéder aux instances ServiceNow.

Remarque :
vous pouvez activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) à partir de la configuration guidée de Gestion du service clientèle.

Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

Information associée

Prise en main de ServiceNow Agent

Vue d'ensemble de l'application mobile Customer Service

Les agents et responsables du service client peuvent utiliser le lanceur d'applets et les applets de l'application mobile Customer Service pour afficher les notifications et gérer les tickets de service client.

Lanceurs d'applet

Les lanceurs d'applet servent de pages de destination ou d'accueil. Lorsque vous vous connectez à votre instance, vous voyez un lanceur d'applets et les applets configurés pour s'afficher sur ce lanceur. L'administrateur système configure le lanceur d'applets et les applets pour l'application mobile Gestion du service clientèle.

Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants que vous pouvez utiliser pour accéder aux différents applets et aux pages d'accueil des applications :

- **Tickets** : affiche la page principale du ticket. Utilisez ce lanceur d'applets pour accéder à la fonctionnalité de gestion des tickets.
- **Notifications** : consultez la liste des notifications qui ont été transmises à l'agent. Appuyez sur une notification dans la liste pour en voir les détails, puis appuyez sur les détails pour ouvrir le ticket.
- **Paramètres** : gérez les paramètres de l'application mobile.

Applets et cartes

Sélectionnez un applet depuis l'écran du lanceur d'applets. Chaque applet contient un ou plusieurs écrans utilisés pour afficher des enregistrements qui correspondent à la fonction de l'applet. Par exemple, l'applet Tickets actifs affiche une liste de tous les enregistrements de ticket actif.

les tickets de la liste sont affichés sous forme de cartes et l'état du ticket est indiqué en haut de la carte. Pour utiliser les cartes :

- Balayez une carte vers la gauche ou la droite pour voir les actions disponibles, puis appuyez sur l'action souhaitée.
- Appuyez sur une carte pour afficher les détails de l'enregistrement tels que l'activité, la liste connexe et les escalades le cas échéant.
- Dans la vue détaillée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appuyez sur le menu supérieur pour afficher des actions supplémentaires, puis appuyez sur l'action souhaitée.
- Sélectionnez le bouton Retour pour revenir à la liste.

Les applets fournissent une option de filtre si la liste comporte plusieurs tickets. Lorsque vous appuyez sur l'applet, une liste des filtres que vous pouvez utiliser pour réduire la liste des tickets s'affiche.

Applets d'agent

Les agents du service client ont accès à l'ensemble d'applets suivant.

Applets d'agent pour Mes tickets

Applet	Description
Mes tickets	
Tickets à surveiller	Tickets en attente d'une action de la part de l'agent. Inclut les tickets à l'état Ouvert, En attente d'infos et Résolu.
Tickets actifs	Tickets qui sont affectés à l'agent. Inclut les tickets dont l'état est Ouvert, En attente d'infos et Résolu.
Nouveaux tickets	Tickets à l'état Nouveau.
Tickets critiques actifs	Tickets de priorité 1 à l'état Ouvert, En attente d'infos et Résolu.

Remarque :
les tickets de ces listes sont triés selon la date de mise à jour la plus récente dans l'ordre décroissant ; le ticket ayant été mis à jour le plus récemment s'affiche donc en premier.

Mise en page de la carte du service client

Dans une vue de liste, les cartes de ticket affichent les informations suivantes :

- État du ticket
- Numéro du ticket
- Description courte
- Contact
- Compte

Dans une vue de liste des tickets principaux, les cartes de ticket affichent les informations suivantes :

- État du ticket principal
- Numéro du ticket
- Description courte
- Compte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire de ticket

Les agents du service client peuvent accéder aux listes connexes du formulaire de ticket suivantes.

Listes connexes et leurs descriptions pour le formulaire de ticket

Liste connexe	Description
SLA	Affiche une liste des SLA pour un ticket. Les informations suivantes sur les SLA sont incluses dans cette liste : • Tâche • Étape du SLA • Définition du SLA • Pourcentage écoulé réel • Temps écoulé réel **Remarque :** la vue détaillée n'est pas disponible depuis la liste connexe SLA.
Tâches	Affiche une liste des tâches de ticket. Les informations suivantes sur les tâches de ticket sont incluses dans cette liste : • État • Numéro • Objet • Affecté à • Priorité **Remarque :** la vue détaillée n'est pas disponible depuis la liste connexe Tâches.
Tickets enfants	Affiche une liste des tickets enfants pour un ticket. Les informations suivantes sur les tickets enfants sont incluses dans cette liste : • Numéro du ticket • État • Brève description • Compte • Contact Cliquez sur un ticket enfant pour afficher des détails supplémentaires sur le formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications

Les agents peuvent recevoir des notifications dans l'application mobile Customer Service lorsque des tickets sont affectés, commentés ou doivent être surveillés. Le tableau suivant répertorie les notifications disponibles :

Notifications dans l'application mobile Customer Service

Notification	Description
Affectation de ticket	Lorsqu'un ticket est affecté à un agent par une autre personne, une notification est envoyée à l'agent sélectionné dans le champ **Affecté à**. La notification comprend le numéro, l'état, la priorité et une brève description du ticket.
Commentaires de ticket	Lorsque des informations sont ajoutées à un ticket dans le champ **Commentaires supplémentaires** ou **Notes de travail** par une personne autre que l'agent affecté, une notification est envoyée à l'utilisateur sélectionné dans le champ **Affecté à**. La notification comprend le numéro, la priorité et une brève description du ticket.
Le marqueur À surveiller est coché.	Lorsque le marqueur **À surveiller** est coché sur le formulaire de ticket, une notification est envoyée à l'agent indiqué dans le champ **Affecté à**. La notification comprend le numéro, l'état, la priorité et une brève description du ticket.
Escalade de ticket	Lorsqu'une escalade est déclenchée, les utilisateurs qui font partie du groupe doté d'autorisations d'approbation en sont informés. Les approbateurs l'examinent et l'approuvent.
Demandes de changement	Lorsqu'une demande de changement est déclenchée, les utilisateurs qui font partie du groupe doté d'autorisations d'approbation en sont informés. Les approbateurs l'examinent et l'approuvent.

Information associée

- Lanceur d'applet
- Barre de navigation
- Notifications push mobiles

Introduction à l'application mobile Customer Service

Utilisez l'application mobile ServiceNow Agent pour accéder à l'application mobile Customer Service. Connectez-vous ensuite à une instance en tant qu'agent ou responsable, puis travaillez sur vos tickets du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Selon votre appareil, rendez-vous sur l'App Store d'Apple ou le Google Play Store et téléchargez l'application mobile ServiceNow Agent.
2. Connectez-vous à une instance .
3. Appuyez sur **Customer Service** pour ouvrir l'application et afficher le lanceur d'applets.
4. Gérez vos tickets de service client en fonction de votre rôle.
   Pour plus d'informations sur les tâches d'agent et de responsable, consultez Utiliser une application mobile pour effectuer des tâches d'agent et de responsable.

Information associée

Application mobile Agent

Utiliser une application mobile pour effectuer des tâches d'agent et de responsable

Les agents du service client qui gèrent les tickets et les notifications en temps réel aident à prendre des mesures immédiates. Les responsables du service client peuvent approuver les escalades et effectuer des tâches sur des problèmes majeurs à l'aide d'un balayage sur l'écran.

Les agents (sn_customerservice_agent) et les responsables du service client (sn_customerservice_manager) peuvent effectuer des actions de routine et des approbations efficacement à tout moment et en tout lieu.

Tâches d'agent

Tâches d'agent	Action	Description
Accepter un ticket	Balayer vers la gauche et appuyer sur **Accepter**.	Acceptez un ticket qui vous a été affecté.
Ajouter des commentaires à un ticket	• Balayer vers la droite et appuyer sur **Ajouter des commentaires**. • Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Ajouter des commentaires**.	Ajoutez des informations au champ **Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** du ticket.
Affecter un ticket à un autre agent	• Balayer vers la gauche et appuyer sur **Affecter**. • Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Affecter**.	Cette action est disponible pour les tickets non affectés. Sélectionnez-la pour afficher les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** et effectuer les affectations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâches d'agent	Action	Description
S'affecter un ticket	• Balayer vers la gauche et appuyer sur **Me l'affecter**. • Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Me l'affecter**.	Affectez-vous un ticket non affecté.
Fermer un ticket	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Fermer le ticket**.	Sélectionnez-la pour afficher les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution**, qui sont obligatoires pour mener à bien cette action. Cochez la case pour ajouter le code de résolution au champ **Commentaires supplémentaires**.
Modifier un ticket	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Modifier le ticket**.	Vous pouvez modifier les champs suivants dans le formulaire de ticket : • Description courte • Compte • Contact • À surveiller • Priorité • Produit • Actif • Groupe d'affectation : sélectionner un groupe d'affectation supprime la valeur du champ **Affecté à**. • Affecté à : si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, la liste des utilisateurs disponibles appartient à ce groupe.
Ouvrir un ticket	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Ouvrir un ticket**.	Ouvrez un ticket et remplacez l'état **En attente d'infos** ou **Résolu** par **Ouvert**.
Proposer un ticket comme ticket principal	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Proposer un ticket principal**.	Proposez un ticket comme candidat de ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâches d'agent	Action	Description
		Remarque : cette action est disponible si le module d'extension Major Issue Management est activé.
Proposer une solution pour un ticket	Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Proposer une solution**.	Sélectionnez-la pour afficher les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution**, qui sont obligatoires pour mener à bien cette action. Cochez la case pour ajouter le code de résolution au champ **Commentaires supplémentaires**.
Réaffecter un ticket à un autre agent	Balayer vers la gauche et appuyer sur **Réaffecter**.	Disponible pour les tickets affectés. Sélectionnez-la pour afficher les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** et modifier les affectations.
Demander plus d'informations	• Balayer vers la gauche et appuyer sur **Demander des informations**. • Appuyer sur le menu supérieur et sélectionner **Demander des informations**.	Ajoutez la demande au champ **Commentaires supplémentaires**.
Rechercher un ticket à l'aide de mots clés (rôle : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager	Entrez le mot clé de recherche dans la barre de recherche.	Tous les tickets sont répertoriés à l'exception de ceux dont l'état est « Fermé ». Dans le menu supérieur, vous pouvez demander des informations, escalader un ticket, proposer une solution, etc.
Escalader un ticket (rôle : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice. escalation_requester)	Appuyez sur le menu supérieur, puis sélectionnez **Escalader le ticket** et renseignez les informations requises.	Entrez les informations suivantes, puis cliquez sur **Envoyer**. • **Source de la demande** • **Motif** • **Sévérité de l'escalade** • **Modèle d'escalade** • **Justification de l'escalade**
Afficher l'escalade	Cliquez sur l'onglet **Escalades**.	Vous pouvez afficher les détails de l'escalade, par exemple la justification de l'escalade et le nom du demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâches d'agent	Action	Description
Afficher la demande de changement (rôle : sn_customerservice_agent et sn_change_read)	Cliquez sur le champ **Demande de changement** sur le formulaire de ticket.	La vue du formulaire Demande de changement affiche des détails sur le calendrier, la planification, les conflits et les détails de l'activité de changement.

Gérer les tâches

Gérer les tâches	Action	Description
Approuver les escalades (rôle : approver_user) **Remarque :** les agents pourvus du rôle approver_user peuvent également approuver les escalades et les demandes de changement.	• Accédez à **Mes approbations** >**Escalades**. • Appuyez sur le menu supérieur ou balayez vers la gauche. • Cliquez sur **Rejeter** ou **Approuver**.	• Les approbations en attente sont affichées en fonction de la demande la plus ancienne. • Cliquez sur l'onglet **Approuvé** pour vérifier l'escalade que vous avez approuvée. **Remarque :** Lorsqu'une escalade est déclenchée, les utilisateurs qui font partie du groupe doté d'autorisations d'approbation en sont informés. Les approbateurs l'examinent et l'approuvent.
Vérifier et approuver les demandes de changement (rôle : approver_user) **Remarque :** les agents pourvus du rôle approver_user peuvent également approuver les escalades et les demandes de changement.	• Accédez à **Mes approbations**>**Demandes de changement** sur le formulaire de ticket. • **Approuvez** ou **Rejetez** la demande de changement dont l'état est défini sur Évaluer dans le formulaire Demandes de changement.	Une demande de changement doit être évaluée par les membres de l'équipe ou un responsable. Ils doivent l'évaluer et l'approuver ou la rejeter. **Remarque :** Lorsqu'une demande de changement est déclenchée, les utilisateurs qui font partie du groupe doté d'autorisations d'approbation en sont informés. Les approbateurs l'examinent et l'approuvent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle

Enregistrez le temps passé sur les tickets et les tâches de ticket. Les entrées de temps passé génèrent automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps soumises à l'approbation du gestionnaire.

Les agents du service client (utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_agent) peuvent enregistrer le temps passé sur les activités liées aux tickets, créer des cartes de pointage et des feuilles de temps, et les soumettre pour approbation. Les gestionnaires peuvent approuver les feuilles de temps, définir les taux de coûts pour différents types d'activités et les convertir en lignes de dépense.

La fonction d'enregistrement du temps étend les fonctionnalités de l'application Time Card Management à Gestion du service clientèle. Les agents peuvent enregistrer le temps passé sur les tickets et les tâches à partir du formulaire de ticket ou de tâche de ticket, ainsi que le temps passé sur d'autres activités, comme les réunions ou les formations, à partir du formulaire de temps passé. Les entrées de temps passé créent automatiquement des cartes de pointage pour chaque tâche et chaque catégorie de travail sélectionnée. Les cartes de pointage sont automatiquement incluses dans une feuille de temps hebdomadaire.

La fonction d'enregistrement du temps étend également les fonctionnalités de l'application Cost Management à Gestion du service clientèle. Les gestionnaires du service client peuvent créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre, qui définissent différents taux de coûts pour différentes activités. Les feuilles de temps utilisent des cartes d'évaluation de main-d'œuvre pour déterminer les coûts et générer des lignes de dépense.

Les agents peuvent modifier les heures enregistrées sur les cartes de pointage. Une fois qu'une feuille de temps est approuvée et qu'une carte de pointage est traitée, l'agent peut toujours revenir en arrière et modifier le temps passé. La feuille de temps revient à l'état **En attente** et de nouvelles cartes de pointage sont créées. Si un agent ajoute plus d'enregistrements de temps passé à une feuille de temps approuvée pour la même semaine, un nouvel enregistrement de feuille de temps est créé pour la semaine en cours.

Les gestionnaires peuvent consulter les enregistrements de temps passé, les cartes de pointage et les feuilles de temps pour les agents de leurs groupes d'affectation ; ils peuvent également approuver et rejeter les feuilles de temps. Une fois qu'une feuille de temps est approuvée, le système traite les cartes de pointage et utilise des cartes d'évaluation en fonction de la catégorie de carte de pointage pour créer des lignes de dépense.

Module d'extension Time Recording

La fonctionnalité d'enregistrement du temps nécessite les modules d'extension Gestion du service clientèle (com.sn_customerservice) et Time Recording for Customer Service (com.snc.csm_time_recording).

Rôles d'utilisateur

La fonctionnalité d'enregistrement du temps ajoute les rôles suivants :

Rôles d'utilisateur d'enregistrement du temps

Rôle	Description
Utilisateur de la carte de pointage [timecard_user]	Enregistrez le temps passé sur les tickets et les tâches. Affichez, modifiez et supprimez les entrées de temps passé sur les cartes de pointage et soumettez des feuilles de temps pour approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur d'enregistrement du temps (suite)

Rôle	Description
	Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent) héritent du rôle timecard_user. ce rôle restreint l'accès aux feuilles de temps, aux cartes de pointage et aux enregistrements de temps passé créés par l'agent.
Administrateur des cartes de pointage [timecard_admin]	Révisez, approuvez et rejetez les feuilles de temps pour les agents du service client. Les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) héritent des rôles timecard_admin, timecard_approver et timecard_manager. ce rôle restreint l'accès aux feuilles de temps, aux cartes de pointage et aux enregistrements de temps passé créés par les agents des groupes affectés du gestionnaire.

Propriétés système

La fonctionnalité d'enregistrement du temps ajoute les propriétés suivantes :

Propriétés système d'enregistrement du temps

Propriété	Description
com.snc.time_card.time_worked	Active la fonctionnalité d'enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle. Le paramètre par défaut est **Faux**. **Remarque :** Cette propriété a été remplacée par le champ **Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps travaillé** du formulaire Politique de feuille de temps. Lorsque ce champ est activé, la carte de pointage de l'utilisateur est remplie automatiquement avec les informations de ses entrées de temps passé.
com.snc.time_card.default_rate	Le taux horaire par défaut utilisé lors du traitement des cartes de pointage si un taux d'une carte d'évaluation de main-d'œuvre n'est pas disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique de feuille de temps

La fonctionnalité d'enregistrement du temps utilise la **politique de feuille de temps par défaut**.

Pour les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_agent, la création d'enregistrements de temps passé crée ou modifie automatiquement les cartes de pointage, quelle que soit la configuration de la propriété système **com.snc.time_card.time_worked**. La politique de feuille de temps contrôle cette fonctionnalité. L'administrateur système peut désactiver la création automatique de cartes de pointage pour un utilisateur spécifique disposant du rôle sn_customerservice_agent en créant une politique de feuille de temps distincte pour cet utilisateur.

Cartes d'évaluation de main-d'œuvre

La fonctionnalité d'enregistrement du temps fournit une carte d'évaluation de main-d'œuvre : **Carte d'évaluation CSM (par défaut)**.

Si nécessaire, les administrateurs système peuvent créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre supplémentaires. Accédez à la **Coût** > **Coûts** > **Grilles tarifaires de main d'œuvre** et cliquez sur **Nouveau** pour créer une carte d'évaluation de main-d'œuvre.

Enregistrer le temps passé sur un ticket ou une activité

Les agents du service client peuvent enregistrer le temps passé sur un ticket ou une tâche de ticket, ainsi que le temps passé sur d'autres activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent enregistrer le temps passé à partir d'un ticket ou d'une tâche de ticket. Le temps passé peut être enregistré, quel que soit l'état du ticket ou de la tâche. Les agents peuvent également enregistrer le temps passé à partir du module Feuilles de temps en accédant à **Feuilles de temps** > **Enregistrement de l'heure** > **Mon temps a travaillé.**

Lorsqu'un agent crée un enregistrement de temps passé, une carte de pointage et une feuille de temps sont automatiquement créées pour la semaine en fonction de la date de travail. La carte de pointage est créée pour la tâche et le type de catégorie. Le nombre total d'heures enregistrées sur chaque carte de pointage est enregistré sur la feuille de temps actuelle de la liste connexe **Cartes de pointage**.

Procédure

1. Pour enregistrer le temps passé à partir d'un formulaire de ticket ou de tâche de ticket.

Option	Description
Interface de la plateforme	Accédez à un ticket ou à une tâche et cliquez sur **En registrer le temps**.
Espace de travail d'agent	Accédez à un ticket ou à une tâche, cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires (•••) puis cliquez sur **Enregistrer le temps**.

Cette action ouvre un formulaire de temps passé dont les champs **Tâche** et **Utilisateur** sont déjà renseignés.

2. Pour enregistrer le temps passé à partir du module Feuilles de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Feuilles de temps** > **Enregistrement de l'heure** > **Mon temps passé** et cliquez sur **Nouveau**.
Cette action ouvre un formulaire de temps passé dont le champ **Utilisateur** est déjà renseigné.

b. Sélectionnez un numéro de tâche dans le champ **Tâche**.

3. Sélectionnez la **date de travail**.
4. Sélectionnez une **catégorie** pour le temps enregistré.
5. Renseignez le champ **Temps passé**.
6. Le cas échéant, fournissez des informations supplémentaires dans le champ **Commentaires**.
7. Cliquez sur l'une des actions suivantes.

Option	Description
Interface de la plateforme	Cliquez sur **Envoyer**.
Agent Workspace	Cliquez sur **Enregistrer**.

Le formulaire de temps passé est enregistré et ajouté à l'une des listes suivantes :

- La liste connexe **Temps passé** du formulaire de ticket ou de tâche de ticket.
- La liste connexe **Cartes de pointage** du formulaire de feuille de temps en cours.
- La liste Temps passé du module Feuilles de temps.

Si cette entrée est la première entrée de temps passé pour la catégorie sélectionnée, une carte de pointage est créée pour cette catégorie. Si une carte de pointage pour la catégorie existe déjà, l'enregistrement de temps passé est ajouté à cette carte.

Réviser le temps passé sur un ticket ou une activité

Les agents du service client peuvent réviser le temps passé sur les tickets et les tâches de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe **Temps passé** du formulaire de ticket et de tâche de ticket affiche les enregistrements de temps passé créés pour le ticket ou la tâche. À partir de cette liste connexe, les agents peuvent réviser leur temps enregistré, ainsi qu'ajouter et supprimer des enregistrements de temps passé.

Procédure

1. Accédez à la tâche de ticket ou au ticket souhaité.
2. Accédez à la liste connexe **Temps passé**.
3. Pour afficher un enregistrement de temps passé, cliquez sur les **commentaires** de cet enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier ou supprimer les entrées de temps passé pour des tickets ou des activités

Les agents peuvent modifier et supprimer les entrées de temps passé existantes et en créer de nouvelles après l'approbation d'une feuille de temps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent peut modifier ou supprimer les entrées de temps passé pour une feuille de temps approuvée. Tout changement apporté à ces entrées met à jour les cartes de pointage existantes, en crée de nouvelles si nécessaire et génère une feuille de temps mise à jour.

Remarque :
ne modifiez pas les cartes de pointage manuellement. Modifiez les entrées de temps passé d'origine pour générer des cartes de pointages et des feuilles de temps mises à jour.

Procédure

1. Pour modifier ou supprimer une entrée de temps passé :
   - Accédez à la tâche de ticket ou au ticket souhaité, cliquez sur la liste connexe **Temps passé**, puis cliquez sur l'entrée souhaitée.
   - Accédez à la **Feuilles de temps** > **Mon temps passé** et cliquez sur l'entrée souhaitée.
2. Pour modifier l'entrée, changez les champs souhaités et cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Pour supprimer l'entrée, cliquez sur **Supprimer**.

Réviser une carte de pointage

Les agents du service client peuvent réviser les cartes de pointages créées à partir des enregistrements de temps passé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe **Temps passé** du formulaire de ticket et de tâche de ticket affiche les enregistrements de temps passé créés pour le ticket ou la tâche. Cette liste affiche également les cartes de pointage créées à partir des enregistrements de temps passé.

Procédure

1. Accédez à la tâche de ticket ou au ticket souhaité.
2. Accédez à la liste connexe **Temps passé**.
3. Pour afficher une carte de pointage, cliquez sur **Carte de pointage** dans cet enregistrement.
   La carte de pointage fournit une répartition du temps passé sur ce ticket ou cette tâche de ticket chaque jour.

Réviser et soumettre une feuille de temps pour un agent du service client

Les agents peuvent réviser des feuilles de temps et les soumettre aux gestionnaires pour approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le nombre total d'heures passées sur chaque catégorie est enregistré sur la carte de pointage et sur la feuille de temps. Sur la feuille de temps, vous pouvez voir le nombre total d'heures par jour et par catégorie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Mes feuilles de temps** > **Feuille de temps actuelle**.
2. Si vous le souhaitez, révisez les cartes de pointage associées à la feuille de temps dans la liste connexe **Cartes de pointage**.
3. Cliquez sur **Soumettre la feuille de temps**.
   La feuille de temps est soumise au gestionnaire pour approbation. L'état de la feuille de temps passe de **En attente** à **Soumis** et le formulaire passe en lecture seule. L'état des cartes de pointage associées passe également à **Soumis**.

Réviser et approuver des feuilles de temps pour les agents du service client

Les gestionnaires peuvent réviser les cartes de pointage et les feuilles de temps pour les agents de leurs groupes d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une feuille de temps est approuvée, les cartes de pointage sont traitées et utilisées pour créer des lignes de dépense qui font référence aux cartes d'évaluation de main-d'œuvre définies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Responsable** > **Feuilles de temps : Approbation en attente**.
2. Sélectionnez une feuille de temps.
3. Si nécessaire, révisez les cartes de pointage associées à cette feuille de temps dans la liste connexe **Cartes de pointage**.
4. Cliquez sur l'une des actions disponibles.

Option	Description
Approuver	L'état de la feuille de temps et des cartes de pointage associées passe à **Traité** et ces enregistrements passent en lecture seule.
Refuser	L'état de la feuille de temps et des cartes de pointage associées passe à **Rejeté**. L'agent du service client peut modifier la feuille de temps et la soumettre à nouveau pour approbation.

Réviser les lignes de dépense créées à partir de cartes de pointage

Révisez les lignes de dépense créées à partir des cartes de pointage et des feuilles de temps soumises par les agents du service client.

Avant de commencer

Rôle requis : financial_mgmt_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coût** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Sélectionnez les dépenses souhaitées dans la liste Lignes de dépense et consultez les détails.

Gérer le calendrier d'agent

Les agents du service client et les techniciens de service sur site peuvent utiliser le calendrier d'agent pour consulter les calendriers de travail et les affectations, ainsi que pour ajouter des événements personnels tels que des réunions ou des rendez-vous.

Le calendrier d'agent fournit un outil pour maintenir différents calendriers de travail ou équipes de travail et affecter les agents et les techniciens à des équipes de travail pour des périodes de temps spécifiques. Le calendrier a la flexibilité nécessaire pour tenir compte des calendriers de travail aussi bien fixes que variés et des équipes de travail qui changent toutes les semaines, tous les mois ou selon d'autres modèles. L'administrateur du calendrier d'agent crée la configuration du calendrier, y compris une configuration pour chaque utilisateur de calendrier ainsi que les types de tâches à afficher sur le calendrier.

Les informations de calendrier stockées dans le calendrier d'agent sont utilisées par d'autres applications et fonctionnalités ServiceNow, telles que la console d'affectation, Central Dispatch et l'affectation automatique. La console d'affectation utilise la disponibilité des agents, en fonction des calendriers de travail à venir, ainsi que les congés personnels, lors de l'évaluation des critères prédéfinis et de la recommandation d'agents pour l'affectation de tickets. L'affectation automatique dans les applications Service Management de base, telles que Field Service Management et Facilities Service Management, évalue les calendriers de travail des agents avant d'affecter des tâches.

L'administrateur du calendrier d'agent a accès au menu Agent Schedule dans le navigateur d'application. Ce menu comprend les éléments suivants :

- **Configuration d'événement** : créez une configuration pour chaque type d'événement ou de tâche affiché sur le calendrier d'agent.
- **Calendrier de travail** : créez un ou plusieurs calendriers de travail pour chaque utilisateur de calendrier.
- **Événements personnels de l'agent** : créez des calendriers personnels pour chaque agent et ajoutez des événements à ces calendriers.
- **Calendrier** : créez ou modifiez des calendriers. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Calendriers .

Affichage du calendrier

Les agents du service client et les techniciens des services sur site ayant le rôle agent_schedule_user peuvent accéder à leurs calendriers personnels des façons suivantes :

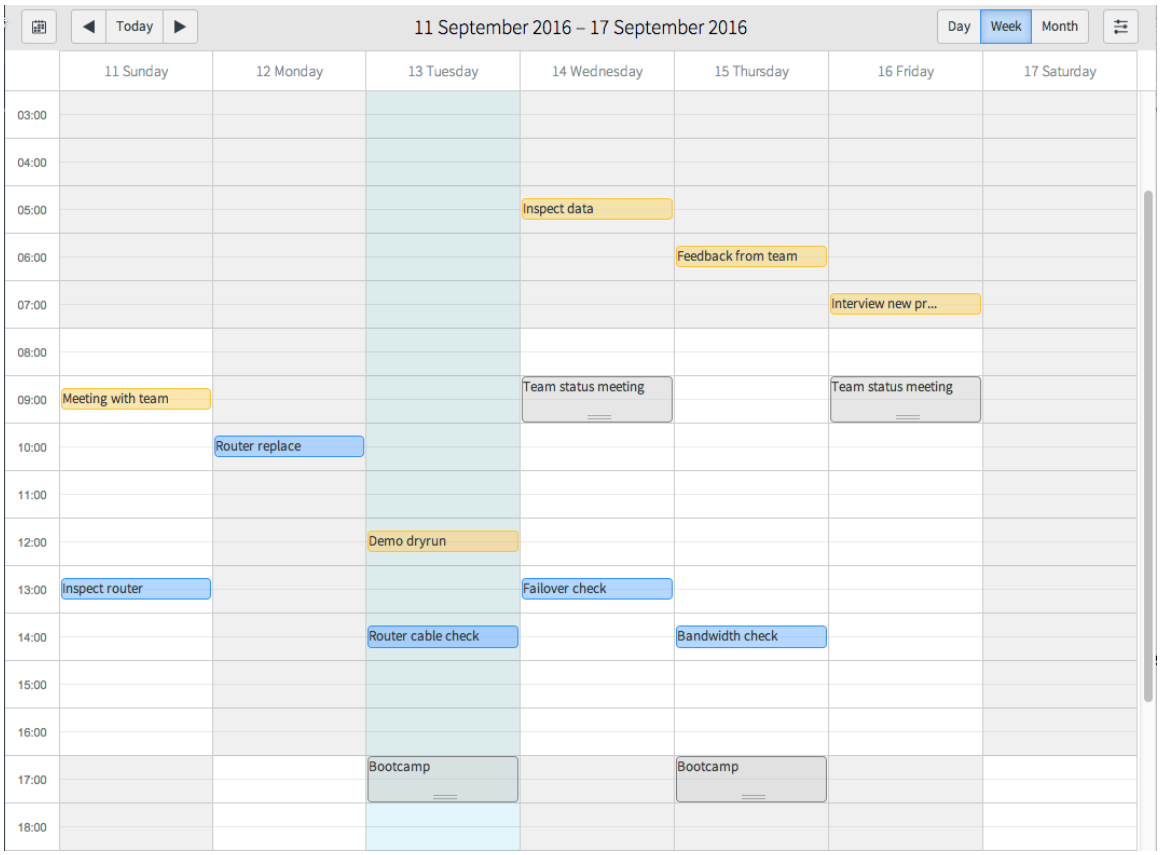
- **Service clientèle** > **Mon calendrier**
- **Service sur site** > **Agent** > **Mon calendrier**

Remarque :
le calendrier d'agent est pris en charge par l'application mobile et le web mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier de l'agent



Le calendrier peut afficher une seule journée, une semaine ou un mois. Les boutons de l'en-tête du calendrier vous permettent de changer de vue et de revenir en arrière ou en avant dans le temps. Les heures de travail prévues d'un agent sont mises en évidence en gris et le jour en cours est mis en évidence en bleu. Le calendrier d'agent affiche le travail ou les tâches affectés à l'agent ainsi que les événements personnels. Chaque type d'événement est affiché sur le calendrier avec une couleur différente.

Les agents peuvent ajouter des événements à leurs calendriers en double-cliquant sur un créneau horaire spécifique et en entrant les détails dans la fenêtre contextuelle Nouvel événement ou en cliquant et en faisant glisser. Les agents peuvent également déplacer les événements à l'aide d'un glisser-déplacer. Cliquez sur un événement pour afficher une fenêtre contextuelle avec les détails de l'événement et double-cliquez sur un événement pour ouvrir l'enregistrement de l'événement.

Modules d'extension

Le module d'extension Agent Schedule (com.snc.agent_schedule) est activé comme faisant partie des modules d'extension Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Tables

Le module d'extension Agent Schedule ajoute les tables suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec le module d'extension Agent Schedule

Table	Description
Calendrier de travail de l'agent [agent_work_schedule]	Stocke un ou plusieurs calendriers de travail pour chaque agent, y compris la plage de date pour le calendrier et le type de calendrier.
Calendrier personnel de l'agent [agent_events]	Stocke les événements du calendrier personnel pour chaque agent, comme la formation, les congés personnels ou les réunions.
Configuration d'événement [agent_schedule_task_config]	Stocke une configuration pour chaque type de tâche affichée sur le calendrier d'agent, comme les tâches de tickets ou les tâches de commande de travaux.
Configuration de l'utilisateur d'Agent Schedule [agent_schedule_user_pref]	Stocke les données de personnalisation de l'agent pour le calendrier. Une configuration d'utilisateur est créée automatiquement lorsqu'un utilisateur avec le rôle agent_schedule_user accède à son calendrier personnel.
Relation d'Agent Schedule [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Stocke les relations entre les configurations des agents et les configurations d'événements. Les entrées de relations sont créées automatiquement en fonction de l'accès en lecture d'un utilisateur aux tables de tâches sélectionnées dans les configurations d'événements.
Thème de la définition d'Agent Schedule [agent_schedule_definition_theme]	Stocke les couleurs utilisées pour afficher différents types de tâches sur le calendrier d'agent.

Rôles d'utilisateur

Les rôles d'utilisateur suivants sont inclus dans le module d'extension Agent Schedule (com.snc.agent_schedule).

Rôles inclus dans le module d'extension Programme de l'agent

Rôle	Description
Administrateur de calendrier d'agent [agent_schedule_admin]	Définit la configuration du calendrier d'agent. Comprend les rôles : • agent_schedule_user • schedule_admin
Utilisateur de calendrier d'agent [agent_schedule_user]	Permet aux agents du service client et aux techniciens de service sur site d'accéder et de mettre à jour leurs calendriers personnels.

Information associée

Création et utilisation de calendriers

Configurer un calendrier d'agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un calendrier d'agent

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent effectuer plusieurs tâches de configuration de calendrier.

Ces tâches comprennent :

- la création d'une ou plusieurs configurations de calendrier pour chaque utilisateur de calendrier ;
- la création d'une configuration d'événement pour chaque type d'événement à afficher sur le calendrier ;
- la création d'un calendrier de travail à affecter à un agent.

Si nécessaire, les administrateurs de calendrier d'agent peuvent créer des événements personnels pour un utilisateur de calendrier, bien que les utilisateurs eux-mêmes exécutent généralement ces tâches.

Information associée

Gérer le calendrier d'agent

Utiliser le calendrier d'agent

Créer une configuration d'événement pour un calendrier d'agent

Créez des configurations pour chaque type d'entrée affiché sur le calendrier d'agent. Les entrées peuvent inclure des tâches de tickets, des tâches de commande de travaux, des rendez-vous ou des entrées de calendrier telles que des types d'événements que vous pouvez suivre et gérer sur le calendrier d'équipe.

Avant de commencer

L'entrée de calendrier utilise la table Parcours de calendrier [cmn_schedule_span] pour stocker différents types d'événements.

Les types d'entrées de calendrier suivants pour les configurations de type d'événement sont disponibles par défaut :

- Événement - Rendez-vous
- Événement - Exclu
- Événement - Réunion
- Événement - Téléphone
- Événement - Congé
- Événement - Autre

Ces configurations sont désactivées par défaut. Vous pouvez activer une configuration en accédant à **Programme de l'agent** > **Configuration d'événement**, en sélectionnant une configuration de type d'événement et en définissant le champ **Actif** sur **vrai** pour un ou plusieurs types de configuration d'événement que vous souhaitez activer. Chaque configuration s'affiche comme un type d'événement distinct sur le calendrier d'équipe.

Rôle requis : agent_schedule_admin

Procédure

1. Accédez à la **Programme de l'agent** > **Configuration d'événement** et effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Remplissez les champs sur le formulaire de configuration d'événement, comme il se doit.

Formulaire de configuration d'événement

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour cette configuration.
Étiquette de configuration	Nom affiché pour cet événement dans le calendrier d'agent.
Thème de couleur	Couleur utilisée pour afficher ce type de calendrier sur le calendrier d'agent.
Configuration	
Configuration	Méthode de configuration pour cette configuration. ○ **Simple** : utilisez le créateur de condition pour définir cette configuration. ○ **Scripté** : utilisez des scripts avancés pour définir cette configuration.
Table	La table où sont stockées les tâches de ce type de configuration.
Filtre	Utilisez le créateur de condition pour créer les conditions souhaitées pour le type de tâche sélectionné. Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets comprend un filtre sur le champ **État** de la tâche, permettant d'afficher uniquement les tâches qui sont ouvertes.
Champ d'utilisateur	Un champ de la **Table** qui renseigne l'utilisateur affecté à la tâche. Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets utilise le champ **Affecté à** de la table Tâche [sn_customerservice_task]. Lorsqu'une tâche de ticket est affectée, elle apparaît sur le calendrier d'agent pour l'utilisateur sélectionné dans ce champ.
Type d'événement	Type d'entrée de calendrier.
Champ d'affichage	Un champ de la **Table** qui renseigne l'information à afficher pour ce type d'événement sur le calendrier d'agent. Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets utilise le champ **Objet** de la table Tâche [sn_customerservice_task]. Lorsqu'une tâche de ticket est affectée, l'objet de la tâche apparaît sur le calendrier d'agent.
Champ de date de démarrage	Un champ de la **Table** qui renseigne la date de démarrage pour la tâche. Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets utilise le champ **Démarrage prévu** de la table Tâche [sn_customerservice_task]. Lorsqu'une tâche de ticket est affectée, elle apparaît sur le calendrier d'agent avec sa date et son heure de démarrage précisées dans ce champ.
Champ de date de fin	Un champ de la **Table** qui renseigne la date de fin de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets utilise le champ **Date d'échéance** de la table Tâche [sn_customerservice_task]. Lorsqu'une tâche de ticket est affectée, elle apparaît sur le calendrier d'agent avec sa date et son heure de fin précisées dans ce champ. **Remarque :** étant donné que l'administrateur de calendrier d'agent peut sélectionner tous les champs de la **Task Table** pour le **Champ de date de démarrage** et le **Champ de date de fin**, il est possible que la date de fin précède la date de démarrage. Dans ce cas, la tâche s'affiche sur le calendrier d'agent entre les deux points dans le temps.
Script	Utilisez des scripts avancés pour créer la configuration d'événement. **Remarque :** ce champ est disponible lorsque la valeur **Scripté** est sélectionnée dans le champ **Configuration**.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez créé la configuration à partir d'une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Si vous avez créé une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.

Créer un calendrier de travail pour un agent ou un technicien

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent créer un ou plusieurs calendriers de travail pour un agent de service client ou un technicien de services sur site.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un calendrier de travail comprend une plage de dates et un type de calendrier, comme l'équipe de jour ou de soirée. Les agents et les techniciens peuvent avoir plusieurs calendriers de travail.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Programme de l'agent** > **Calendrier de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire de calendrier de travail de l'agent comme il se doit.

Formulaire de calendrier de travail de l'agent

Champ	Description
Date de démarrage	Le premier jour du calendrier de travail.
Date de fin	Le dernier jour du calendrier de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisateur	L'agent ou le technicien sélectionné.
Calendrier de travail	Le calendrier sélectionné dans la liste des calendriers.
Type	Le type de travail effectué par l'agent ou le technicien au cours de ce calendrier : ○ Travail principal ○ Autre Un agent ne peut avoir qu'un seul calendrier principal pour une plage de dates spécifique. Les calendriers principaux ne peuvent pas se chevaucher.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un événement personnel pour un agent ou un technicien

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent créer des événements personnels qui apparaissent sur le calendrier personnel d'un agent.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les techniciens ajoutent généralement des événements personnels à leurs propres calendriers.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Programme de l'agent** > **Événements personnels de l'agent**.
2. Sélectionnez le calendrier personnel pour l'agent souhaité.
3. Dans la liste connexe **Entrées de calendrier**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs sur le formulaire d'entrée de calendrier comme il se doit.

Formulaire d'entrée de calendrier

Champ	Description
Nom	Le nom de l'événement.
Type	Le type d'événement : ○ Congé ○ Rendez-vous ○ Réunion ○ Appel téléphonique ○ Exclu ○ Astreint ○ Congé - En cours d'approbation ○ Congé - Rejeté
Afficher comme	Afficher cet événement sur le calendrier personnel de l'agent comme l'un des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Occupé ○ Libre ○ Provisoire ○ Astreint Sélectionnez **Occupé** pour exclure le bloc de temps des calculs de disponibilité des agents pour l'affectation automatique et la console d'affectation de ticket.
Quand	La date et l'heure de démarrage de l'événement personnel.
Pour	La date et l'heure de fin de l'événement personnel.
Toute la journée	Activez cette case à cocher si l'événement dure toute la journée.
Répétitions	Créez un événement répétitif en sélectionnant la fréquence. Selon la sélection, d'autres champs sont nécessaires pour compléter l'information sur la fréquence. ○ N'est pas répété ○ Quotidien ○ Tous les jours de la semaine (lun au ven) ○ Tous les week-ends (sam et dim) ○ Tous les lun, mer, ven ○ Tous les mar, jeu ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Annuel
Répéter tous les	Entrez un numéro pour la fréquence de l'événement répété.
Répéter sur	Pour les événements hebdomadaires, sélectionnez un jour de la semaine.
Type mensuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants. Ces sélections utilisent le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition. ○ Jour du mois ○ Jour de la semaine ○ Dernier jour du mois ○ Dernière semaine du mois
Type annuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants : ○ Jour de l'année : cette sélection utilise le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition. ○ Flottant : pour cette sélection, remplissez les champs **Semaine flottante**, **Jour flottant** et **Mois flottant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Répéter jusqu'à	Sélectionnez une date pour la fin de l'événement répété.
Semaine flottante	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez la semaine.
Jour flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le jour.
Mois flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le mois.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un calendrier à utiliser avec le calendrier d'agent

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent créer un calendrier à utiliser avec le calendrier d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'un calendrier pour le calendrier d'agent utilise la fonctionnalité de calendrier. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Calendriers .

Les calendriers sont configurés avec deux types d'enregistrements.

- Les enregistrements de calendrier précisent un fuseau horaire et un type de calendrier et utilisent une ou plusieurs entrées de calendrier. Les enregistrements de calendrier sont enregistrés dans la table Calendrier [cmn_schedule].
- Les enregistrements d'entrées de calendrier précisent les périodes qui sont comprises ou non dans un calendrier. Les entrées de calendrier sont enregistrées dans la table Entrée de calendrier [cmn_schedule_span].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Programme de l'agent** > **Programmation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de calendrier.

Champs et descriptions du formulaire de calendrier

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le calendrier.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire pour le calendrier. Si vous sélectionnez **Flottant**, le fuseau horaire correspond à l'appareil qui accède à l'élément à un moment donné.
Parent	Sélectionnez un calendrier parent pour appliquer des contraintes au nouveau calendrier.
Type	Saisissez une étiquette qui décrit l'objectif du calendrier. Vous pouvez également utiliser l'une de ces conditions système pour déterminer comment traiter certains calendriers :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **exclu :** exclut des périodes des décomptes de SLA. ○ **maintenance :** précise les périodes pendant lesquelles les activités de gestion du changement sont autorisées. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de maintenance ne peut pas contenir des entrées de calendrier de proscription. ○ **proscription :** exclut des périodes des calendriers de gestion du changement. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de proscription ne peut pas contenir des entrées de calendrier de maintenance.
Description	[Facultatif] Décrivez le calendrier.

Remarque :
le formulaire de calendrier affiche un message d'avertissement si aucune entrée active n'est définie pour le calendrier actuel. Si votre calendrier est un calendrier enfant qui contient uniquement des exclusions, ignorez le message, car les exclusions sont des entrées non actives.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
si vous créez un calendrier de type **maintenance** et enregistrez l'enregistrement, une politique d'interface utilisateur masque le champ **Type** du formulaire. Pour afficher ou modifier la valeur du champ **Type**, consultez la liste des calendriers plutôt que le formulaire de calendrier et ajoutez la colonne **Type** si nécessaire. Vous pouvez double-cliquer sur la cellule pour la valeur de la colonne **Type** et la modifier à partir de la vue de liste.

5. Configurez une ou plusieurs entrées de calendrier.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser le calendrier d'agent

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur du calendrier d'agent peuvent ajouter des événements à leur calendrier personnel et configurer le calendrier pour qu'il affiche ou masque différents types d'événements.

Information associée

Configurer un calendrier d'agent

Gérer le calendrier d'agent

Ajouter un événement dans le calendrier d'agent

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur de calendrier d'agent peuvent ajouter des événements à leur calendrier personnel.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_user

Procédure

1. Accédez à votre calendrier.
   - **Service clientèle** > **Mon calendrier**
   - **Service sur site** > **Agent** > **Mon calendrier**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Double-cliquez sur un créneau horaire ou faites glisser un créneau horaire sur le calendrier pour ouvrir le formulaire de nouvel événement.
3. Renseignez les champs du formulaire de nouvel événement comme il convient.

Champs et descriptions du formulaire Nouvel événement

Champ	Description
Nom	Le nom de l'événement.
Type	Le type d'événement : ○ Congé ○ Rendez-vous ○ Réunion ○ Appel téléphonique ○ Exclu ○ Astreint ○ Congé - En cours d'approbation ○ Congé - Rejeté
Afficher comme	Afficher cet événement sur le calendrier personnel de l'agent comme l'un des éléments suivants : ○ Occupé ○ Libre ○ Provisoire ○ Astreint Sélectionnez **Occupé** pour exclure le bloc de temps des calculs de disponibilité des agents pour l'affectation automatique et la console d'affectation de ticket.
Quand	La date et l'heure de démarrage de l'événement personnel.
Pour	La date et l'heure de fin de l'événement personnel.
Toute la journée	Activez cette case à cocher si l'événement dure toute la journée.
Fuseau horaire	[Lecture seule] Si un agent a sélectionné un fuseau horaire spécifique dans son profil d'utilisateur, ce fuseau horaire est affiché ici et est utilisé comme fuseau horaire pour cet événement. Les changements ultérieurs apportés au champ **Fuseau horaire** dans le profil d'utilisateur ne modifient pas la désignation du fuseau horaire pour cet événement.
Répétitions	Créez un événement répétitif en sélectionnant la fréquence. Selon la sélection, d'autres champs sont nécessaires pour compléter l'information sur la fréquence. ○ N'est pas répété ○ Quotidien ○ Tous les jours de la semaine (lun au ven) ○ Tous les week-ends (sam et dim) ○ Tous les lun, mer, ven

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Tous les mar, jeu ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Annuel
Répéter tous les	Entrez un numéro pour la fréquence de l'événement répété.
Répéter sur	Pour les événements hebdomadaires, sélectionnez un jour de la semaine.
Type mensuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants. Ces sélections utilisent le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition. ○ Jour du mois ○ Jour de la semaine ○ Dernier jour du mois ○ Dernière semaine du mois
Type annuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants : ○ Jour de l'année : cette sélection utilise le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition. ○ Flottant : pour cette sélection, remplissez les champs **Semaine flottante**, **Jour flottant** et **Mois flottant**.
Répéter jusqu'à	Sélectionnez une date pour la fin de l'événement répété.
Semaine flottante	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez la semaine.
Jour flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le jour.
Mois flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le mois.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouvel événement s'affiche sur le calendrier d'agent ainsi que dans la liste connexe **Entrées de calendrier** du formulaire du calendrier personnel de l'agent.

Déplacer un événement dans le calendrier d'agent

Les utilisateurs ayant le rôle d'utilisateur de calendrier d'agent peuvent déplacer des événements dans leur calendrier personnel.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_schedule_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à votre calendrier.
   - **Service clientèle** > **Mon calendrier**
   - **Service sur site** > **Agent** > **Mon calendrier**
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour déplacer un événement.

Option	Description
Cliquer sur un événement et le faire glisser vers un nouveau jour ou une nouvelle heure	Les champs **Quand** et **À** de l'enregistrement d'événement sont mis à jour avec les nouvelles informations.
Double-cliquer sur un événement pour ouvrir l'enregistrement d'événement	Modifiez les informations de date et d'heure dans les champs **Quand** et **À**, puis cliquez sur **Soumettre**. L'événement s'affiche dans le calendrier au nouvel emplacement.

Afficher ou masquer les types d'événements sur le calendrier d'agent

Les utilisateurs ayant le rôle d'utilisateur de calendrier d'agent peuvent personnaliser leur calendrier et afficher ou masquer différents types d'événements.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_schedule_user

Procédure

1. Accédez à votre calendrier.
   - **Service clientèle** > **Mon calendrier**
   - **Service sur site** > **Agent** > **Mon calendrier**
2. Cliquez sur l'icône de configuration dans l'en-tête du calendrier pour afficher le menu Configuration du calendrier.
3. Activez ou désactivez les commutateurs pour les différents types d'événements.
   Une option est activée lorsque le commutateur est déplacé vers la droite et s'affiche avec un arrière-plan vert.
4. Cliquez à nouveau sur l'icône de configuration pour masquer le menu Configuration du calendrier.
   Le calendrier affiche les types de tâches activés.

Plans de travail de base d’installation

Vous pouvez créer un plan de travail de base d’installation sur l’application Gestion du service clientèle pour obtenir les détails liés à un élément de base d’installation. Les plans de travaux vous aident à créer, gérer et afficher les détails de base d’un élément de base d’installation. Vous pouvez également planifier la maintenance régulière et opportune de l’élément de base d’installation.

Vue d'ensemble

Un plan de travaux fournit les informations dont vous avez besoin sur la maintenance régulière que vous devez effectuer pour un élément de base d’installation. Vous pouvez créer un plan de travail pour un modèle de produit. Tous les éléments de base d’installation associés à ce modèle de produit héritent du même plan de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous affectez à vos agents du service client et du service consommateur le rôle sn_fsm_planned_wm.planned_work_read afin qu'ils puissent disposer d'un accès en lecture à toutes les tables de gestion du travail planifié.

Vous pouvez également créer un plan de travaux dans .Espace de travail configurable de CSM Pour créer un plan de travail dans l'espace de travail, reportez-vous à Créer un plan de travail dans l'espace Gestion du service clientèle (CSM) de travail configurable.

Listes connexes pour les plans de travail

Vous pouvez effectuer ou afficher les opérations de maintenance, telles que l'inspection des appareils et les performances, pour un élément de base d'installation via la section des listes connexes du formulaire Base d'installation. Le tableau suivant répertorie les descriptions des listes connexes des plans de travail.

Liste connexe des plans de travaux

Liste connexe	Description
Plans de travaux	Gérez les besoins de maintenance d'un élément de base d'installation. Ils incluent des informations sur la fréquence à laquelle la maintenance doit être effectuée, quelles sont les activités de maintenance pour la base installée et l'ordre dans lequel elles doivent être effectuées. Pour créer un plan de travaux, reportez-vous à Créer un plan de travaux avec Gestion du service clientèle (CSM).
Calendriers de travaux planifiés	Évaluer le calendrier et la régularité de la mise en œuvre d'un calendrier pour un plan de travail. Les calendriers de travail planifiés ont des déclencheurs tels que la durée, la jauge, la condition et le script pour déterminer et s'assurer que les jalons du plan de travail sont atteints. Pour créer un calendrier de travaux planifié, reportez-vous à Configure a work schedule .
Modèles de calendriers de travaux planifiés	Décrivez les activités de maintenance planifiées qui doivent être effectuées pour un élément de base d'installation et leur ordre dans lequel elles doivent se produire. Pour créer un modèle de calendrier de travaux planifié, reportez-vous à Associate a work order template to a work schedule .
Commandes de travaux	Créez des commandes de travaux pour que les agents de service sur site exécutent des activités de maintenance planifiées pour l'élément de base d'installation. Pour créer une commande de travaux, reportez-vous à Créer une commande de travaux. Sélectionnez la liste connexe à partir du formulaire de base d'installation pour créer une commande de travaux pour un élément de base d'installation. Sélectionnez la liste connexe Commande de travaux à partir du formulaire de calendrier de travaux planifié pour créer une commande de travaux pour un plan de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des plans de travaux (suite)

Liste connexe	Description
Tâches de commande de travaux	Les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux sont liées et créées uniquement s'il existe une commande de travaux pour l'élément de base d'installation. Renseignez le champ **Parent** du formulaire de tâche de commande de travaux avec le nom de la commande de travaux. Pour créer une tâche de commande de travaux, reportez-vous à Create a work order task .

Créer un plan de travaux avec Gestion du service clientèle (CSM)

Créez un plan de travail afin de pouvoir planifier et déléguer des agents de service sur site pour exécuter les opérations de maintenance planifiées pour un élément de base d'installation sur l'application (CSM) et l'espace Gestion du service clientèle (CSM) de travail configurable CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Élément de base d'installation**.
2. Ouvrez un élément de base d'installation.
3. Ouvrez la liste connexe Plans de travaux et sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de travail sur l'application Customer Service

Champ	Description
Nom	Nom du plan de travaux.
Type	Type de déclencheur qui détermine quand le travail doit être effectué : ○ **Basé sur le modèle :** Basez le plan de travail sur un modèle spécifié d'élément de configuration (CI). ○ **Générales:** Basez le plan de travail sur une table et un filtre. ○ **Base d'installation :** Basez le plan de travail sur des modèles spécifiés d'éléments de base d'installation. **Remarque :** ○ Les plans basés sur des modèles s'appliquent uniquement aux modèles matériels, en particulier ceux qui ont au moins une catégorie de modèle définie. ○ Le type de plan de base d'installation n'est disponible que si le module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est activé.
Modèle	Un ou plusieurs éléments du catalogue de produits que vous pouvez sélectionner pour identifier les éléments de configuration (CI) ou la base d'installation à gérer. Lorsque vous sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	un modèle, la table associée apparaît dans le champ **Table** . Par exemple, si vous sélectionnez un modèle de PC spécifique, le champ **Table** affiche **Ordinateur [cmdb_ci_computer].** Ce champ s'affiche si vous avez sélectionné **le type Basé sur le modèle** ou **Base d'installation** . Pour le type de base d'installation, le champ **Table** remplit automatiquement une table appropriée basée sur le modèle sélectionné.

5. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un brouillon du plan de travail est créé. Ensuite, vous pouvez créer un calendrier de travail planifié pour rendre le plan de travail actif et prêt pour un agent. Pour configurer un calendrier de travaux planifié, reportez-vous à Configure a work schedule .

Créer une commande de travaux

Créez une commande de travaux pour gérer vos besoins de maintenance et de service réguliers pour un élément de base d'installation. Vous pouvez effectuer cette tâche à l'aide de l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent et sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ordre de travail est une demande de travaux hors site. Vous pouvez créer une commande de travaux pour un nouveau plan de travaux ou un plan de travaux existant afin d'affecter des tâches de commande de travaux aux agents de service sur site. Les utilisateurs disposant des rôles sn_customerservice_agent et sn_customerservice.consumer_agent peuvent créer les commandes de travaux et fournir les informations nécessaires à l'exécution des tâches de commande de travaux. Si le champ d'application d'une commande de travaux existante change au cours de l'étape de maintenance planifiée, vous pouvez créer une commande de travaux pour une commande de travaux existante.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Produits** > **Élément de base d'installation**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'élément de base d'installation.
3. Dans la liste connexe, sélectionnez **Commandes de travaux** , puis **Nouvelles**.
4. Sur le formulaire de commande de travaux, entrez la brève description.

> **Remarque :**
> Le champ **Élément de base d'installation** est renseigné automatiquement, car la commande de travaux est créée directement via le formulaire de base d'installation.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Une commande de travaux pour l'élément de base d'installation est créée et apparaît dans la liste connexe Commande de travaux sur le formulaire de base d'installation.

Toutes les commandes de travaux associées à un élément de base d'installation enfant apparaissent également dans la section Commandes de travaux du formulaire de base d'installation parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Contrats clients et autorisations

Découvrez comment les clients, les consommateurs, les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Contrats clients et autorisations pour générer des autorisations et des contrats de service afin de travailler sur les services lorsqu'une commande est passée et qu'un produit vendu est généré.

Les contrats de service, les éléments de ligne de contrat et les autorisations peuvent être créés des manières suivantes :

- Manuellement : vous pouvez créer manuellement un contrat de service, des éléments de ligne de contrat et des autorisations dans l'espace de travail configurable CSM. Pour en savoir plus, consultez Créer un contrat de service, Créer une ligne de contrat de service et Créer une autorisation.
- Via les workflows : vous pouvez en créer un Contrats clients et autorisations à l'aide du Gestion des ventes et commandes workflow. Pour plus d'informations, consultez Contrats et workflows d'autorisations.

> **Remarque :**
> Lorsqu'une autorisation ou un élément de ligne de contrat est créé via le Gestion des ventes et commandes workflow, les détails du compte/consommateur/ménage sont copiés à partir du produit vendu et héritent de l'état du produit vendu. En outre, lorsque l'état de la ligne de contrat change, le même état est synchronisé avec le produit parent vendu.

- Via les intégrations d'API :
  - Service Contract API
  - Entitlement API

Créer un contrat de service

Générez un contrat de service qui fait office d'accord entre le client et l'organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un contrat comprend les détails du consommateur ou du compte, les produits couverts et la période d'activation ducontrat .

Procédure

1. Créez un contrat de service dans l'interface de la plateforme ou dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Contrat de service.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de contrat de service.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le contrat de service est créé dans l'un des états suivants :
   - État Brouillon, si la date de début du contrat est postérieure à la date actuelle.
   - État actif, si la date de début du contrat est la date actuelle ou une date passée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une ligne de contrat de service

Créez des lignes de contrat de service pour stocker des informations relatives à un service ou à une offre de contrat qui est acheté ou possédé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Procédure

1. Créez une ligne de contrat de service dans l'interface de la plateforme ou dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez le contrat de service auquel vous souhaitez ajouter l'élément de ligne de contrat.
3. Dans la liste connexe Lignes de contrat de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Contrat de service.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Ligne de contrat de service.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   La ligne de contrat de service est créée et l'état est affecté en fonction des dates de début et de fin du contrat de service connexe.

Remarque :
Les dates du contrat peuvent être modifiées ultérieurement.

Créer une autorisation

Créez des autorisations à partir des lignes de contrat de service. Les autorisations peuvent également être générées à partir des produits vendus dans le Gestion des ventes et commandes workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les dates de début et de fin de l'autorisation peuvent être modifiées de sorte qu'elles se trouvent toujours dans la plage de dates du contrat de service et des lignes de contrat.

Lorsqu'une autorisation avec des caractéristiques passe à l'état Actif, des enregistrements d'utilisation sont créés. Elles sont renseignées dans la liste connexe Utilisations des autorisations. Pour plus d'informations sur la mise à jour des enregistrements d'utilisation, reportez-vous à Enregistrer l'utilisation dans l'autorisation.

Une autorisation peut également être créée à partir de la liste connexe Autorisations de service sur les pages Comptes, Consommateurs, Ménages, Produits vendus et Éléments de base d'installation.

Procédure

1. Créez une autorisation dans l'interface de la plateforme, dans la page Contrats de service ou Autorisations.
2. Renseignez les champs du formulaire Autorisation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'autorisation est créée et l'état est affecté en fonction des dates de début et de fin de la ligne de contrat de service connexe.

Ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation couvert

Ajoutez les produits vendus ou les éléments de base d'installation couverts aux contrats de service, aux lignes de contrat ou aux autorisations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un produit vendu ou un élément de base d'installation couvert fait référence au produit ou à l'élément acheté pour un client. Il est lié à un compte et peut avoir plusieurs contrats. Une Contrats clients et autorisations entité peut également avoir plusieurs produits vendus ou éléments de base d'installation.

L'association de produits vendus ou d'éléments de base d'installation à une Contrats clients et autorisations entité permet de garder une trace des produits ou des éléments de base d'installation qui sont servis à un client sous cette entité.

Un produit vendu ou un élément de base d'installation peut être ajouté à une entité à l'état Contrats clients et autorisations Brouillon, Actif ou Suspendu.

- Manuellement
- Via les workflows : reportez-vous à l'ajout d'un produit vendu à partir d'Order Management. À ajouter ultérieurement.
- Via les intégrations d'API : consultez la documentation de l'API pour l'ajout d'un produit vendu. À ajouter ultérieurement.

Remarque :
Si une entité est supprimée, le produit vendu connexe ou l'élément de base d'installation couvert est également supprimé.

Procédure

1. Accédez à l'interface de la plateforme ou au Espace de travail configurable de CSMfichier .

2. Ajoutez le produit vendu ou l'élément de base d'installation couvert aux contrats de service, aux lignes de contrat ou aux autorisations.

   Remarque :
   - Vous pouvez ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à l'entité Contrats clients et autorisations .
   - L'état de l'entité ne doit pas être expiré ou annulé.

3. Renseignez les champs du formulaire Produit vendu couvert.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Produit vendu couvert.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer une caractéristique à une ligne de contrat

Utilisez des caractéristiques pour capturer les détails de couverture des lignes de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une caractéristique est générée lorsqu'un élément de ligne de contrat est créé. L'association de caractéristiques permet à vos clients de connaître les services auxquels ils ont droit. Une ligne de contrat peut avoir plusieurs caractéristiques.

Procédure

1. Associez une caractéristique à une ligne de contrat dans l'interface de la plateforme ou dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Sélectionnez le contrat de service qui a la ligne de contrat requise.
3. Dans la liste connexe Lignes de contrat de service, sélectionnez la lignede contrat à laquelle vous souhaitez ajouter la caractéristique.
4. Dans la liste connexe Caractéristiques de la ligne de contrat, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Forme caractéristique

Champ	Description
Ligne de contrat de service	Nom de la ligne de contrat associée.
Type	Il n'y a qu'un seul type de caractéristique, c'est-à-dire la couverture. Il définit la couverture à laquelle vous avez droit. Par exemple, une remise de 20 % est accordée chaque fois que vous faites appel à un service de réparation.
Caractéristique	Paramètre de couverture pour le service fourni. Par exemple, le nombre de vérifications.
Option de la caractéristique	Ensemble prédéfini de valeurs de couverture pour la caractéristique. **Remarque :** Si le champ **de l'option Caractéristique** a une valeur définie, le champ **Valeur** n'est plus valide.
Valeur	Valeur fournie pour la caractéristique.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour** dans le formulaire Ligne de contrat de service pour enregistrer les modifications sur la ligne de contrat.
8. Sélectionnez **Mettre à jour** sur le formulaire Contrat de service pour enregistrer le contrat de service.

Associer une caractéristique à une autorisation

Utilisez des caractéristiques pour capturer les détails de couverture pour les autorisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager

Procédure

1. Accédez à l'interface de la plateforme ou au Espace de travail configurable de CSMfichier .
2. Associez une caractéristique à une autorisation.
3. Dans la liste connexe Caractéristiques, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Forme caractéristique

Champ	Description
Autorisation	Le nom de l'autorisation associée.
Type	Types de caractéristiques : ○ **Couverture** : définit la couverture à laquelle vous avez droit. L'utilisation n'est pas calculée. ○ **Couverture et utilisation** : définit le nombre de fois que le service peut être utilisé et suit l'utilisation. Par exemple, vous bénéficiez de 3 réparations gratuites. Après la première réparation, la couverture reste à 3 et l'utilisation passe à 1.
Caractéristique	Paramètre de couverture pour le service fourni. Par exemple, le nombre de vérifications.
Option de la caractéristique	Ensemble prédéfini de valeurs de couverture pour la caractéristique. **Remarque :** Si le champ **de l'option Caractéristique** a une valeur définie, le champ **Valeur** n'est plus valide.
Valeur	Valeur fournie pour la caractéristique.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour** sur le formulaire Autorisation pour enregistrer les modifications apportées à l'autorisation.

Enregistrer l'utilisation dans l'autorisation

Enregistrez les utilisations faites à partir du nombre total d'unités caractéristiques allouées pour une autorisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent et sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une autorisation passe à l'état Actif, des enregistrements d'utilisation sont créés. Vous pouvez mettre à jour les enregistrements d'utilisation en fonction des unités utilisées au fur et à mesure que le client utilise les services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'interface de la plateforme ou au Espace de travail configurable de CSMfichier .
2. Enregistrez l'utilisation dans une autorisation.
3. Sur le formulaire Utilisation de l'autorisation, renseignez le champ **Unités utilisées** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sur la page Autorisation, sélectionnez Mettre à **jour** pour enregistrer l'autorisation.
   Si vous avez utilisé le menu Contrats de service pour enregistrer l'utilisation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la ligne de contrat, puis le contrat de service.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion du service clientèle

Customer Service Solutions Analyse de la plateforme contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour améliorer vos processus business et quantifier la valeur de libre-service.

Customer Service Solutions Analyse de la plateforme

Customer Service Solutions Analyse de la plateforme contient des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables, qui améliorent vos processus business.

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour accéder aux tableaux de bord disponibles, accédez à **Analyse des performances** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Tout**.

Deux d'entre Solutions Analyse de la plateforme elles sont disponibles pour le service client :

- Customer Service (com.snc.pa.customer_service)
- Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Remarque :
les solutions Customer Service Analyse des performances sont une fonctionnalité facultative disponible pour l'application Customer Service Management. Pour les utiliser, votre licence doit également inclure Analyse des performances. Une fois la licence acquise, activez les solutions Analyse des performances Premium for Customer Service et Customer Service Analyse des performances sur les instances sur lesquelles vous souhaitez exploiter la fonctionnalité améliorée. Pour plus d'informations sur les licences Analyse des performances, consultez Activation de votre abonnement Performance Analytics .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solution Customer Service

La solution Customer Service ajoute les fonctionnalités suivantes.

Remarque :
Analyse des performances - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) est automatiquement activée avec cette solution.

Groupes Spotlight : Ticket Spotlight.

Tableaux de bord :

- Agent de service client
- Gestionnaire de service client
- Direction du service client

Solution Customer Service Management - Advanced

La solution Customer Service Management - Advanced ajoute les fonctionnalités suivantes.

Remarque :
Analyse des performances - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) est automatiquement activée avec cette solution.

Groupes Spotlight : Ticket Spotlight.

Tableaux de bord :

- Agent du service client – Avancé
- Gestionnaire du service client – Avancé
- Direction du service client – Avancé

Ces tableaux de bord contiennent toutes les informations affichées sur les tableaux de bord pour la solution de base Customer Service, mais contiennent également des indicateurs supplémentaires pour les fonctionnalités suivantes. Activez tous les modules d'extension ci-dessous pour pouvoir consulter les indicateurs supplémentaires.

- Gestion des problèmes majeurs
- Statut de l'action Tickets du service clientèle
- Service clientèle avec Gestion des requêtes
- Service clientèle avec Gestion des services
- Messagerie instantanée d'agent
- Affectation de travail avancée pour CSM
- Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée

Remarque :
Pour plus d’informations sur les indicateurs Major Issue Management, consultez Analyse de Major Issue Management.

La solution Customer Service Management - Advanced ajoute également des indicateurs Service Management supplémentaires au Centre d'analyse. Pour en savoir plus, consultez Analyses Intégration de Customer Service Management à Service Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Performance Analytics pour Customer Service Management.

Pour activer Performance Analytics pour Customer Service Management, un utilisateur disposant du rôle administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Customer Service. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme

Enregistrements de classement avec Spotlight

Tableau de bord Agent du service client

Le tableau de bord Agent du service client vous permet d'accéder rapidement à vos tickets en fonction de certains critères, ce qui vous aide à établir l'ordre de priorité de vos tâches. Le tableau de bord affiche également des données de synthèse sur les mesures pour votre organisation.

Pour afficher le tableau de bord Agent du service client, accédez à **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**. Cliquez sur l'onglet **Tous** et sélectionnez **Customer Service Management** dans le menu Groupe. Cliquez sur la tuile **Agent du service client** ou **Agent du service client - Avancé**.

La solution Performance Analytics Customer Service Management - Advanced ajoute le tableau de bord Agent du service client - Avancé. Le tableau de bord avancé contient deux indicateurs supplémentaires : Dépassement de la cible de messagerie instantanée et Dépassement de la cible de ticket.

Utilisateurs finaux et rôles

Le tableau de bord Agent du service client comprend les utilisateurs finaux et les rôles suivants.

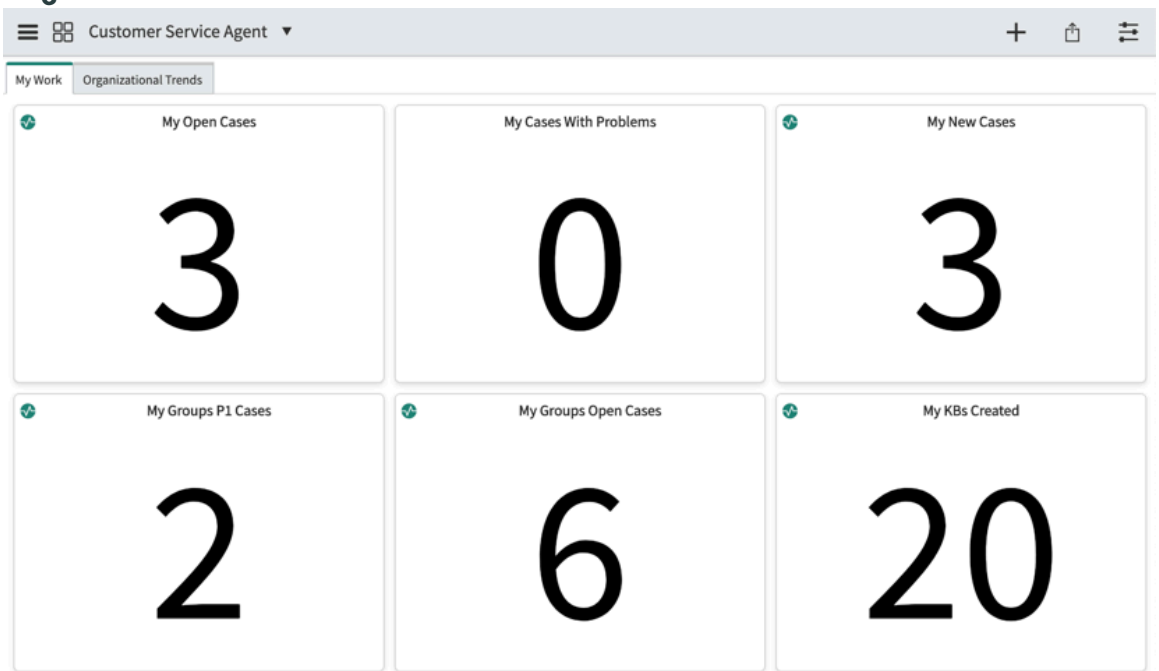
Utilisateurs finaux et rôles du tableau de bord de l'agent

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent du service client : consulter les tickets qui vous sont affectés et les classer par ordre de priorité. Afficher les tendances des tickets pour tous les agents.	sn_customerservice_agent
Gestionnaire du service client : consulter les tickets qui vous sont affectés et les classer par ordre de priorité. Afficher les tendances des tickets pour tous les agents.	sn_customerservice_manager
Administrateur du contenu : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	pa_admin
Créateur de contenu : possibilité d'afficher le tableau de bord.	pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Mon travail



Rapports

Le tableau de bord Agent du service client comprend les rapports suivants.

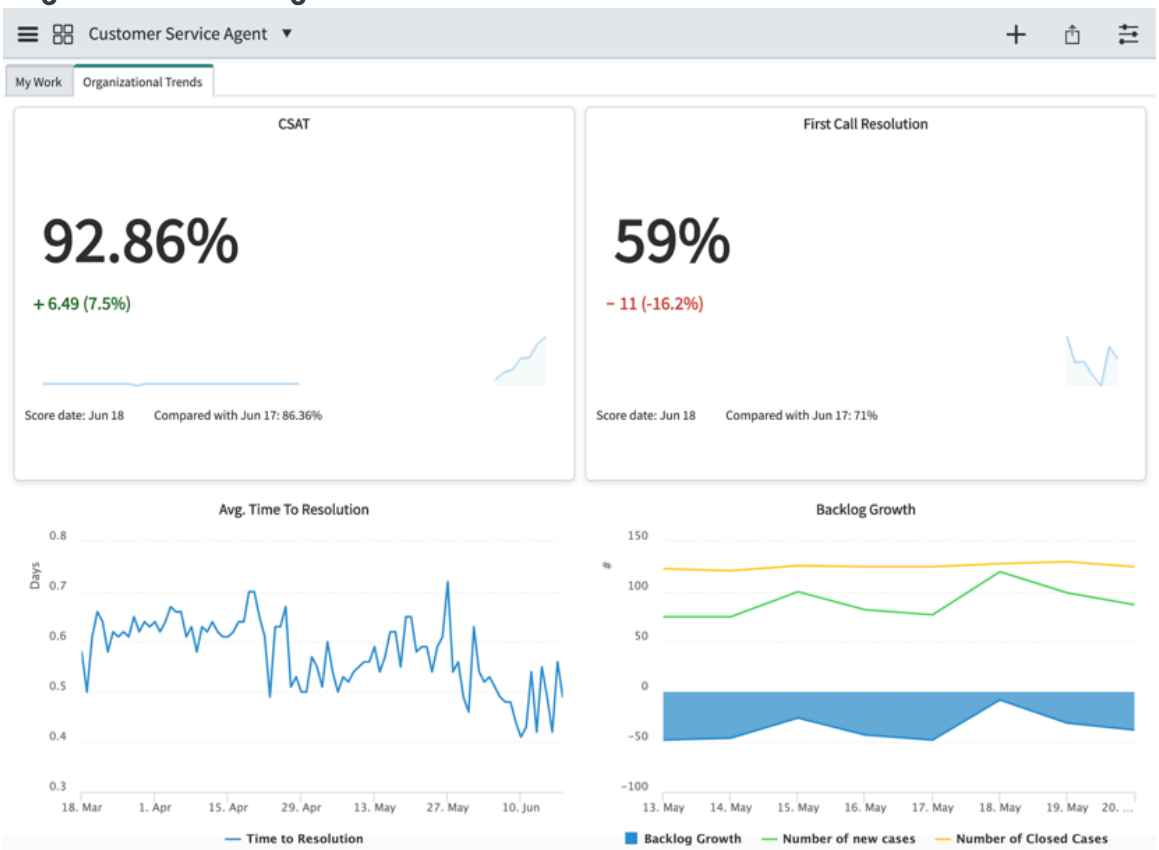
Rapports du tableau de bord de l'agent

Titre	Description
Mes tickets ouverts	Tickets qui me sont affectés et qui ne sont pas résolus, fermés ou annulés.
Mes tickets avec des problèmes	Tickets qui me sont affectés et qui font partie d'un ticket parent affecté à un administrateur système.
Mes nouveaux tickets	Tickets auxquels je n'ai pas encore répondu.
Tickets de priorité 1 de mon groupe	Tickets de priorité 1 qui sont affectés à un membre de mon groupe.
Tickets ouverts de mon groupe	Tickets qui sont affectés à un membre de mon groupe et qui ne sont pas résolus, fermés ou annulés.
Mes bases de connaissances créées	Liste de tous les articles de la base de connaissances que j'ai créés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Tendances d'organisation



Indicateurs

Le tableau de bord Agent du service client comprend les indicateurs suivants.

Indicateurs du tableau de bord de l'agent

Indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Résolution du premier appel	Pourcentage de tickets qui ont été résolus lors du premier contact avec le client. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Dépassement de la cible de messagerie instantanée	Pourcentage de tous les éléments de travail de messagerie instantanée qui ont dépassé le temps d'attente cible. Pour plus d'informations sur le canal de service de messagerie instantanée, consultez Canaux de service Advanced Work Assignment **Remarque :** cet indicateur est visible uniquement sur le tableau de bord Agent du service client - Avancé.
Dépassement de la cible de ticket	Pourcentage de tous les éléments de travail de ticket qui ont dépassé le temps d'attente cible. Pour plus d'informations sur le canal de service Ticket, consultez Canaux de service Advanced Work Assignment

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs du tableau de bord de l'agent (suite)

Indicateur	Description
	Remarque : cet indicateur est visible uniquement sur le tableau de bord Agent du service client - Avancé.
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu. **Remarque :** sur le tableau de bord Agent du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Croissance du backlog de sprint	Nombre de tickets en backlog pour tous les agents au fil du temps.

Tableau de bord Gestionnaire du service client

Le tableau de bord Gestionnaire du service client affiche des graphiques et des données de synthèse sur des mesures comme le backlog, les taux de résolution, le SLA, la satisfaction des clients et les KPI par agent.

Pour afficher le tableau de bord Gestionnaire du service client, accédez à **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**. Cliquez sur l'onglet **Tous** et sélectionnez **Customer Service Management** dans le menu Groupe. Cliquez sur la tuile **Gestionnaire du service client** ou **Gestionnaire du service client - Avancé**.

La solution Gestion du service clientèle - Performance Analytics Advanced ajoute le tableau de bord Gestionnaire de service client - Avancé. Le tableau de bord Avancé contient l'onglet supplémentaire Analyse des affectations de travail.

Utilisateurs finaux et rôles

Objectifs et rôles de l'utilisateur final

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire du service client : consulter les mesures des tickets comme le backlog, les taux de résolution, le SLA, la satisfaction des clients et les KPI par agent pour comprendre la performance actuelle du service client dans votre organisation.	sn_customerservice_manager
Administrateur du contenu : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	pa_admin
Créateur de contenu : possibilité d'afficher le tableau de bord.	pa_viewer

Répartitions du tableau de bord

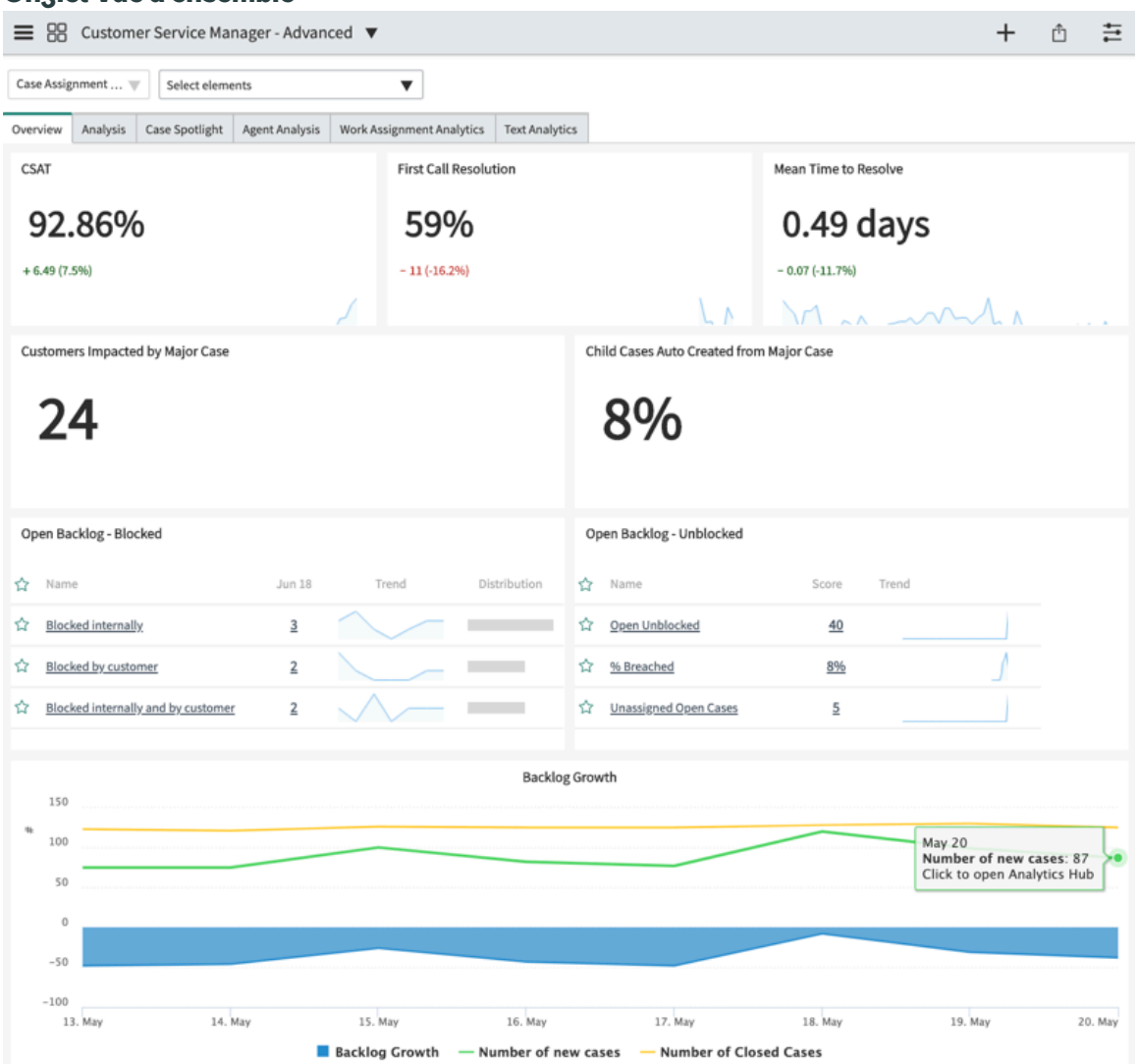
Le tableau de bord Gestionnaire du service client utilise la répartition Groupe d'affectation de ticket. Sélectionnez un ou plusieurs groupes pour afficher les données uniquement pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ces groupes. Par défaut, les données de tous les groupes sont affichées sur le tableau de bord.

Onglet Vue d'ensemble



Indicateurs de la vue d'ensemble

Gestionnaire du service client – Indicateurs avancés

Indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Résolution du premier appel	Pourcentage de tickets qui ont été résolus lors du premier contact avec le client. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Clients touchés par le ticket principal	Nombre de clients touchés par les tickets principaux.
Tickets enfants créés automatiquement	Pourcentage de tickets enfants créés automatiquement à partir d'un ticket principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaire du service client – Indicateurs avancés (suite)

Indicateur	Description
à partir d'un ticket principal	
Backlog de sprint ouvert – Bloqué	Nombre de tickets bloqués qui ne sont pas résolus.
Backlog de sprint ouvert – Débloqué	Nombre de tickets non bloqués qui ne sont pas résolus.
Croissance du backlog de sprint	Nombre de tickets en backlog pour tous les agents au fil du temps.

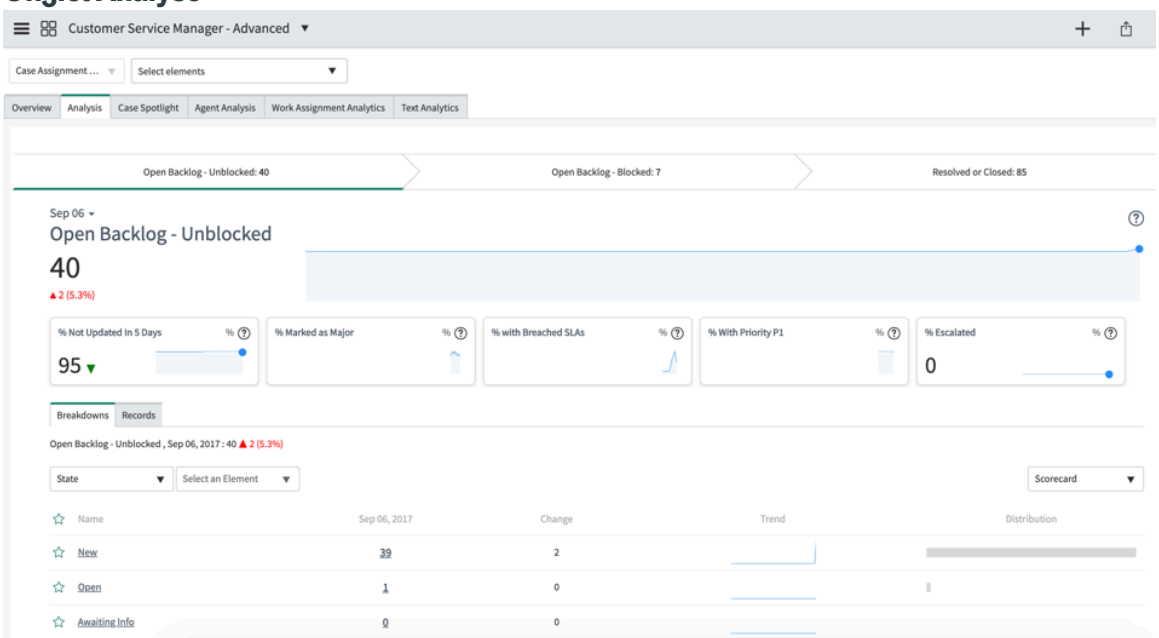
Indicateurs du gestionnaire du service client

Indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Résolution du premier appel	Pourcentage de tickets qui ont été résolus lors du premier contact avec le client. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Tickets ouverts qui n'ont pas respecté les SLA	Pourcentage de tickets qui sont restés ouverts au-delà du délai requis par l'accord sur les niveaux de service (SLA).
Tickets ouverts non affectés	Nombre de tickets ouverts qui ne sont pas affectés à un agent.
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Croissance du backlog de sprint	Nombre de tickets en backlog pour tous les agents au fil du temps.
Backlog de sprint des tickets ouverts	Graphique des tickets ouverts cumulatifs et de l'âge des tickets au fil du temps.
Arriéré ouvert	Nombre de tickets qui ne sont pas résolus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Analyse



Graphique de tendance du backlog de ticket au fil du temps. Cliquez et déplacez votre curseur pour afficher les données pour n'importe quelle date. Les indicateurs affichent les données pour la date sélectionnée.

Indicateurs d'analyse

Indicateurs d'analyse du gestionnaire du service client

État	Indicateur	Description
Backlog de sprint ouvert – Débloqué	% non mis à jour depuis 5 jours	Pourcentage de tickets ouverts que les agents n'ont pas mis à jour au cours des 5 derniers jours.
	% marqué comme majeur	Pourcentage de tickets ouverts identifiés comme principaux.
	% avec SLA non respectés	Pourcentage de tickets ouverts qui sont restés ouverts au-delà du délai requis par le SLA.
	% de priorité P1	Pourcentage de tickets ouverts dont la priorité est critique.
	% remontés	Pourcentage de tickets ouverts qui ont été escaladés.
	% avec problème	Pourcentage de tickets ouverts liés à un problème.
	% d'agents réaffectés	Pourcentage de tickets ouverts dont la valeur du champ Affecté à a changé au moins une fois.
	% de candidats principaux	Pourcentage de tickets ouverts qui ont été proposés comme candidats de ticket principal.
	% rouverts au moins une fois	Pourcentage de tickets ouverts dont l'état était auparavant défini sur Résolu.
	% avec demande	Pourcentage de tickets ouverts liés à une demande.
Résolu ou Fermé	% avec problème	Pourcentage de tickets fermés liés à un problème.
	% dû au changement	Pourcentage de tickets fermés causés par un changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs d'analyse du gestionnaire du service client (suite)

État	Indicateur	Description
	Fermés le même jour	Nombre de tickets qui ont été fermés le jour même de leur création.
	% rouverts au moins une fois	Pourcentage de tickets fermés qui ont été renvoyés à l'état Ouvert au moins une fois.
	% de tickets principaux résolus	Pourcentage de tickets fermés identifiés comme tickets principaux.
	% réaffecté	Pourcentage de tickets fermés qui ont été réaffectés.
	% avec SLA non respectés	Pourcentage de tickets fermés qui sont restés ouverts au-delà du délai requis par le SLA.
	% avec changement	Pourcentage de tickets fermés liés à un problème.
	% avec incident	Pourcentage de tickets fermés liés à un incident.
	% avec demande	Pourcentage de tickets fermés liés à une demande.

Répartitions des analyses

Sélectionnez une répartition pour afficher les tickets regroupés par cette répartition.

les tickets dont l'état est Backlog ouvert - Débloqué peuvent être regroupés par les répartitions suivantes.

- Groupe d'affectation de ticket
- Ticket affecté à
- Compte
- Produit
- État
- Priorité
- Catégorie
- Canal

les tickets dont l'état est Backlog ouvert - Bloqué peuvent être regroupés par les répartitions suivantes.

- État de l'action bloquée
- Groupe d'affectation de ticket

les tickets dont l'état est Résolu ou Fermé peuvent être regroupés par les répartitions suivantes.

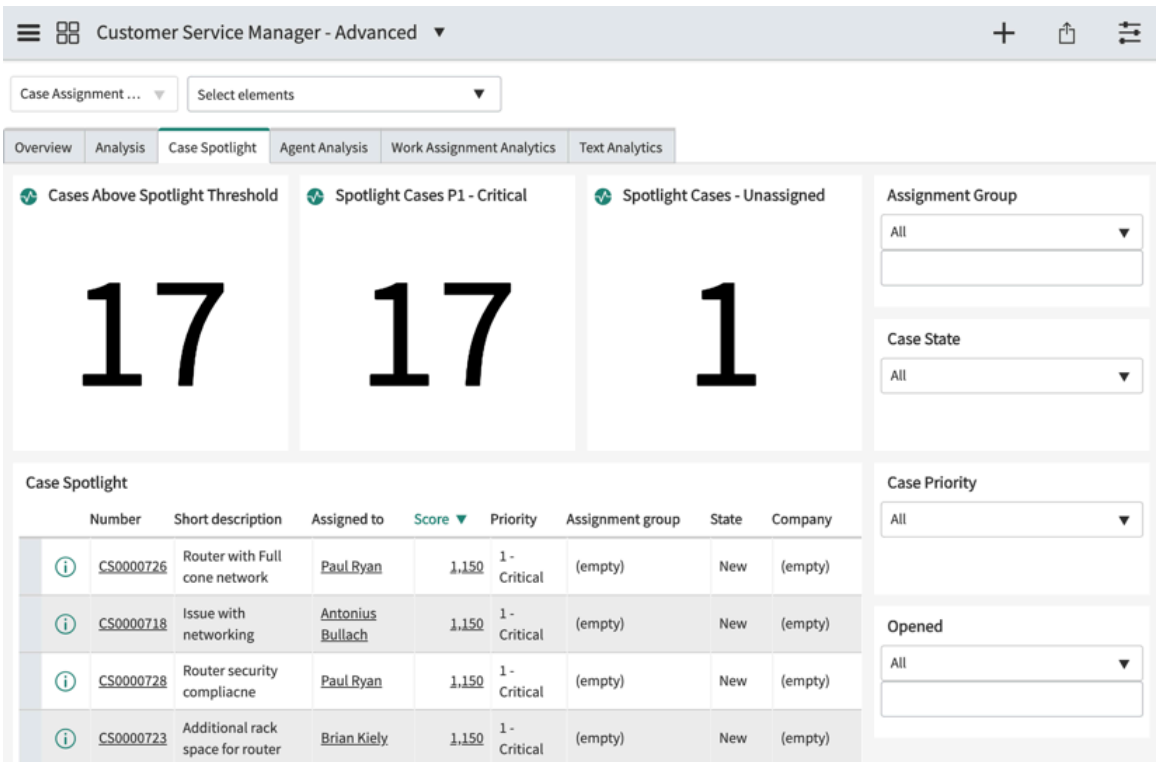
- Groupe d'affectation de ticket
- Ticket affecté à
- Compte
- Produit
- Âge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Priorité
- Catégorie
- Contact

Onglet Ticket Spotlight



Répartitions des tickets Spotlight

Sélectionnez les valeurs des répartitions pour filtrer les données affichées sur le tableau de bord.

- Groupe d'affectation
- État du ticket
- Priorité du ticket
- Ouvert

Rapports sur les tickets Spotlight

Rapports sur les tickets Gestionnaire du service client

Titre	Description
Tickets au-dessus du seuil Spotlight	Nombre de tickets qui dépassent le seuil Ticket Spotlight. Chaque ticket à l'**état** Nouveau, Ouvert ou En attente d'infos est noté en fonction de la priorité et la dernière date mise à jour. La note est comparée à la valeur seuil afin de mettre en avant les tickets dont la priorité est élevée.

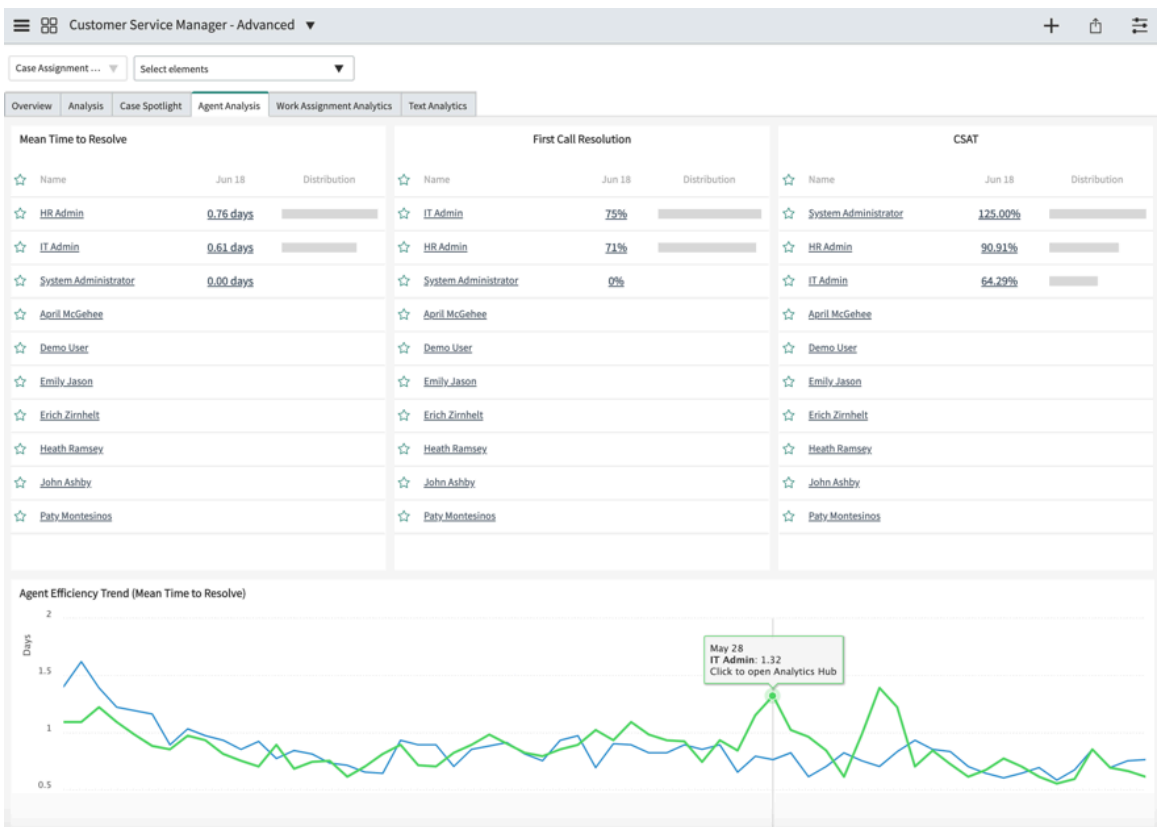
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur les tickets Gestionnaire du service client (suite)

Titre	Description
	Remarque : vous pouvez modifier le seuil et les critères du groupe de mise en avant Ticket Spotlight pour mettre différents types de tickets en avant en fonction des besoins de votre organisation.
Tickets Spotlight P1 - Critique	Nombre de tickets qui dépassent le seuil Ticket Spotlight et sont de priorité 1.
Tickets Spotlight - Non affectés	Nombre de tickets qui dépassent le seuil Ticket Spotlight et ne sont pas affectés à un agent.
Ticket Spotlight	Liste des tickets qui dépassent le seuil Ticket Spotlight.

Onglet Analyse de l'agent



Indicateurs d'analyse de l'agent

Indicateurs d'analyse de l'agent du gestionnaire du service client

Indicateur	Description
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu pour chaque agent. Classés du plus rapide au plus lent.

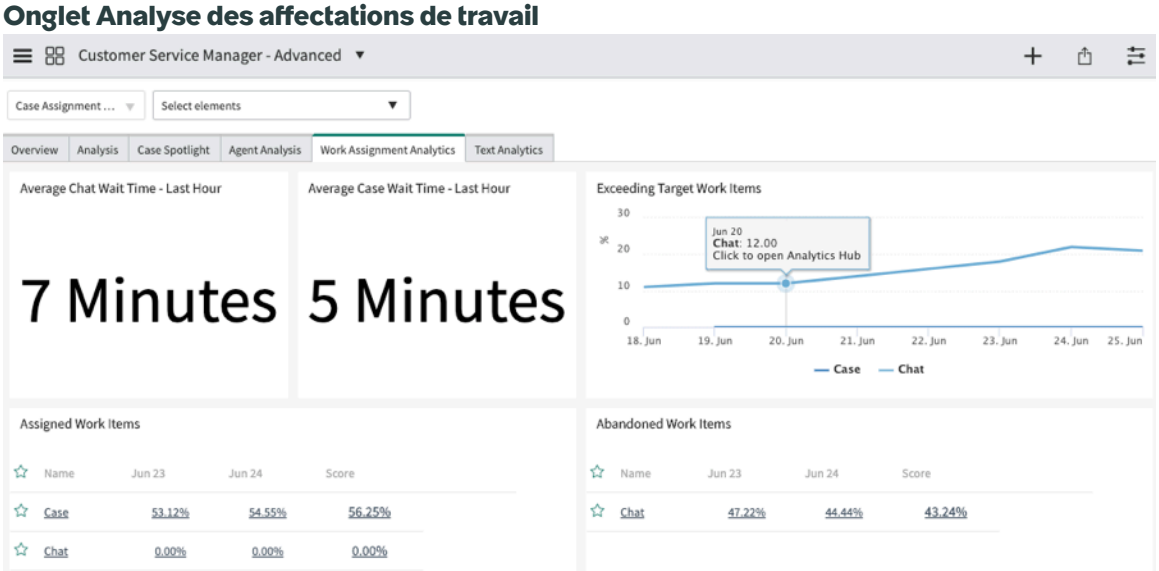
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs d'analyse de l'agent du gestionnaire du service client (suite)

Indicateur	Description
	Remarque : sur le tableau de bord Gestionnaire du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Résolution du premier appel	Pourcentage de tickets qui ont été résolus lors du premier contact avec le client pour chaque agent. Classés du plus élevé au plus faible.
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête pour chaque agent. Classés du plus élevé au plus faible. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Tendance de l'efficacité de l'agent (délai moyen de résolution)	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu pour chaque agent, affiché au fil du temps.
Tickets fermés par agent et par compte	Nombre de tickets fermés par chaque agent pour chaque compte.

Onglet Analyse des affectations de travail



Remarque : l'onglet Analyse des affectations de travail peut être consulté uniquement sur le tableau de bord Gestionnaire du service client - Avancé. Customer Service [com.sn_customerservice] et Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa] doivent être activés sur votre instance.

Rapports de l'analyse des affectations de travail

Rapports d'analyse des affectations de travail du gestionnaire du service client

Rapport	Description
Délai d'attente moyen de la messagerie instantanée – Dernière heure	Temps moyen que les clients ont passé à attendre une réponse d'agent dans la dernière heure pour les éléments de travail de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports d’analyse des affectations de travail du gestionnaire du service client (suite)

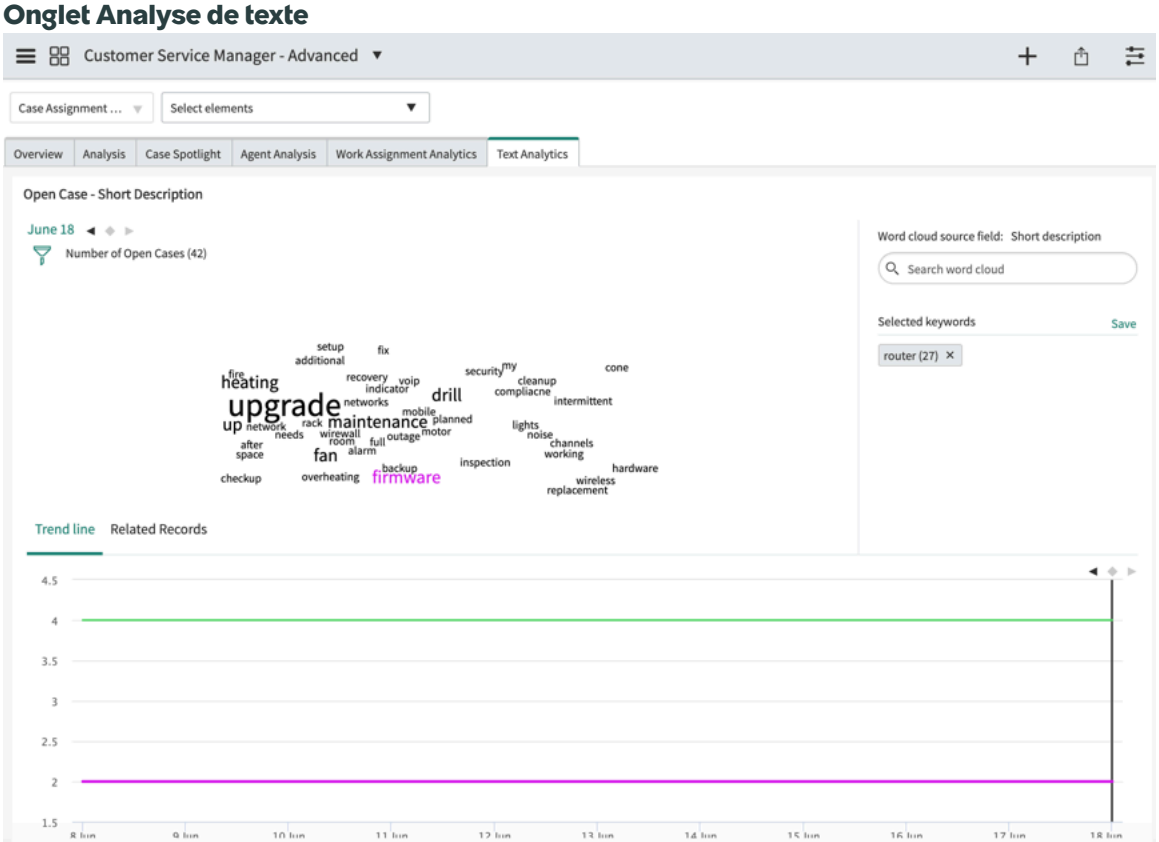
Rapport	Description
Délai d'attente moyen du ticket – Dernière heure	Temps moyen que les clients ont passé à attendre une réponse d'agent dans la dernière heure pour les éléments de travail de ticket.

Indicateurs de l'analyse des affectations de travail

Indicateurs d’analyse des affectations de travail du gestionnaire du service client

Indicateur	Description
Éléments de travail dépassant la cible	Pourcentage de tous les éléments de travail qui ont dépassé le temps d'attente cible.
Éléments de travail affectés	Pourcentage de tous les éléments de travail qui sont affectés à des agents.
Éléments de travail abandonnés	Pourcentage de tous les éléments de travail que les agents ont abandonnés.

Onglet Analyse de texte



Remarque :
l'onglet Analyse de texte est visible uniquement si le module d'extension Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs] est installé.

L'analyse de texte affiche un cloud des mots et expressions les plus utilisés dans les brèves descriptions des tickets ouverts, fournissant ainsi un aperçu des problèmes émergents rapportés par les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Analysez un mot pour afficher d'autres mots associés à des tickets qui contiennent ce mot clé.
- Recherchez des termes spécifiques dans le cloud de mots.

Ligne de tendance : affiche la fréquence des mots clés les plus utilisés au fil du temps. Cliquez et déplacez votre curseur pour afficher les données pour n'importe quelle date.**Enregistrements connexes** : liste des tickets contenant les mots clés que vous avez sélectionnés dans le cloud de mots.

Tableau de bord Direction du service client

Le tableau de bord Direction du service client offre une vue de l'exploitation et des tendances de la fonction de service client de votre organisation.

Pour afficher le tableau de bord Direction du service client, accédez à **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**. Cliquez sur l'onglet **Tous** et sélectionnez **Customer Service Management** dans le menu Groupe. Cliquez sur la tuile **Direction du service client** ou **Direction du service client - Avancé**.

La solution Performance Analytics Customer Service Management - Advanced ajoute le tableau de bord Direction du service client - Avancé. Le tableau de bord Avancé contient l'indicateur supplémentaire Clients et déploiements affectés.

Utilisateurs finaux et rôles

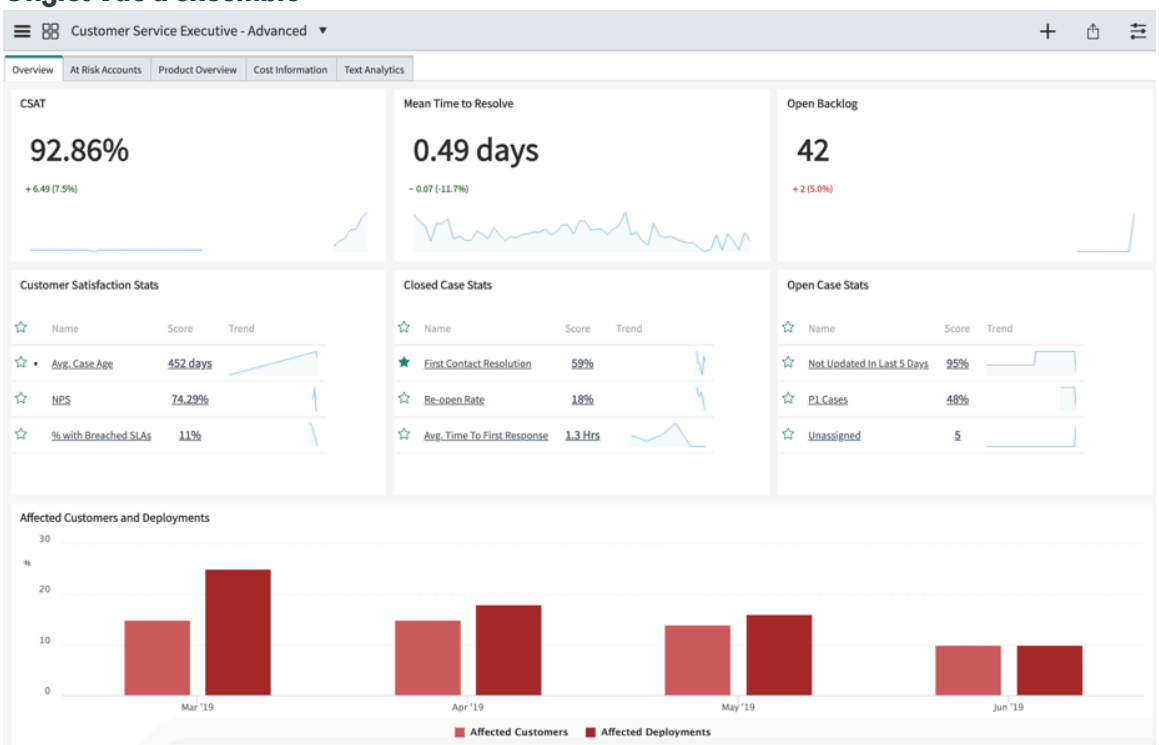
Objectifs et rôles de l'utilisateur final

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Direction du service client : consulter un aperçu des tickets du service client de votre organisation pour identifier les domaines qui fonctionnent correctement et ceux à surveiller.	sn_customerservice_manager
Administrateur du contenu : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	pa_admin
Créateur de contenu : possibilité d'afficher le tableau de bord.	pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble



Indicateurs de la vue d'ensemble

Tableau de bord Direction du service client - Indicateurs avancés

Indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. Pour en savoir plus sur le CSAT, consultez Enquêtes de satisfaction sur le service client.
Délai moyen de résolution	Délai moyen pour qu'un ticket soit marqué comme étant fermé ou résolu. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. **Remarque :** sur le tableau de bord Direction du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Arriéré ouvert	Nombre de tickets qui ne sont pas résolus. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total.
Statistiques de satisfaction des clients	Résumé des statistiques de satisfaction des clients.
Statistiques des tickets fermés	Résumé des statistiques pour les tickets fermés.
Statistiques des tickets ouverts	Résumé des statistiques pour les tickets ouverts.

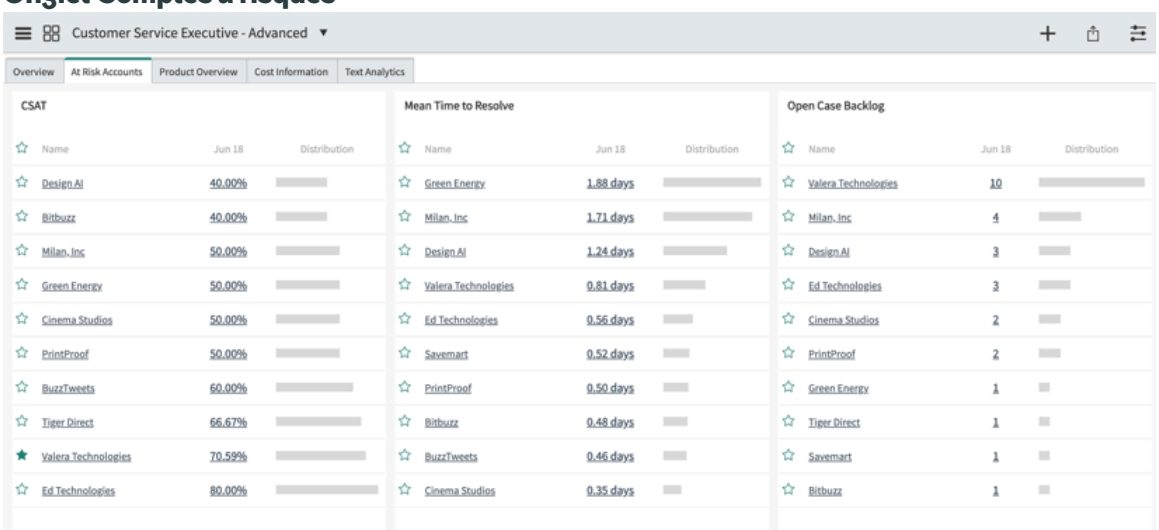
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Direction du service client - Indicateurs avancés (suite)

Indicateur	Description
Clients et déploiements affectés	Nombre de clients et de déploiements affectés. **Remarque :** cet indicateur est visible uniquement sur le tableau de bord Direction du service client - Avancé.

Onglet Comptes à risques



Indicateurs des comptes à risques

Tableau de bord Direction du service client - Indicateurs des comptes à risques

Indicateur	Description
CSAT	Comptes présentant la satisfaction des clients la plus faible.
Délai moyen de résolution	Comptes présentant le pire délai moyen de résolution des tickets. **Remarque :** sur le tableau de bord Direction du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Backlog de sprint des tickets ouverts	Comptes présentant le plus grand nombre de tickets non résolus.

Onglet Vue d'ensemble des produits

Indicateurs de la vue d'ensemble des produits

Tableau de bord Direction du service client - Indicateurs de vue d'ensemble des produits

Indicateur	Description
CSAT	Produits présentant la satisfaction des clients la plus faible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Direction du service client - Indicateurs de vue d'ensemble des produits (suite)

Indicateur	Description
Délai moyen de résolution	Produits présentant le pire délai moyen de résolution des tickets. **Remarque :** sur le tableau de bord Direction du service client - Avancé, cet indicateur s'appelle également Délai moyen de résolution.
Backlog de sprint des tickets ouverts	Produits présentant le plus grand nombre de tickets non résolus.

Onglet Informations sur les coûts

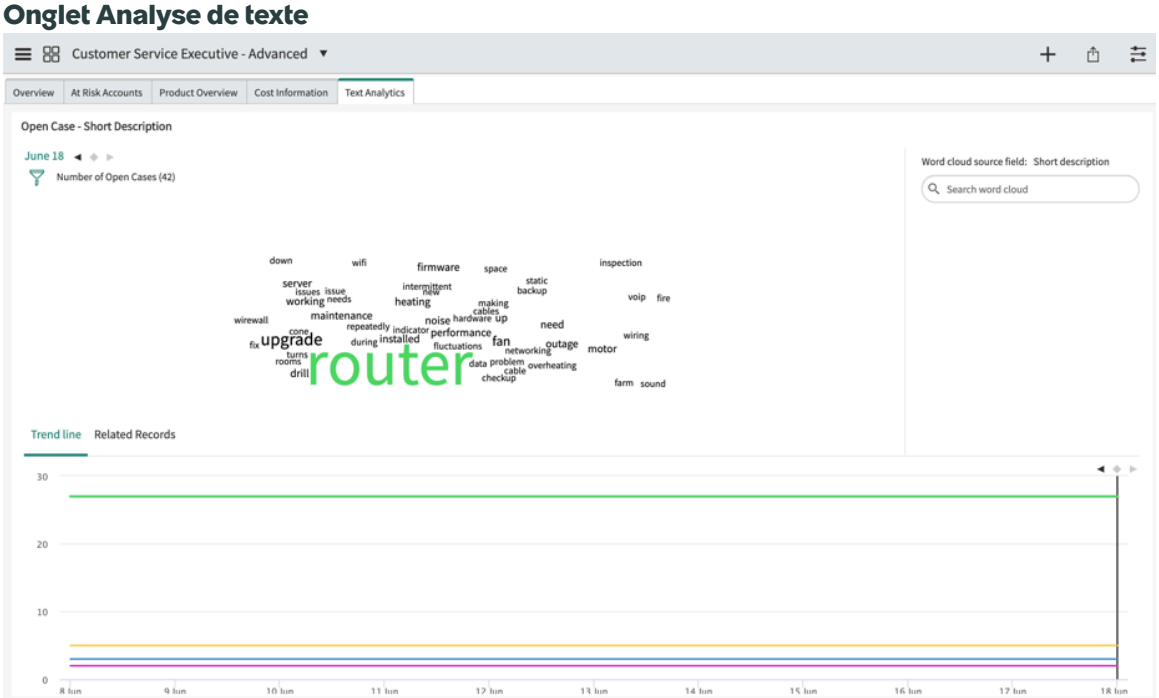
Remarque :
L'onglet Informations sur les coûts est visible uniquement si le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service [com.snc.pa.fm.csm] est installé.

Indicateurs des informations sur les coûts

Tableau de bord Direction du service client : indicateurs d'informations sur les coûts

Indicateur	Description
Coût total	Coût total pour tous les tickets.
Coût par ticket - Par canal	Coût par ticket avec regroupement par canal.
Coût par ticket - Par produit	Coût par ticket avec regroupement par produit.
Coût par ticket - Par compte	Coût par ticket avec regroupement par compte.

Onglet Analyse de texte



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
l'onglet Analyse de texte est visible uniquement si le module d'extension Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs] est installé.

L'analyse de texte affiche un cloud des mots et expressions les plus utilisés dans les brèves descriptions des tickets ouverts, fournissant ainsi un aperçu des problèmes émergents rapportés par les utilisateurs.

- Analysez un mot pour afficher d'autres mots associés à des tickets qui contiennent ce mot clé.
- Recherchez des termes spécifiques dans le cloud de mots.

Ligne de tendance : affiche la fréquence des mots clés les plus utilisés au fil du temps. Cliquez et déplacez votre curseur pour afficher les données pour n'importe quelle date.**Enregistrements connexes** : liste des tickets contenant les mots clés que vous avez sélectionnés dans le cloud de mots.

Tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé

Le tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé aide les gestionnaires du service client à suivre les indicateurs clés de performance (KPI) afin de comprendre leur degré de proactivité dans l'identification et la communication des problèmes ayant une incidence sur les clients. Le tableau de bord permet également aux gestionnaires du service client d'évaluer l'impact des pannes sur l'entreprise au fil du temps.

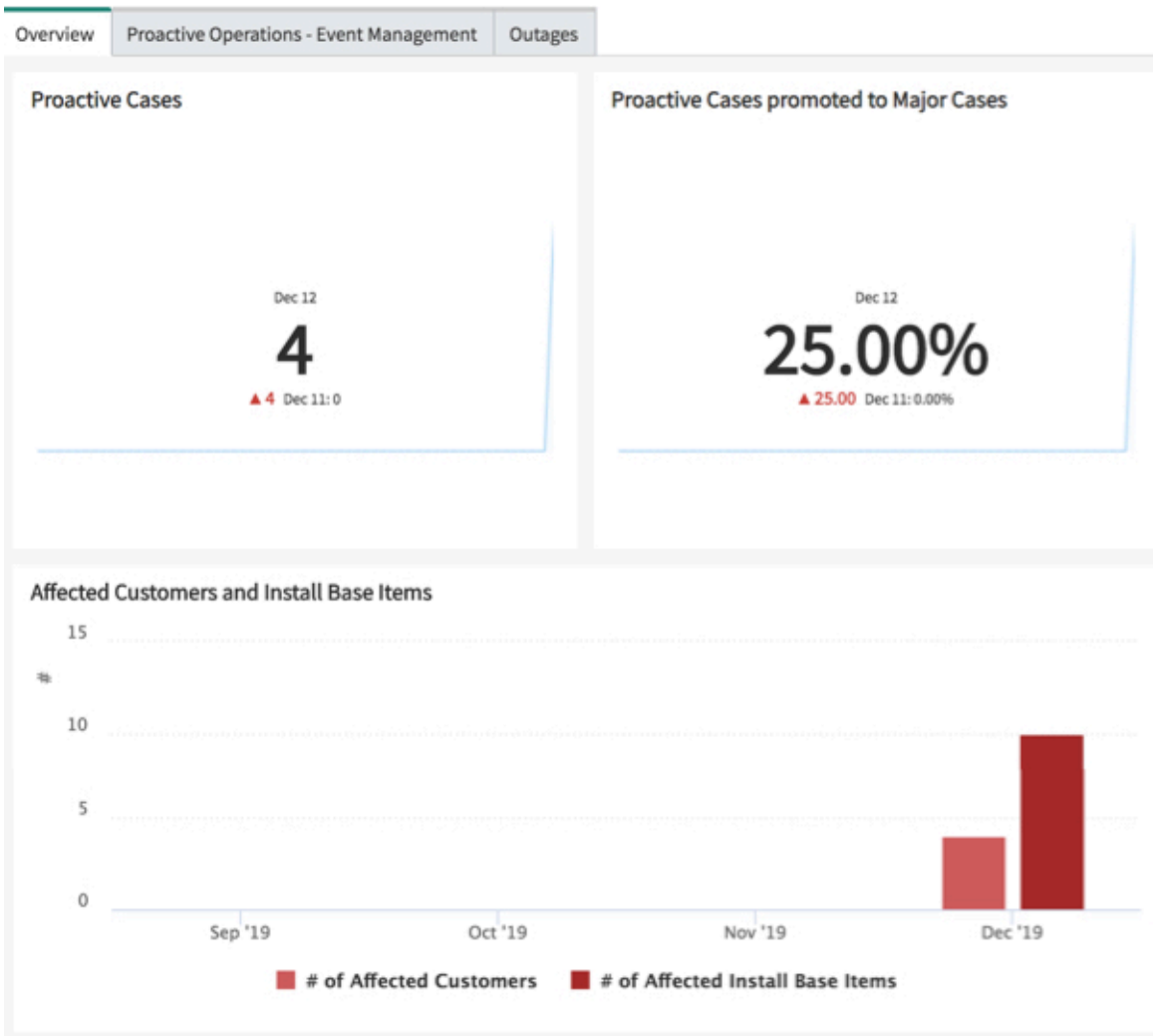
Remarque :

- Les clients qui ont effectué une mise à niveau peuvent consulter le tableau de bord Proactive Customer Service Operations, mais doivent utiliser le nouveau tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé.
- Les nouveaux clients des versions Orlando et ultérieures peuvent afficher uniquement le tableau de bord Proactive Customer Service - Avancé.

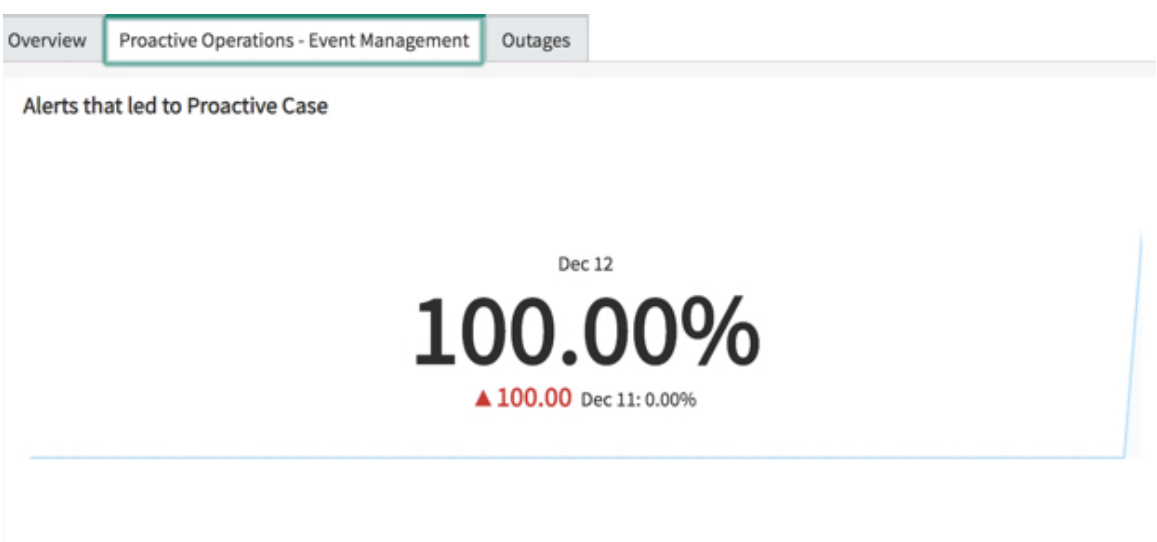
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble



Onglet Proactive Operations - Event Management

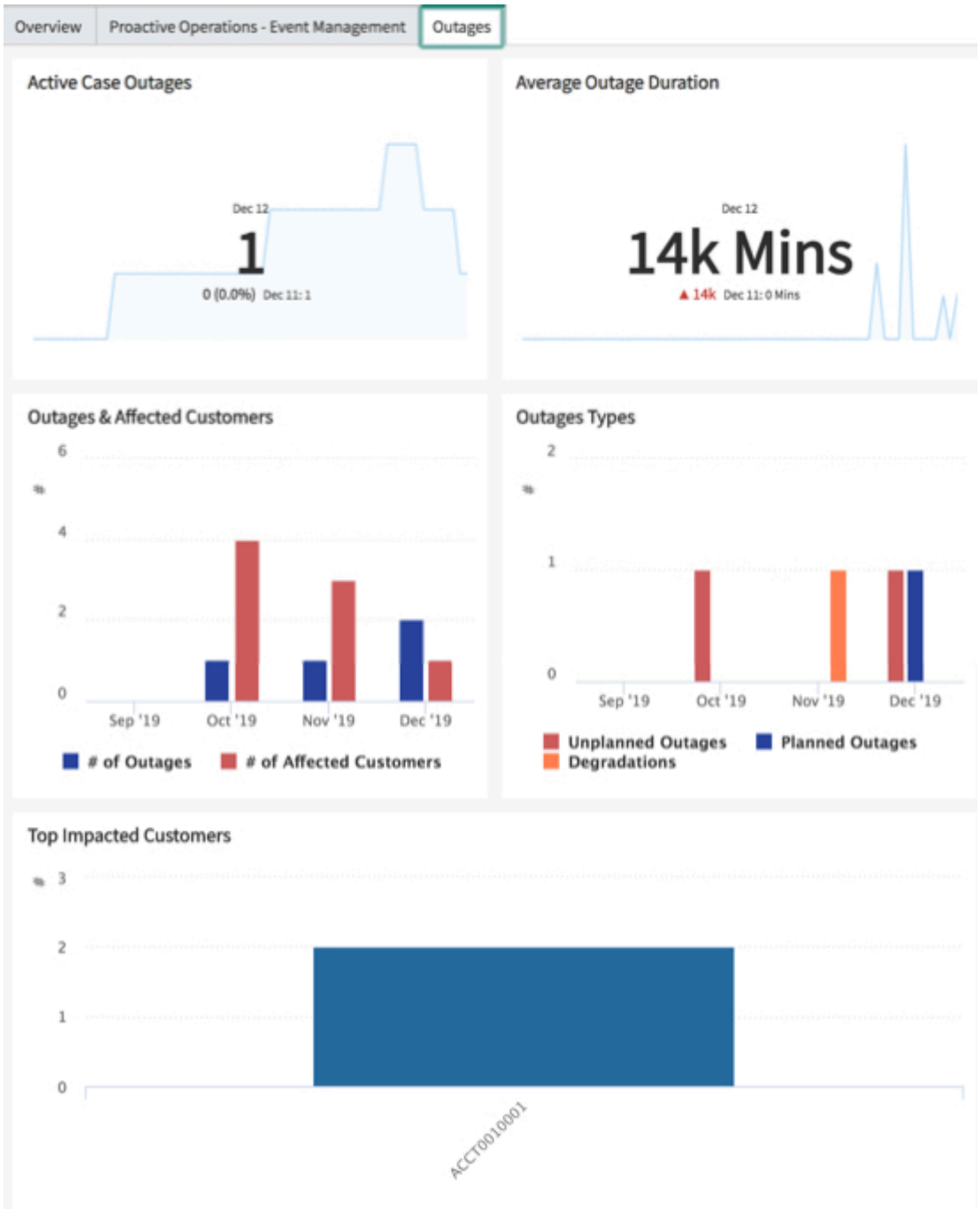


Remarque :
l'onglet Proactive Operations - Event Management est visible uniquement si le module d'extension Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Pannes



Utilisateur final et rôles

Accès avancé au tableau de bord par rôle d'utilisateur

Utilisateur final	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire de service client	sn_customerservice_manager	Possibilité d'afficher le tableau de bord.
Administrateur de contenu	pa_admin	Possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès avancé au tableau de bord par rôle d'utilisateur (suite)

Utilisateur final	Rôle requis	Avantages
		les groupes et les rôles du tableau de bord.
Créateur de contenu	pa_viewer	Possibilité d'afficher le tableau de bord.

Indicateurs

Le tableau de bord Proactive Service - Avancé fournit les indicateurs clés de performance suivants :

Tickets proactifs

Nombre de tickets actifs présentant des alertes critiques et reconnues.

Tickets proactifs promus au rang de ticket majeur

Pourcentage de tickets proactifs promus au rang de ticket principal.

Éléments de base d'installation et utilisateurs affectés

Nombre de clients touchés par mois.

Alertes qui ont mené à un ticket proactif

Pourcentage d'alertes critiques ou reconnues qui ont déclenché la création d'un ticket.

Pannes de ticket actifs

Nombre de pannes de tickets actifs par jour.

Durée moyenne des pannes

Durée moyenne des pannes par jour.

Pannes et clients concernés

Nombre de pannes et de clients touchés par mois.

Types de pannes

Nombre de pannes pour chaque type de panne par mois.

Principaux clients concernés

Les clients les plus touchés par les pannes.

Répartitions

Les répartitions suivantes s'appliquent aux indicateurs du tableau de bord :

- Nombre de clients concernés
- Nombre d'éléments de base d'installation concernés
- Nombre de pannes
- Pannes planifiées
- Pannes non prévues
- Dégradations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses de l'intégration de Gestion du service clientèle à Service Management

La solution Performance Analytics Customer Service Management - Advanced fournit des indicateurs pour les enregistrements d'incident, de problème, de changement et de demande associés aux enregistrements de service client.

La solution Performance Analytics Customer Service Management - Advanced ajoute des indicateurs. Certains de ces indicateurs sont automatiquement affichés sur le tableau de bord Gestionnaire du service client dans l'onglet Analyse. Tous les indicateurs peuvent être consultés dans le Centre d'analyse ou peuvent être ajoutés manuellement à un tableau de bord.

Remarque :
pour afficher les indicateurs, vous devez activer les modules d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) et Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Indicateurs des incidents :

- Nombre de tickets ouverts avec incident
- Nombre de tickets fermés avec incident

Indicateurs des problèmes :

- Nombre de tickets ouverts avec problème
- Nombre de tickets fermés avec problème

Indicateurs des changements :

- Nombre de tickets ouverts avec changement
- Nombre de tickets fermés avec changement

Indicateurs des demandes :

- Nombre de tickets ouverts avec demande
- Nombre de tickets fermés avec demande

Indicateurs Causé par le changement :

- Nombre de tickets ouverts causés par le changement
- Nombre de tickets fermés causés par le changement

Pour afficher les indicateurs dans le Centre d'analyse, accédez à **Analyse des performances** > **Centre d'analyse** et recherchez l'un des indicateurs ci-dessus.

Pour ajouter un indicateur à un tableau de bord, un utilisateur disposant du rôle pa_admin peut accéder au tableau de bord souhaité, puis cliquer sur l'icône **Ajouter des widgets** en haut à droite du tableau de bord. Sélectionnez **Performance Analytics** dans le menu déroulant, puis cliquez sur **Aperçus** dans la liste affichée en dessous. Recherchez l'indicateur à l'aide de la barre de recherche. Cliquez sur l'indicateur, puis sur **Ajouter**.

Tableau de bord Gestionnaire de service

Utilisez le tableau de bord Gestionnaire de service pour suivre et analyser les données des tickets de service client.

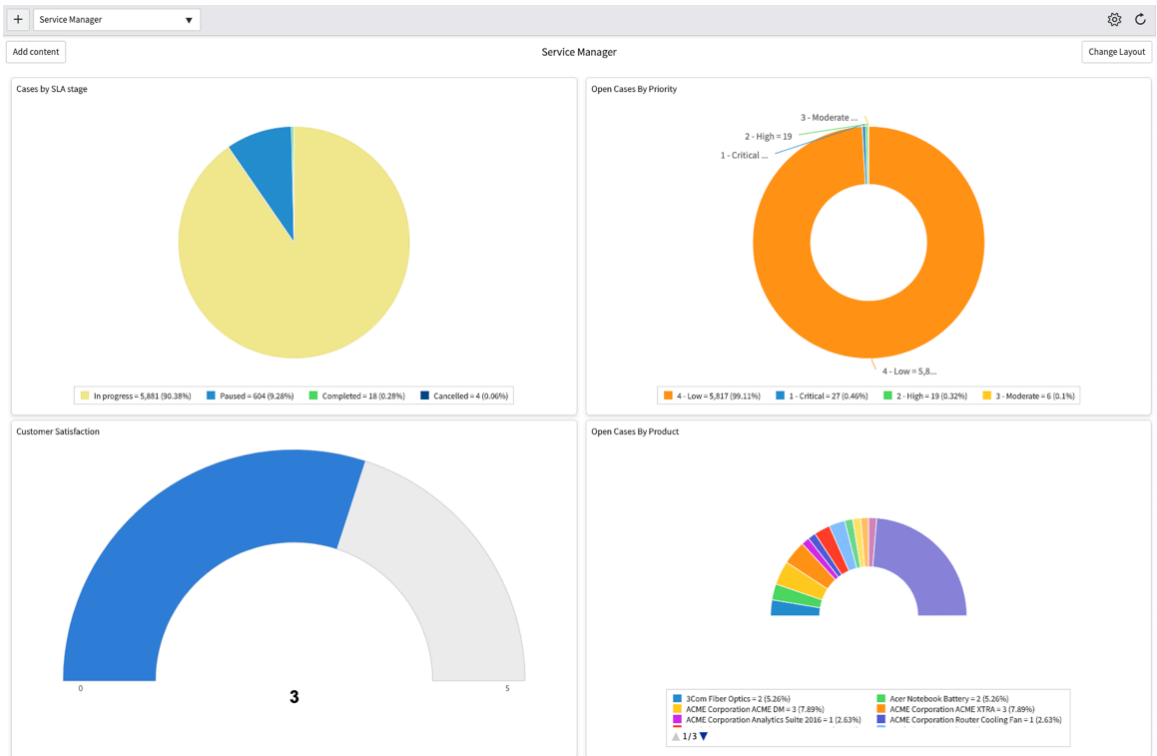
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher le tableau de bord Gestionnaire de service, accédez à **Service clientèle** > **Vue d'ensemble**.

Le tableau de bord Gestionnaire de service affiche quatre rapports liés aux tickets, qui sont créés à l'aide de l'application Rapports. Vous pouvez analyser ces rapports pour obtenir de plus amples informations sur les tickets connexes.

Tableau de bord Gestionnaire de service



Utilisateurs finaux et rôles

Accès au tableau de bord par rôle

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de service client : suivre l'état des tickets et de la satisfaction des clients.	sn_customerservice_manager
Agent de service client : suivre l'état des tickets et de la satisfaction des clients.	sn_customerservice_agent
Administrateur du service client : possibilité de modifier le tableau de bord.	sn_customerservice_admin

Rapports

Types de rapports de tableaux de bord

Titre	Type	Description
Tickets par étape SLA	Graphique à secteurs	Affiche le nombre de tickets par étape SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de rapports de tableaux de bord (suite)

Titre	Type	Description
Tickets ouverts par priorité	Couronne	Affiche le nombre de tickets ouverts par priorité. • Cliquez sur une priorité pour afficher la liste des tickets. • Cliquez sur un ticket de la liste pour en afficher les détails.
Satisfaction des clients	Jauge	Affiche les résultats de l'enquête de satisfaction des clients à laquelle le client est invité à répondre après la fermeture d'un ticket.
Tickets ouverts par produit	Couronne demi-cercle	Affiche le nombre de tickets ouverts pour chaque produit.

Analyse Major Issue Management

Fournit des indicateurs sur les tableaux de bord Customer Service pour les tickets principaux et les tickets enfants.

Des indicateurs d'action sont disponibles sur les tableaux de bord Customer Service lorsque le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) est activé.

Remarque :
activez le module d'extension Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt) pour afficher les indicateurs connexes. Sans ce module d'extension, les indicateurs peuvent ne pas s'afficher correctement.

Indicateurs :

- Nombre de tickets principaux ouverts (par jour, semaine, mois)
- Pourcentage de tickets principaux résolus (par jour, semaine, mois)
- Nombre de tickets qui sont les enfants d'un ticket principal
- Pourcentage de candidats de ticket principal (par jour, semaine, mois)
- Pourcentage de tickets enfants créés automatiquement à partir d'un ticket principal
- Nombre de clients touchés par un problème majeur

Solutions Analyse de la plateforme pour Analytique en libre-service pour service client

Solutions Analyse de la plateforme comporte un contenu Analyse des performances et Reporting préparamétré pour être utilisé avec d'autres produits Now Platform. Cette Solution Analyse de la plateforme quantifie la valeur de libre-service à l'aide du tableau de bord Analytique en libre-service pour service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette Solution Analyse de la plateforme, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.
- Gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) : utiliser le tableau de bord Analytique en libre-service pour afficher les mesures de ticket afin de comprendre les performances actuelles du libre-service dans votre organisation.

Information associée

Configurer Solution Analyse de la plateforme pour Analytique en libre-service pour service client

Solutions Analyse de la plateforme

Analyse en libre-service

Tableau de bord Analytique en libre-service pour service client

Mesurez et suivez l'efficacité du contenu en libre-service via les activités utilisateur sur un portail en libre-service pour enrichir le contenu et combler les lacunes du libre-service.

Tableau de bord Analytique en libre-service pour service client

Pour modifier ce tableau de bord, vous devez définir le périmètre de l'application sur **Analytique en libre-service pour service client** à l'aide du sélecteur d'application .

Remarque :

- Dans l'onglet Connaissances, vous pouvez signaler les lacunes en matière de connaissances correspondant à des recherches infructueuses. Pour plus d'informations, consultez Signaler des lacunes en matière de connaissances basées sur des recherches infructueuses.
- L'onglet Communities est disponible lorsque le module d'extension Communities (com. sn_communities) est activé.
- L'onglet Virtual Agent est disponible lorsque le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) est activé.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire du service client : peut consulter les mesures des tickets comme le backlog, les taux de résolution, le SLA, la satisfaction des clients et les KPI pour comprendre la performance actuelle du libre-service dans une organisation.	sn_customerservice_manager
Administrateur du contenu : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	pa_admin
Créateur de contenu : possibilité d'afficher le tableau de bord.	pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
	Remarque : vous n'avez pas besoin du rôle pa_viewer pour afficher un tableau de bord si l'utilisateur doté du rôle pa_admin ou le propriétaire du tableau de bord partage celui-ci avec vous ou un groupe dont vous faites partie.

Cas d'utilisation

Exemple 1

Un utilisateur est confronté à un problème avec un produit acheté. Pour le résoudre, l'utilisateur se connecte au portail, puis recherche et affiche du contenu. Toutefois, il ne trouve aucun contenu utile et crée un ticket.

Exemple 2

Un utilisateur est confronté à un problème avec un produit acheté. Pour le résoudre, l'utilisateur se connecte au portail, recherche et affiche du contenu, marque le contenu utile et continue à effectuer d'autres activités sans créer de ticket.

Dans les deux exemples, le contenu en libre-service est disponible. Toutefois, dans l'exemple 1, l'utilisateur ne trouve pas le contenu utile. Par conséquent, il ne peut pas éviter la création d'un ticket. Le tableau de bord Analytique en libre-service pour service client vous permet de capturer des instances non déviées, déviées ou potentiellement déviées avec des détails tels que ceux recherchés par l'utilisateur à l'aide des termes recherchés, du contenu affiché et de la tâche créée.

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service aux entreprises, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de scores d'indicateurs dans le temps.

Lorsqu'un administrateur active le module d'extension Analytique en libre-service pour service client (com.snc.pa.self_service_analytics_csm), le module d'extension Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics) est également activé. Les deux modules d'extension incluent des indicateurs pour le tableau de bord Analytique en libre-service pour service client.

Le module d'extension Self-Service Analytics for Customer Service inclut les indicateurs suivants :

Catalogue : déviations

Nombre mensuel de demandes de catalogue, après quoi l'activité principale (création de ticket) est trouvée (aucune déviation) ou non (déviation confirmée ou potentielle) dans une fenêtre d'activité.

Communautés : déviations

Nombre mensuel de types de contenu Community, après quoi l'activité principale (création de ticket) est trouvée (aucune déviation) ou non (déviation confirmée ou potentielle) dans une fenêtre d'activité.

Connaissances : déviations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre mensuel d'articles de la base de connaissances, après quoi l'activité principale (création de ticket) est trouvée (aucune déviation) ou non (déviation confirmée ou potentielle) dans une fenêtre d'activité.

Nombre de tickets résolus

Nombre mensuel de résolutions traitées par les agents du service client.

> **Remarque :**
> le widget **Résolutions par canal** de l'onglet Vue d'ensemble du tableau de bord Analytique en libre-service pour service client affiche l'indicateur **Assisté**.

Nombre de déviations

Nombre mensuel de déviations pour tous les canaux en libre-service (Connaissances, Communities, Catalogue, Virtual Agent).

Libre-service : déviations confirmées

Nombre mensuel de déviations, après quoi l'activité principale (création de ticket) est introuvable en fonction du type d'activité (articles utiles de la base de connaissances, contenu utile de Community, demandes de catalogue) au sein d'une fenêtre d'activité. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Libre-service : économie de coûts

Calcul mensuel de l'économie de coûts correspondant à une déviation. Le score est calculé selon la formule suivante : ([[libre-service : déviations confirmées]] + [[libre-service : déviations potentielles]]) * 20.

> **Remarque :**
> par défaut, l'économie de coûts de chaque déviation est définie sur 20 $. Toutefois, vous pouvez modifier la formule et définir un coût différent. Pour modifier la formule, accédez à **Analyse des performances** > **Indicateurs de formule**, recherchez l'indicateur **Libre-service : économie de coûts** et cliquez dessus, puis modifiez la valeur numérique dans le champ **Formule** . Pour plus d'informations, consultez Créer un indicateur de formule .

Libre-service : déviations potentielles

Nombre mensuel de déviations, après quoi l'activité principale (création de ticket) est introuvable en fonction du type d'activité (vues des articles de la base de connaissances, vues de contenu de Community, conversations Agent virtuel) au sein d'une fenêtre d'activité. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

VA : déviations

Nombre mensuel de conversations Agent virtuel, après quoi l'activité principale (création de ticket) est introuvable (déviation potentielle) dans une fenêtre d'activité.

Le module d'extension Self-Service Analytics PA inclut les indicateurs suivants :

Catalogue : pourcentage de demandes

Calcul mensuel du pourcentage d'utilisation du catalogue par rapport à l'utilisation d'autres canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[nombre de demandes de catalogue]] / ([[Connaissances : articles consultés ce mois]] + [Communities : vues ce mois]] + [[nombre de demandes de catalogue]] + [[VA : conversations ce mois]]) * 100.

Catalogue : taux de réussite

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite du catalogue en tant que canal en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Nombre de demandes de catalogue]] / [[Catalogue : vues ce mois]] * 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue : vues de ce mois-ci

Nombre mensuel de vues d'éléments de catalogue. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Communities : commentaires utiles

Nombre mensuel de types de contenu utiles de Community.

Communities : pourcentage Community consulté

Calcul mensuel du pourcentage d'utilisation de types de contenu Community par rapport à l'utilisation d'autres canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Communities : vues ce mois]] / ([[Communities : vues ce mois]] + [Connaissances : articles consultés ce mois]] + [[nombre de demandes de catalogue]] + [[VA : conversations ce mois]]) * 100.

Communities : vues ce mois-ci

Nombre mensuel de vues du type de contenu Community. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Base de connaissances : articles consultés ce mois-ci

Nombre mensuel de vues d'articles de la base de connaissances. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Base de connaissances : commentaires utiles

Nombre mensuel d'articles de la base de connaissances marqués comme utiles ou notés 4 ou 5.

Base de connaissances : pourcentage des articles consultés

Calcul mensuel du pourcentage d'utilisation des articles de la base de connaissances par rapport à l'utilisation d'autres canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Connaissances : articles consultés ce mois]] / ([[Connaissances : articles consultés ce mois]] + [Communities : vues ce mois]] + [[nombre de demandes de catalogue]] + [[VA : conversations ce mois]]) * 100.

Nombre de demandes du catalogue

Nombre mensuel de demandes de catalogue.

Pourcentage de contenu Community utile

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite de Communities en tant que canal en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Communities : commentaires utiles]] / [[Communities : vues ce mois]] * 100.

Pourcentage d'articles de la base de connaissances utiles

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite de Connaissances en tant que canal en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Connaissances : commentaires utiles]] / [[Connaissances : articles consultés ce mois]] * 100.

Libre-service : engagements

Calcul mensuel du total des vues de tous les canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Connaissances : articles consultés ce mois]] + [[Communities : vues ce mois]] + [Catalogue : vues ce mois]] + [[VA : conversations ce mois]].

Libre-service : taux de réussite

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite des canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Libre-service : engagements réussis]] / [[Libre-service : engagements]] * 100.

Libre-service : engagements réussis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre mensuel de contenus utiles provenant de tous les canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[Connaissances : commentaires utiles]] + [[Communities : commentaires utiles]] + [[Nombre de demandes de catalogue]] + [[VA : conversations réussies]].

VA : conversations de ce mois-ci

Nombre mensuel de conversations Agent virtuel. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

VA : pourcentage de conversations

Calcul mensuel du pourcentage d'utilisation de conversations Agent virtuel par rapport à l'utilisation d'autres canaux en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[VA : conversations ce mois]] / [[Connaissances : articles consultés ce mois]] + [[Communities : vues ce mois]] + [[Catalogue : vues ce mois]] + [[VA : conversations ce mois]]) * 100.

VA : taux de réussite

Calcul mensuel du pourcentage indiquant la réussite de Agent virtuel en tant que canal en libre-service. Le score est calculé selon la formule suivante : [[VA : conversations réussies]] / [[VA : conversations ce mois]] * 100.

VA : conversations réussies

Nombre mensuel de conversations Agent virtuel qui n'ont pas été dirigées vers des agents actifs. Une augmentation de la valeur indique une amélioration des performances.

Répartitions

Les répartitions vous permettent de regrouper ou de filtrer les scores des indicateurs en fonction d'un attribut qualitatif.

Ce tableau de bord inclut les répartitions suivantes :

Canal

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par canal en libre-service : Connaissances, Communities, Catalogue ou Virtual Agent.

Type de contenu de Communities

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par type de contenu Community : réponse, blog, commentaire, document, événement, question ou vidéo.

Base de connaissances

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par base de connaissances.

Catégorie des bases de connaissances

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par catégorie d'articles de la base de connaissances.

Type de déviation

Vous permet d'afficher les scores des indicateurs par type de déviation : aucune déviation, déviation confirmée et déviation potentielle.

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Recherches infructueuses	Barre	Collection mensuelle des recherches d'articles de la base de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		connaissances sans aucun résultat ou avec des résultats n'entraînant aucun clic.

Information associée

Analyse en libre-service

Signaler des lacunes en matière de connaissances basées sur des recherches infructueuses

Signalez une lacune en matière de connaissances dans le rapport Recherches infructueuses du tableau de bord Analytique en libre-service pour service client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le rapport Recherches infructueuses du tableau de bord Analytique en libre-service pour service client contient une collection de recherches d'articles de la base de connaissances sans aucun résultat ou avec des résultats n'entraînant aucun clic. Vous pouvez signaler une lacune en matière de connaissances pour de telles recherches infructueuses.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**.
2. Cliquez sur **Analytique en libre-service**.
3. Dans l'onglet Connaissances, dans le rapport Recherches infructueuses, cliquez sur une barre.
4. Cliquez sur **Remonter un problème de KB**.
5. Dans le champ **Description**, décrivez la lacune en matière de connaissances.
   Par défaut, le champ **Description** affiche les mots qui apparaissent fréquemment dans la collection associée. Vous pouvez également entrer des instructions personnalisées pour remédier aux lacunes en matière de connaissances. Lorsque vous entrez des instructions, vous pouvez fournir un résumé de votre analyse afin que les auteurs de la base de connaissances disposent des informations nécessaires pour créer un article à partir de la tâche de commentaire.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Si une collection est signalée comme lacune en matière de connaissances, une tâche de commentaire de type recherche infructueuse est créée dans l'application Gestion des connaissances. Si les règles d'affectation sont définies, la tâche de commentaire est affectée à un groupe de propriété ou à un auteur.

Information associée

Tableau de bord Analytique en libre-service pour service client

Référence Gestion du service clientèle

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur l'application Customer Service Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de référence	Liens vers des rubriques
Service clientèle Listes et formulaires	• Liste de tickets du service client • Formulaires Service clientèle • Formulaire de configuration de la messagerie instantanée
Composants installés avec Gestion du service clientèle les applications	• Composants installés avec les espaces de travail CSM • Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle • Composants installés avec les espaces de travail CSM
Engagement Messenger rubriques	• Composants installés avec Engagement Messenger • Référence Engagement Messenger • Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger • Engagement Messenger Tables de traduction
Rubriques du portail	• Paramètres JSON du widget Liste de données du portail • Couleur de surlignage par défaut pour différents états de tickets
Règles de requête CSM	Le système utilise des règles de requête pour filtrer les enregistrements dans les tables liées à CSM qui sont accessibles par les utilisateurs ayant des rôles CSM.

Liste de tickets du service client

La Liste de tickets affiche une liste des tickets du service client pour l'utilisateur actuel.

Les utilisateurs ayant les rôles sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager peuvent consulter la liste de tickets dans l'application Gestion du service clientèle. La vue par défaut de la liste des tickets comprend les colonnes suivantes :

- **Numéro**
- **Description courte**
- **Contact**
- **Compte**
- **Canal**
- **État**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Priorité**
- **Affecté à**
- **Mises à jour**
- **Rapport de ticket** (ajouter une colonne pour accéder à cette table si nécessaire)

Les clients externes peuvent consulter une liste de tickets à partir du portail client. Pour les utilisateurs externes ayant les rôles sn_customerservice.customer ou sn_customerservice.customer_admin, la liste de tickets affiche un sous-ensemble d'informations sur les tickets, y compris :

- **Numéro**
- **Description courte**
- **Produit**
- **Priorité**
- **État**
- **Mises à jour**

Pour les utilisateurs externes ayant les rôles sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin, la colonne **Compte** est également affichée.

Tickets affichés dans la liste Tickets par rôle d'utilisateur

les tickets inclus dans la liste Tickets sont déterminés par le rôle d'utilisateur.

Interne et externe pour la liste des tickets

Rôle d'utilisateur	Tickets inclus dans la liste de tickets
Rôles internes	
sn_customerservice.customer_admin	Tous les tickets
sn_customerservice_manager	Tous les tickets
sn_customerservice_agent	Tous les tickets
Rôles externes	
sn_customerservice.customer_admin	• Tickets créés pour le compte de l'administrateur des clients • Tickets créés par les contacts ayant une relation de contact avec le compte de l'administrateur des clients **Remarque :** une relation de contact permet à un contact disposant du rôle client ou administrateur des clients de gérer le compte pour lequel la relation de contact a été établie.
sn_customerservice.customer	• Tickets créés par le client • Tickets créés par un agent pour le client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interne et externe pour la liste des tickets (suite)

Rôle d'utilisateur	Tickets inclus dans la liste de tickets

sn_customerservice.partner_admin	• Tickets créés par le partenaire :
	  ○ Pour son propre compte
	  ○ Pour un compte client
	• Tickets créés pour le compte de l'administrateur des partenaires

sn_customerservice.partner	• Tickets créés par le partenaire • Tickets créés par un agent pour le partenaire • Tickets créés pour le même compte • Tickets créés à partir d'un compte partenaire

Référence Engagement Messenger

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Engagement Messenger.

Configuration de la fonctionnalité Message d'accueil

Comprenez la configuration de la fonctionnalité Message d’accueil dans pour Engagement Messenger configurer les valeurs de champ.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Message d'accueil

Champ	Description
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.
Message d'accueil de l'utilisateur non authentifié	Texte qui s'affiche dans l'en-tête de la page d'accueil de la messagerie pour accueillir un utilisateur invité. Par exemple, Bonjour !
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.
Message d'accueil de l'utilisateur authentifié	Texte qui s'affiche dans l'en-tête de la page d'accueil de la messagerie pour accueillir un utilisateur qui se connecte au site Web.

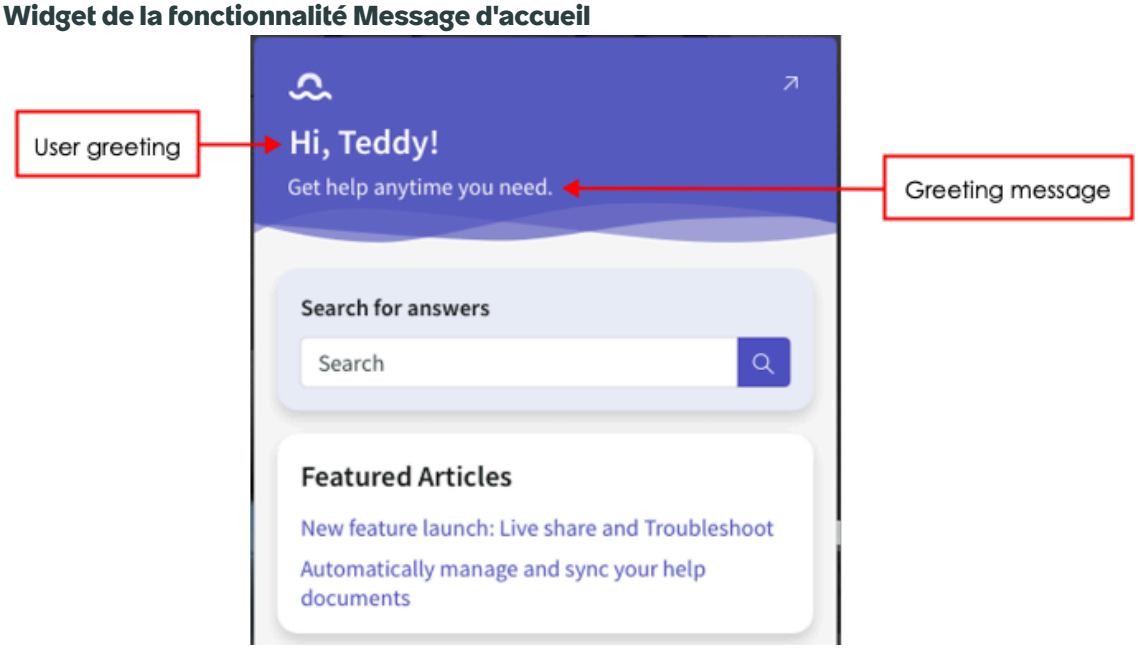
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Message d'accueil (suite)

Champ	Description
	Ce champ est défini automatiquement sur **Bonjour, <utilisateur> !**, où <utilisateur> indique le nom de l'utilisateur qui s'est connecté. Les autres variables que vous pouvez utiliser avec <user> sont les suivantes : • <title> qui indique la salutation telle que M., Mme, ou Dr, suivant les détails de la table Utilisateurs [sys_user]. • <part_of_day> qui affiche le message d'accueil en fonction du moment de la journée dans la région de l'utilisateur. Par exemple, Bonjour ou Bonsoir.
Message d'accueil	Ligne de base pour le message d'accueil de l'utilisateur sur l'en-tête de la page d'accueil de la messagerie. [[URL|Texte d'affichage]] indique le format pour définir l'URL et le texte d'affichage. Par exemple, [[https://www.example.com|Exemple]]

Widget de la fonctionnalité Message d'accueil



Configuration de la fonctionnalité Connaissances

Comprenez la configuration et les listes connexes de la fonctionnalité Connaissances dans Engagement Messenger pour configurer les valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

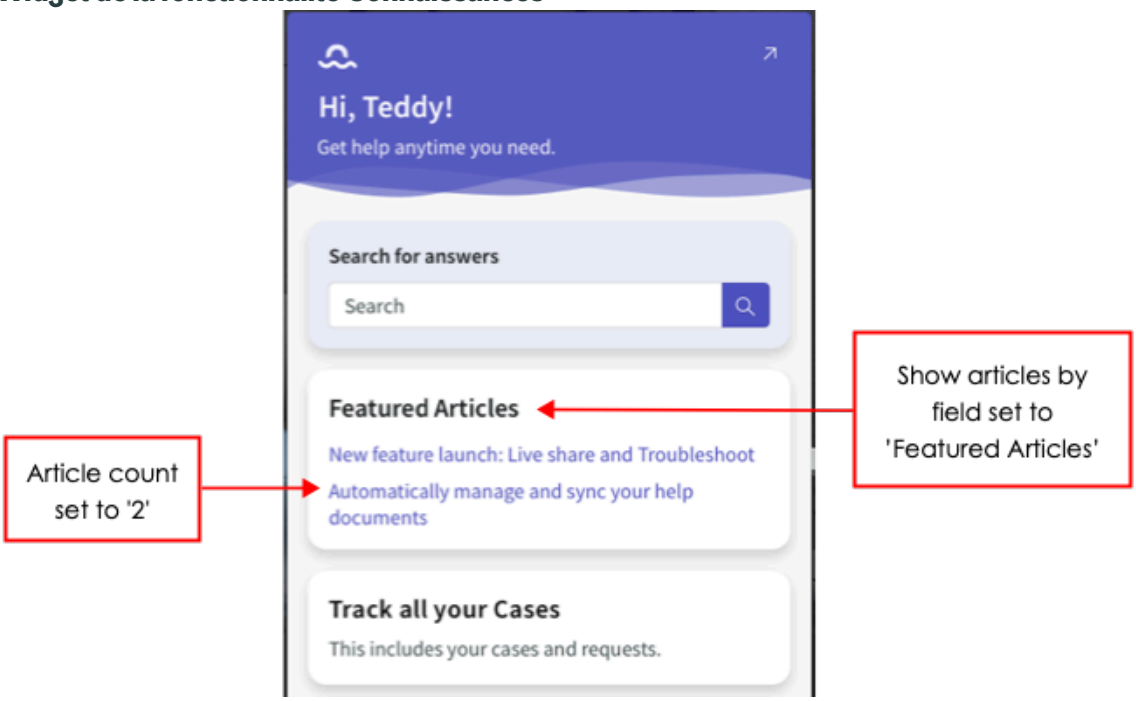
Formulaire de configuration de la fonctionnalité Connaissances

Champ	Description
Afficher les articles par	Catégorie d'article qui est affichée sur la page d'accueil de la messagerie. Vous pouvez sélectionner l'une des catégories suivantes : • Articles présentés : les articles qui sont basés sur les mots clés associés aux articles. Pour plus d'informations sur l'affichage des articles dans la section Contenu proposé, consultez Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé . • Articles les plus consultés : les articles qui ont été le plus vus parmi les articles de votre base de connaissances. Les articles affichés dans la messagerie proviennent des bases de connaissances que vous ajoutez au champ **Bases de connaissances**.
Nombre d'articles	Nombre d'articles affichés sur la page d'accueil de la messagerie. Les articles sont affichés en fonction de l'option que vous sélectionnez dans le champ **Afficher les articles par**.
Bases de connaissances	Liste des bases de connaissances qui sont associées à votre module de messagerie. Utilisez l'option Modifier ( ) et recherchez une base de connaissances pour l'ajouter à votre module de messagerie.
Activer la copie de lien permanent	Option permettant à votre client de copier le lien permanent d'un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de la fonctionnalité Connaissances



Notez les points suivants lors de la configuration de la fonctionnalité Connaissances sur votre module Engagement Messenger :

- Pour ajouter des bases de connaissances à votre module de messagerie, vérifiez que le rôle knowledge_admin est affecté manuellement à l'utilisateur ayant Engagement Messenger le rôle administrateur [sn_csm_ec.ec_admin].
- Si la base de connaissances que vous avez ajoutée à Engagement Messenger ne contient pas d'articles, la page d'accueil de l'interface utilisateur de la messagerie n'affiche aucun widget d'article de la base de connaissances, même si vous sélectionnez une valeur pour les champs **Afficher les articles par** et **Nombre d'articles**.

Notez les points suivants concernant l'aperçu en direct de la fonctionnalité Connaissances. Cependant, la fonctionnalité réelle de la fonctionnalité n'est pas affectée lorsqu'elle Engagement Messenger est déployée sur votre site Web.

- La liste des articles qui s'affiche dans l'aperçu en direct de la messagerie dépend de l'accès à l'application que le rôle knowledge_admin a aux articles.

  Si le rôle knowledge_admin n'a pas accès à des articles, aucun contenu n'est affiché dans l'aperçu. Dans ce cas, seul un titre **Articles présentés** ou **Articles les plus consultés** s'affiche.

- La modification de la valeur du champ **Afficher les articles par** actualise uniquement le titre et non le contenu de l'aperçu de la messagerie.

Configuration de la fonctionnalité Rechercher

Comprenez la configuration de la fonctionnalité Rechercher dans Engagement Messenger pour configurer les valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

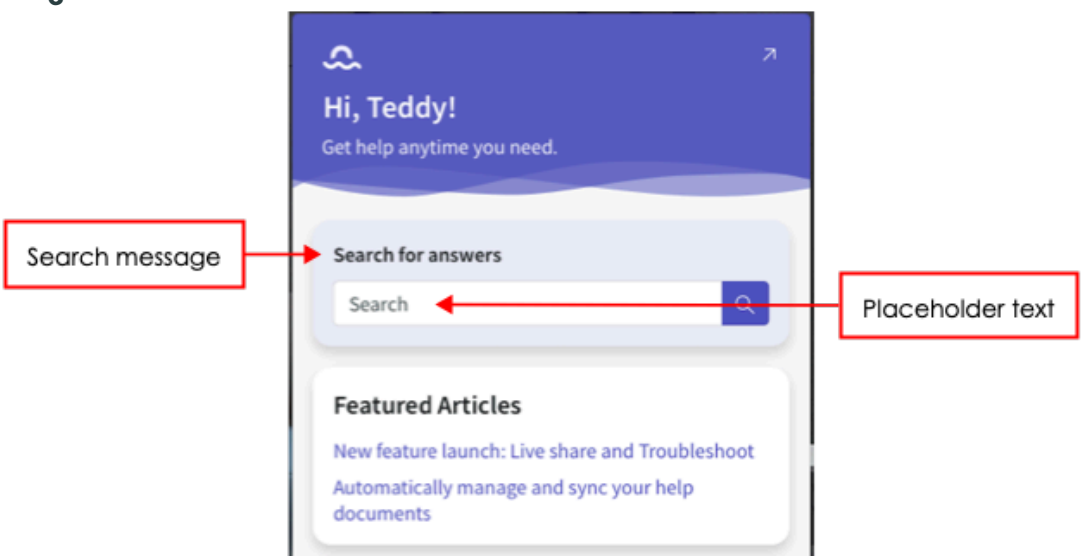
Formulaire de configuration de la fonctionnalité Rechercher

Champ	Description
Message de recherche	Texte utilisé pour le widget de la fonctionnalité Rechercher dans la messagerie.
Texte d'espace réservé	Texte d'espace réservé qui apparaît dans la zone de recherche.
Activé pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie. **Remarque :** • Vous devez également configurer le widget de recherche de la page d'accueil EC AI, le widget de recherche avec suggestion automatique et le widget AI Search Assist pour que l'accès public active AI Search pour les utilisateurs non authentifiés. Pour plus d'informations, consultez Activer AI Search dans Engagement Messenger pour les utilisateurs non authentifiés. • À partir de cette Vancouver version, le client de messagerie instantanée était activé par défaut uniquement pour les utilisateurs authentifiés. Pour activer le client de messagerie instantanée afin que les utilisateurs non authentifiés puissent accéder Agent virtuel à la messagerie instantanée et Agent actif à la messagerie instantanée, vous devez activer les pages et *sn_va_web_client_app_embed* pour un *$sn-va-web-client-app* accès public. Pour plus d'informations, consultez Make UI pages public or private .
Activé pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.
Application de recherche	Application utilisée pour alimenter la fonctionnalité de recherche dans Engagement Messenger. Ce champ est défini automatiquement sur **Configuration d'AI Search pour Engagement Messenger**. Pour configurer la nouvelle application de recherche, accédez à **Engagement Messenger** > **Modules** > **Administration** > **Rechercher des applications**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de la fonctionnalité Rechercher



Outre la configuration de ces champs pour Engagement Messenger, vous devez configurer AI Search dans votre instance ServiceNow, puis activer les widgets Recherche de suggestion automatique et AI Search Assist afin que les utilisateurs non authentifiés puissent utiliser la fonctionnalité AI Search à partir de Engagement Messenger.

Pour plus d'informations sur l'activation des widgets Recherche de suggestion automatique et AI Search Assist pour Engagement Messenger, consultez Activation d'AI Search dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour les utilisateurs non authentifiés.

Pour plus d'informations sur la configuration, consultez Configuration d'AI Recherche IA Search.

Pour plus d'informations sur la disponibilité de Recherche IA dans votre instance, consultez l'article Disponibilité d'AI Search [KB0867751] .

Remarque :

- Dans le navigateur Firefox, Recherche IA les résultats ne sont pas affichés sur Engagement Messenger la page d'accueil.
- Si n'est Recherche IA pas activé :
  - La fonctionnalité de recherche ne sera pas disponible pour les utilisateurs si le module de messagerie est créé à partir de la version 5.6.
  - La recherche Zing sera utilisée pour les modules de messagerie créés avant la version 5.6.

Configuration de la fonctionnalité Gestion des tickets

Comprenez la configuration de la fonctionnalité Tickets dans Engagement Messenger pour configurer les valeurs de champ.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Tickets

Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie.

Traduction automatique

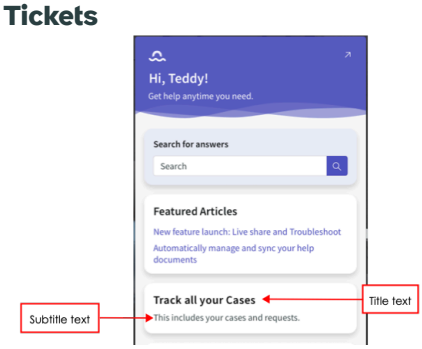
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Tickets (suite)

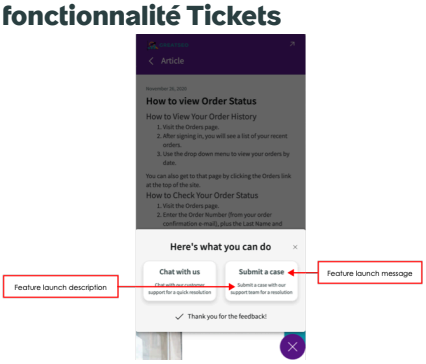
Champ	Description
Texte de sous-titre	Description de ce widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Message de lancement de la fonctionnalité	Texte pour le widget lanceur du formulaire Ticket dans la messagerie. Par exemple, si un utilisateur commente qu'un article de la base de connaissances n'a pas été utile, la messagerie affiche un widget pour créer un ticket. Cliquer sur ce widget lance un formulaire de ticket que l'utilisateur doit remplir et soumettre.
Description du lanceur de la fonctionnalité	Description pour le widget lanceur du formulaire Ticket dans la messagerie.

Remarque :
La fonctionnalité Ticket n’est pas disponible pour les utilisateurs invités.

Widget de la fonctionnalité Tickets



Widget lanceur de la fonctionnalité Tickets



Configuration de la fonctionnalité Catalogue

Comprenez la configuration de la fonctionnalité Catalogue dans Engagement Messenger pour configurer les valeurs de champ.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Catalogue

Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Texte de sous-titre	Description de ce widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Catalogues	Liste des catalogues associés à votre module de messagerie.

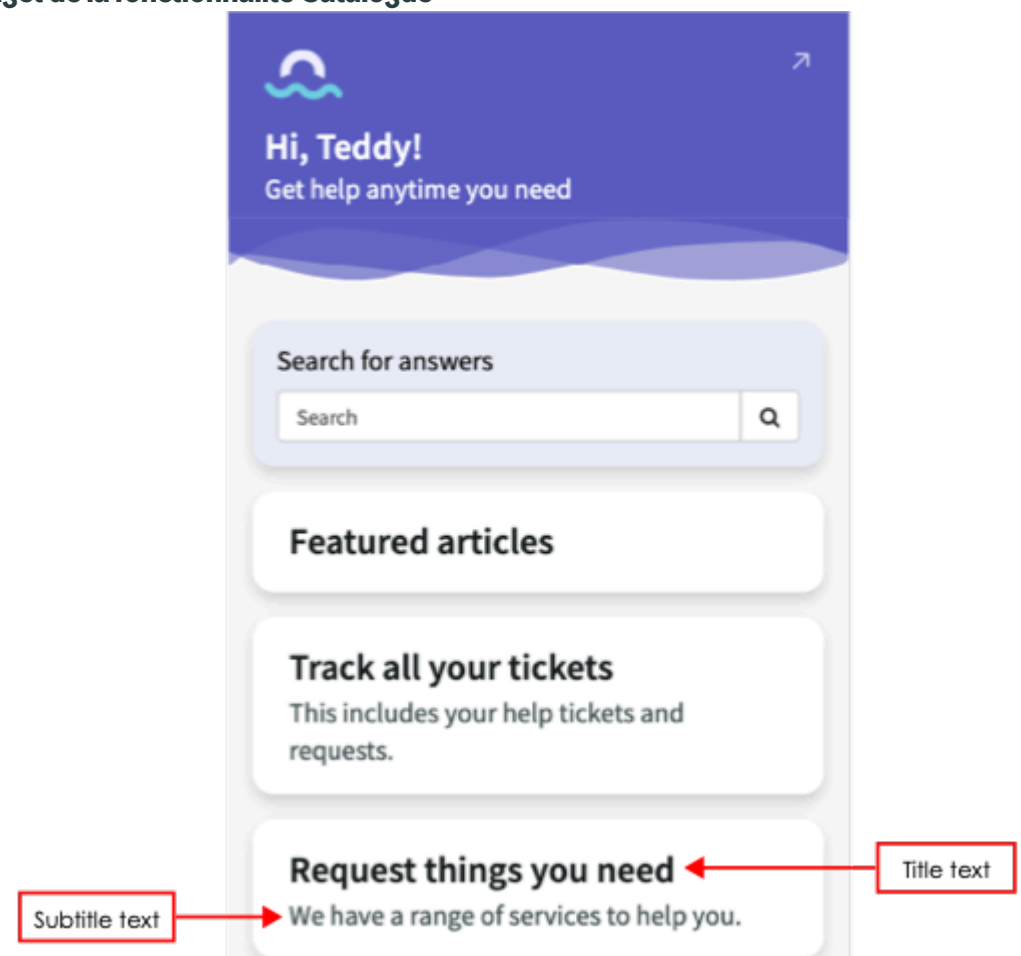
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité Catalogue (suite)

Champ	Description
	Utilisez l'option Modifier (et recherchez un catalogue à ajouter à votre messagerie.

Widget de la fonctionnalité Catalogue



Remarque :
Lorsque vous mettez à niveau Engagement Messenger l'application de la version 1.0.0 vers une version plus récente, la fonctionnalité Catalogue est désactivée pour tous les modules de messagerie existants. Toutefois, les résultats d'AI Search de la page d'accueil de Engagement Messenger affichent quand même des catalogues aux utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez l'article Problèmes connus dans Engagement Messenger [KB0952509] .

Configuration de la fonctionnalité Service sur site

Comprenez la configuration de la fonctionnalité Service sur site dans Engagement Messenger le module pour configurer les valeurs.

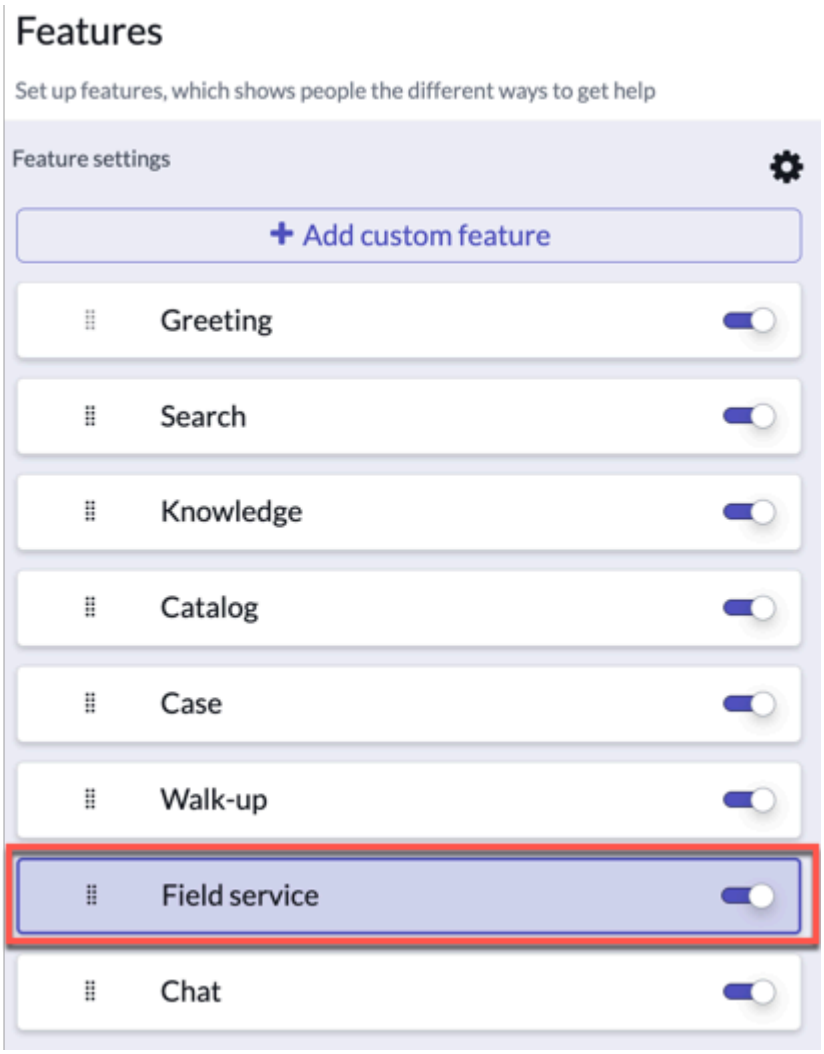
Pour activer la fonctionnalité Service sur site, assurez-vous d'activer le module d'extension Field Service Management - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) dans votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois le module d'extension actif, accédez à la section Fonctionnalités de la vue de configuration guidée de votre module Engagement Messenger et activez la fonctionnalité Service sur site.

Fonctionnalités des services sur site



Champs de configuration de la fonctionnalité Service sur site

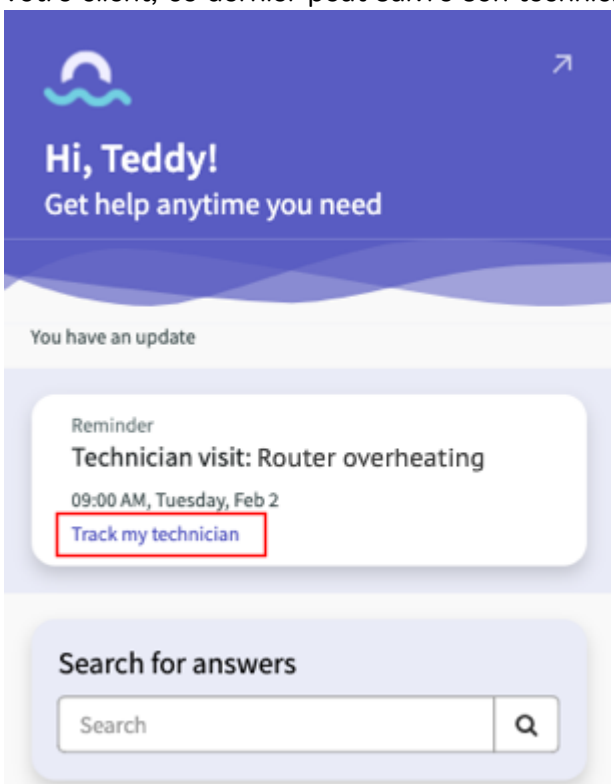
Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Texte de sous-titre	Description de ce widget de fonctionnalité dans la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activation du suivi du technicien à partir de Engagement Messenger

Lorsqu'un technicien est affecté pour résoudre la demande de service sur site de votre client, ce dernier peut suivre son technicien à partir de Engagement Messenger.



Pour activer cette fonctionnalité, assurez-vous de répondre aux critères suivants :

- Activez le module d'extension Field Service Management - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience).
- dans la table sys_user, activez le champ **Géolocalisation suivie** pour tous vos agents de service sur site qui seront affectés aux commandes de travaux de clients.

  Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Suivi de la localisation .

Configurer la fonctionnalité Visite

Comprenez la configuration de la fonctionnalité Visite dans Engagement Messenger le module pour configurer les valeurs de champ.

Pour activer la fonctionnalité de visite pour vos clients, assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants dans votre instance ServiceNow :

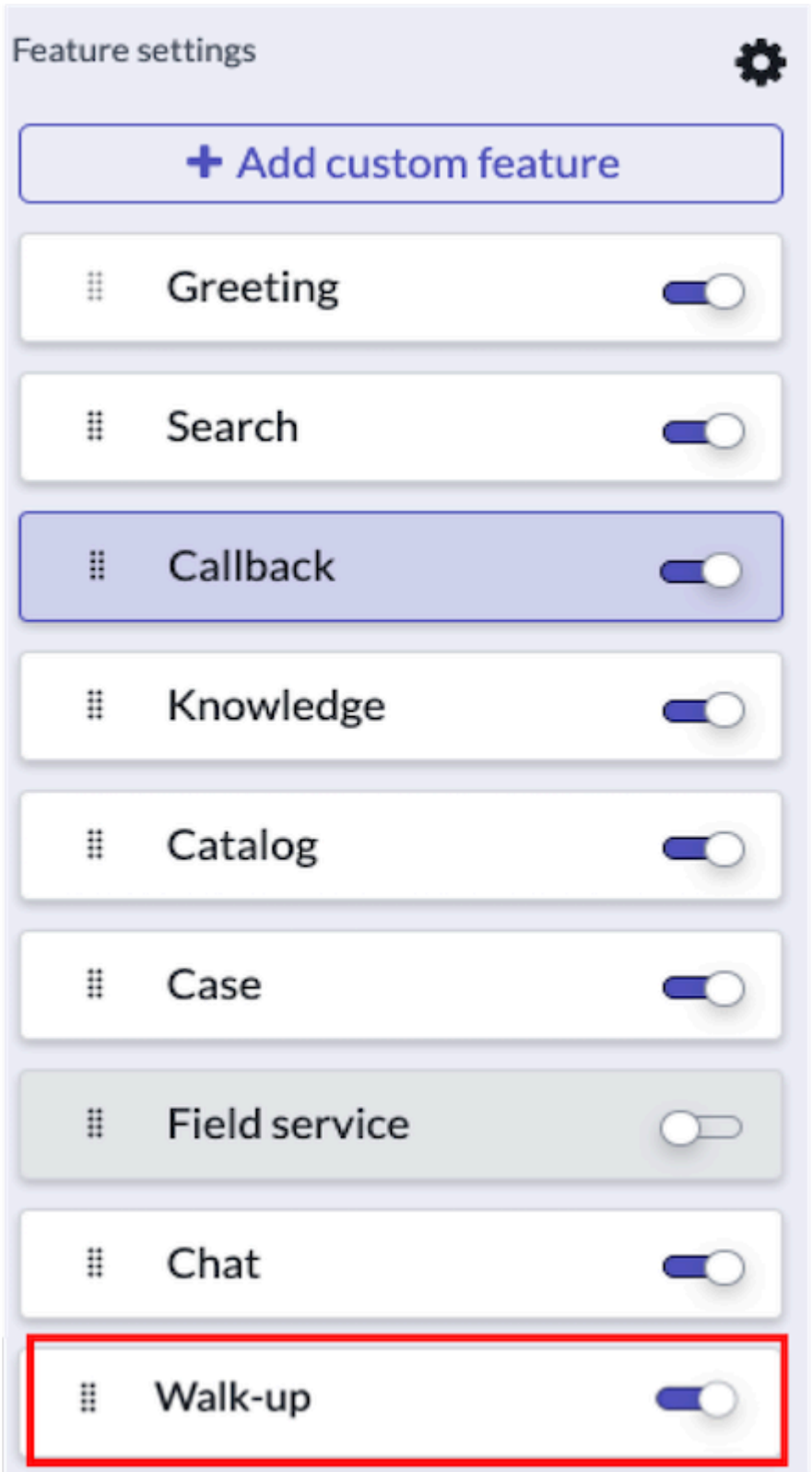
- Module d'extension Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) pour les utilisateurs authentifiés
- Module d'extension Guest Walk-Up Experience for Customer Service (sn_guest_walkup_cs) pour les utilisateurs non authentifiés

Une fois le module d'extension actif, accédez à la section Fonctionnalités de la vue de configuration guidée de votre module Engagement Messenger et activez la fonctionnalité Service sur site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité Visite



Champs de la configuration de la fonctionnalité Visite

Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la configuration de la fonctionnalité Visite (suite)

Champ	Description
Texte de sous-titre	Description de ce widget de fonctionnalité dans la messagerie.
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité de visite pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité de visite pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.

Cliquez sur **Configurer la visite ici** pour configurer les détails de vos centres d'assistance client. Pour plus d'informations, consultez Configurer les emplacements de Walk-up Experience.

Champs du formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée

Description des champs du formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée

Champ	Description
Texte de titre	Titre du widget de la fonctionnalité de messagerie instantanée sur la page d'accueil de la messagerie. Le titre par défaut est Discuter avec un agent.
Rubrique de messagerie instantanée de référence	La rubrique qui active la messagerie instantanée contextuelle pour le ticket ou la commande de travaux. Ce champ est automatiquement défini sur **Aide contextuelle EC**.
Message indiquant quand la messagerie instantanée est hors ligne	Message qui s'affiche sur une messagerie lorsqu'un agent est hors ligne et Agent virtuel n'est pas configuré. Le message par défaut est Notre support client est hors ligne.
Activé pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité En direct et Agent virtuel de messagerie instantanée pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée (suite)

Champ	Description
	Remarque : À partir de cette Vancouver version, le client de messagerie instantanée était activé par défaut uniquement pour les utilisateurs authentifiés. Pour activer le client de messagerie instantanée afin que les utilisateurs non authentifiés puissent accéder Agent virtuel à la messagerie instantanée et Agent actif à la messagerie instantanée, vous devez activer les pages et *sn_va_web_client_app_embed* pour un *$sn-va-web-client-app* accès public. Pour plus d'informations, consultez Make UI pages public or private .
Activé pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité En direct et Agent virtuel de messagerie instantanée pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.
Messagerie de lancement de la fonctionnalité	
Message de lancement de la fonctionnalité	Titre d'une carte de messagerie instantanée lorsqu'elle est lancée à partir d'une fonctionnalité de messagerie instantanée.
Description du lanceur de la fonctionnalité	Description d'un lanceur de messagerie instantanée qui se trouve dans un message de lancement de fonctionnalité.
Paramètres globaux de la messagerie instantanée	
Changer le mode par défaut pour la messagerie instantanée	Détermine le mode par défaut pour la messagerie instantanée, soit de manière synchrone (messagerie instantanée), soit de manière asynchrone (messagerie). Pour en savoir plus sur la façon de définir le mode de messagerie instantanée par défaut, reportez-vous à la section Changer le mode de messagerie instantanée par défaut pour la fonctionnalité de messagerie instantanée.
Configurer des options de messagerie instantanée avancées	Détermine les options de messagerie instantanée pour la gestion de diverses fonctionnalités de conversation.

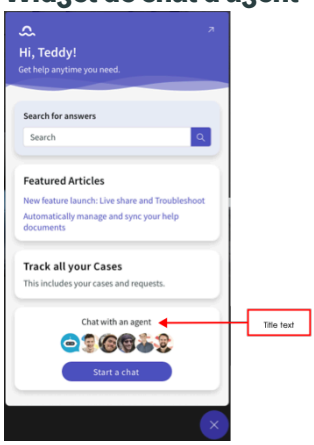
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

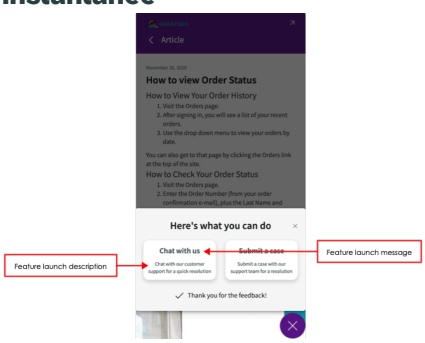
Formulaire de configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée (suite)

Champ	Description
	Pour plus d'informations, consultez Formulaire de configuration de la messagerie instantanée.
Notifications par e-mail de messages non lus	Détermine les paramètres d'e-mail pour l'envoi de résumés d'e-mail pour les messages non lus. Pour plus d'informations sur la façon d'activer les notifications par e-mail pour une durée spécifiée, consultezConfigurer les notifications par e-mail pour les messages de messagerie instantanée non lus. **Remarque :** La couleur verte en regard de **l'état** indique que la notification par e-mail est activée.

Widget de chat d'agent



Widget lanceur de la fonctionnalité Messagerie instantanée



Formulaire de configuration de la fonctionnalité de rappel

Description des champs du formulaire de configuration de la fonctionnalité de rappel.

- Pour plus d'informations sur la configuration Omnichannel Callback de Gestion du service clientèle (CSM), consultezConfigurer Omnichannel Callback pour Gestion du service clientèle
- Pour plus d'informations sur la gestion d'un rappel d'un agent à l'aide Engagement Messengerde , consultez Utilisation des demandes de rappel à l'aide de Engagement Messenger

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la fonctionnalité de rappel

Champ	Description
Choisir comment afficher la carte	Type d'affichage de la carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie. Les options disponibles sont les suivantes : • **Utiliser une image dans une carte** : affiche une carte de fonctionnalité sous la forme d'une image interactive. • **Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte** : affiche un texte de titre et de sous-titre comme carte de fonctionnalité d'affichage
Image	Image qui apparaît sous forme de carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie et qui dispose d'un lien intégré vers le portail ou le catalogue. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Utiliser une image dans une carte** est sélectionnée dans le champ **Choisir comment afficher la carte** .
Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte	• **Texte de titre :** titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie. • **Texte de sous-titre** : description du widget de fonctionnalité dans la messagerie. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte** est sélectionnée dans le champ **Choisir comment afficher la carte** .
Type de page	Page du portail qui s'ouvre dans la messagerie lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité. Par défaut `em_show_callback` , il est défini sur une page de portail. Pour plus d'informations, consultez Conditions requises pour intégrer des pages de portail dans Engagement Messenger .
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer la fonctionnalité de rappel pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.

Configurer la fonctionnalité Cartes configurables

La fonctionnalité Cartes configurables vous permet d'ajouter et de personnaliser les fonctionnalités Engagement Messenger qui ne sont pas disponibles par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une page de portail ou un formulaire de configuration d'élément de catalogue

Champ	Description
Choisir comment afficher la carte	Type d'affichage de la carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie. Les options disponibles sont les suivantes : • **Utiliser une image dans une carte** : affiche une carte de fonctionnalité sous la forme d'une image interactive. • **Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte** : affiche un texte de titre et de sous-titre comme carte de fonctionnalité d'affichage
Image	Image qui apparaît sous forme de carte de fonctionnalité sur la page d'accueil de la messagerie et qui dispose d'un lien intégré vers le portail ou le catalogue. Les exigences d'utilisation d'images sont les suivantes : • Les formats pris en charge sont .jpg, .png, .bmp et .gif. • Les dimensions sont au minimum de 120 x 370 px et au maximum de 250 x 370 px. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Utiliser une image dans une carte** est sélectionnée dans le champ **Choisir comment afficher la carte** .
Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte	• **Texte de titre :** titre du widget de fonctionnalité dans la messagerie. • **Texte de sous-titre** : description du widget de fonctionnalité dans la messagerie. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte** est sélectionnée dans le champ **Choisir comment afficher la carte** .
Type de page	Type de page qui s'ouvre lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité. • **Élément de catalogue** : l'élément de catalogue qui s'ouvre dans la messagerie lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité.

Traduction automatique

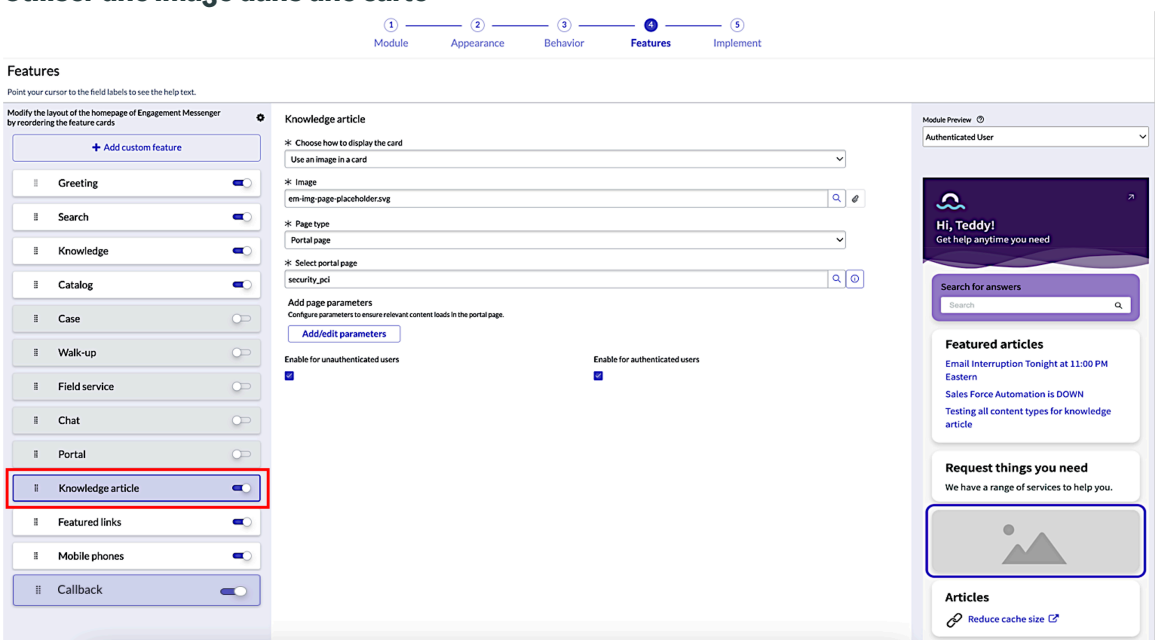
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une page de portail ou un formulaire de configuration d'élément de catalogue (suite)

Champ	Description
	• **Page du portail** : page du portail qui s'ouvre dans la messagerie lorsque l'utilisateur clique sur la carte de fonctionnalité. Vous pouvez configurer des paramètres supplémentaires afin de charger du contenu spécifique à partir de la page du portail. Pour plus d'informations sur l'intégration des pages du portail sur Engagement Messenger, consultez Exigences pour intégrer des pages du portail dans Engagement Messenger .
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.

Remarque :
Engagement Messenger honore les autorisations d'accès définies pour la page du portail ou l'élément de catalogue. Si les utilisateurs n'y ont pas accès, la carte de fonctionnalité n'apparaîtra pas sur la messagerie.

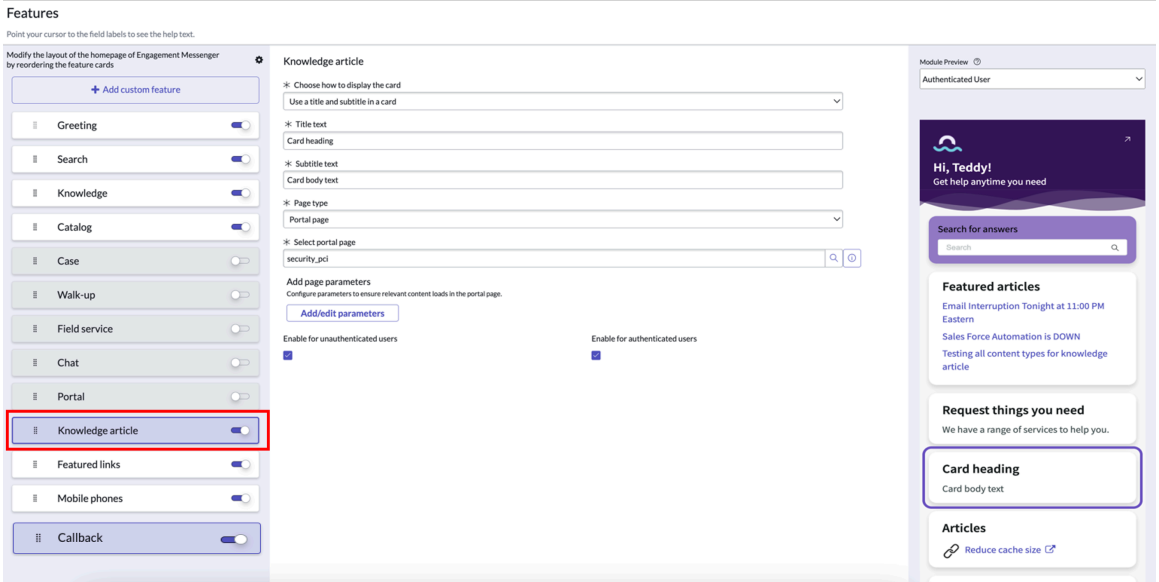
Utiliser une image dans une carte



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser un titre et un sous-titre dans une carte



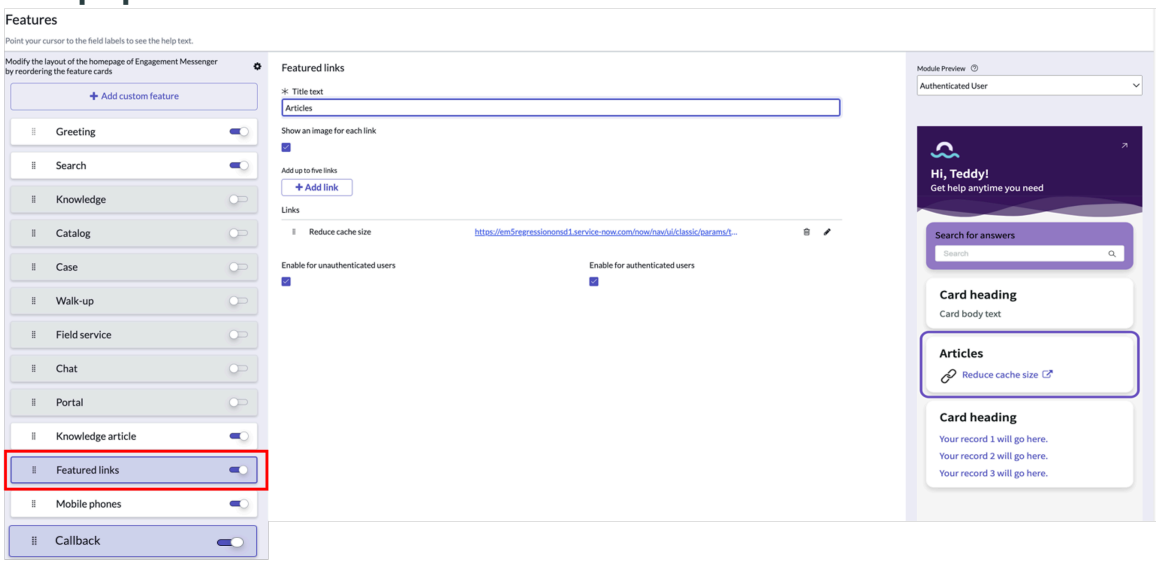
Afficher les liens vers le formulaire de configuration des sites web associés

Champ	Description
Texte de titre	Titre de la carte de fonctionnalité dans la messagerie.
Afficher une image pour chaque lien	Option d'affichage d'une image accompagnée d'un lien sur la page d'accueil de la messagerie.
Ajouter jusqu'à cinq liens	Affiche des liens externes vers des sites Web sur la page d'accueil de la messagerie. **Remarque :** Vous pouvez ajouter un maximum de cinq liens.
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens proposés



Afficher les enregistrements à partir de n'importe quel champ de formulaire de table

Champ	Description
Choisir un moyen d'afficher les enregistrements	Détermine l'apparence des enregistrements sur la messagerie. • **Chaque enregistrement s'affiche sous la forme d'un lien** : affiche un titre et une liste des enregistrements de la table sélectionnée sur la page d'accueil de la messagerie. Il affiche jusqu'à cinq enregistrements sur l'écran d'accueil de la messagerie. • **Chaque enregistrement s'affiche sous la forme d'une carte** : affiche une carte de fonctionnalité par laquelle les utilisateurs peuvent accéder aux données à partir de la table sélectionnée.
Activer pour les utilisateurs non authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs invités qui visitent le site Web qui héberge la messagerie.
Activer pour les utilisateurs authentifiés	Option permettant d'activer cette fonctionnalité pour les utilisateurs qui se connectent au site Web qui héberge la messagerie.
Page d'accueil	
Texte de titre	Titre de la carte de fonctionnalité affichée dans la messagerie.
Texte de sous-titre	Description de la carte de fonctionnalité affichée dans la messagerie.
Afficher les enregistrements	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les enregistrements à partir de n'importe quel champ de formulaire de table (suite)

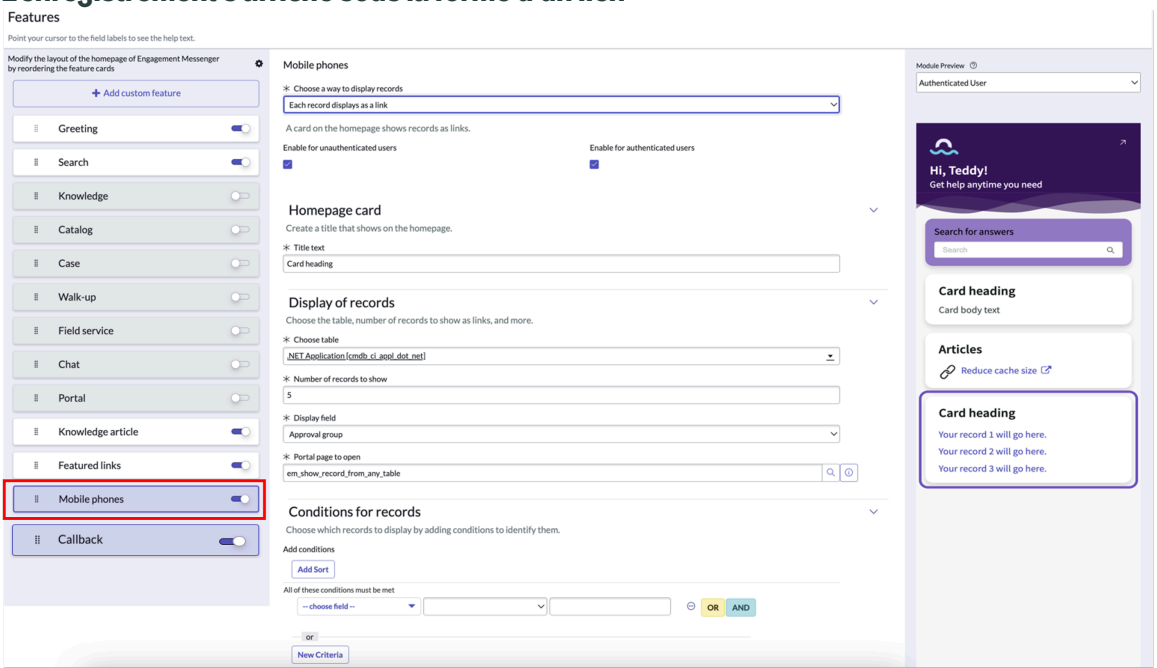
Champ	Description
Choisir une table	Détermine la table à partir de laquelle la carte affiche les enregistrements, soit sur votre ServiceNow instance, soit à partir d'une source tierce distante.
Nombre d'enregistrements à afficher	Nombre total d'enregistrements à afficher sous forme de liens sur la page d'accueil de la messagerie. La valeur maximale est cinq. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que lorsque **chaque enregistrement s'affiche sous forme de lien** est sélectionné dans le champ **Choisir un moyen d'afficher les enregistrements** .
Titre de la page	Titre de la page de messagerie qui s'affiche lorsque l'utilisateur clique sur une carte de fonctionnalité personnalisée. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que lorsque **chaque enregistrement s'affiche sous forme de carte** est sélectionné dans le champ **Choisir un moyen d'afficher les enregistrements** .
Champ d'affichage	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser comme champ d'affichage primaire.
Champ de détails	Les champs à afficher sur la carte qui représentent vos données. Vous pouvez sélectionner jusqu'à quatre champs détaillés. **Remarque :** Applicable uniquement lorsque **chaque enregistrement s'affiche sous forme de carte** est sélectionné dans le champ **Choisir un moyen d'afficher les enregistrements** .
Page du portail à ouvrir	Page du portail à afficher lorsque l'utilisateur sélectionne un lien ou une carte.
Condition pour les enregistrements	Condition qui restreint les enregistrements qui apparaissent dans une liste de la messagerie.

Remarque :
Engagement Messenger honore les règles de contrôle d'accès (ACL) définies pour toutes les tables de votre ServiceNow instance. Si les utilisateurs n'y ont pas accès, la carte de fonctionnalité n'apparaît pas sur la messagerie.

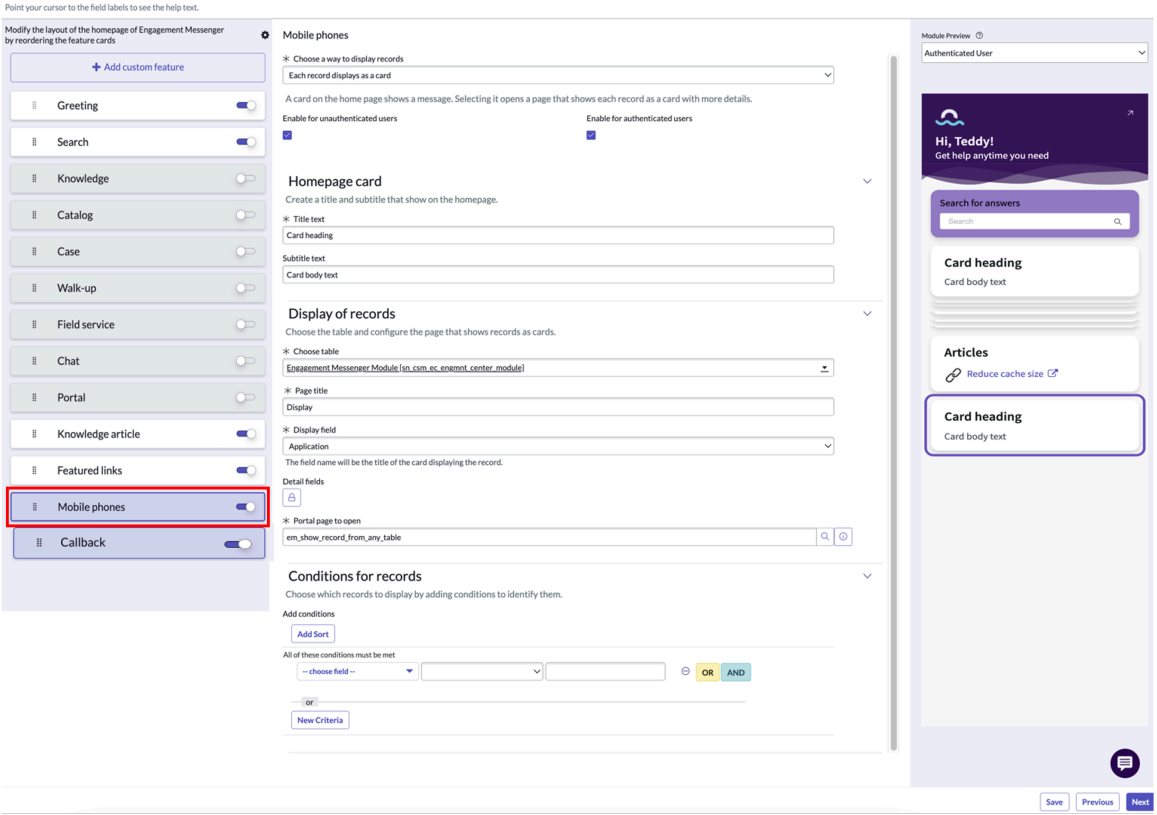
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'enregistrement s'affiche sous la forme d'un lien



L'enregistrement s'affiche sous la forme d'une carte



Formulaire de configuration de la messagerie instantanée

Description des champs du formulaire de configuration de la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la messagerie instantanée

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'installation de la Agent actif messagerie instantanée. Le nom par défaut est Configuration de messagerie instantanée.
Messagerie instantanée activée	Option permettant d'activer une messagerie instantanée en direct.
Autoriser le téléchargement de la transcription	Option permettant à l'utilisateur de télécharger une transcription de la conversation.
Afficher les noms et les avatars des agents	Option permettant d'afficher les noms et avatars des agents dans le Messagerie instantanée d'agent client lorsqu'un agent actif entre, transfère ou quitte une messagerie instantanée.
Activer les notifications pour tous les utilisateurs	Option permettant d'activer la livraison des notifications.
Chuchotage	Option d'activation Chuchotagepermettant aux agents d'envoyer des messages aux superviseurs sans que le demandeur ne le sache. Pour plus d'informations, consultez Agent Whisper.
Emoji activé	Option permettant d'activer la possibilité d'inclure des emojis dans Messagerie instantanée d'agent. Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'emojis dans la Messagerie instantanée d'agent.
Message signalant qu'aucun agent n'est disponible	Message qui s'affiche lorsqu'un agent actif n'est pas disponible. Le message par défaut est Il n'y a aucun agent disponible pour l'instant. Veuillez réessayer ultérieurement.
Application	L'application qui contient cet enregistrement de configuration. Ce champ est automatiquement défini sur Global.
État en attente de messagerie instantanée	Affiche le temps d'attente pour Agent actif le support dans le menu de messagerie instantanée si le **délai d'attente** a été sélectionné.

Bibliothèque de widgets du portail configurable

La bibliothèque de widgets du portail configurable est une collection de widgets prédéfinis et réutilisables qui vous permet de configurer la page d'accueil du portail.

Widgets du portail configurables

Widget	Description
Widget Méga menu du portail	Le menu dans l'en-tête de la page d'accueil du portail permettant d'accéder à différentes pages. Il affiche les rubriques sous forme de menu organisé hiérarchiquement.
Widget Taxonomie de navigation sur le portail	Affichez les rubriques de taxonomie ainsi que les articles et les éléments de catalogue qui leur sont associés.
Widget Bannière du portail	Bannière pour afficher les annonces, les points forts d'un nouveau produit ou d'une nouvelle fonctionnalité et les informations importantes en haut de la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets du portail configurables (suite)

Widget	Description
Widget de carrousel de bannière du portail	Affiche plusieurs bannières sous forme de carrousel pour afficher des informations sur plusieurs annonces, fonctionnalités et produits.
Widget Liens rapides du portail	Affichez différents types de liens pour un accès rapide, y compris des liens vers un article de la base de connaissances, un élément de catalogue, une page personnalisée ou une URL externe. Vous pouvez également sélectionner différentes mises en page pour les cartes de liens rapides.
Widget Liens rapides de la base de connaissances du portail	Affichez une liste d'articles pour un accès rapide. Les articles peuvent être sélectionnés en fonction des articles présentés, des articles les plus consultés et d'autres critères, ou peuvent être sélectionnés manuellement.
Widget Liens rapides du catalogue du portail	Affiche les éléments de catalogue pour les éléments de demande importants en fonction des critères.
Widget Cartes de tickets du portail	Affiche les enregistrements de tickets en fonction des critères de filtre. Vous pouvez afficher les détails du ticket tels que l'état, la mise à jour, la date et plus encore au format carte.
Widget Liste des données du portail	Affiche une liste de tickets, de rendez-vous, de commandes de travaux ou d'autres enregistrements de n'importe quelle ServiceNow table au format liste ou carte.
Widget de FAQ du portail	Affiche une liste d'articles fréquemment proposés à partir d'une table de connaissances sélectionnée, classés en fonction de l'article de la base de connaissances, de la catégorie ou du produit connexe.
Widget Pied de page du portail	Affichez les informations importantes au bas de chaque page. Les informations comprennent des informations et le logo de l'entreprise, des liens vers des sites, des liens externes et des liens vers les médias sociaux.
Widget d'objet du portail	Affichez les informations clés d'un enregistrement à partir des tables disponibles sur ServiceNow® la table. Les utilisateurs peuvent également effectuer des actions connexes sur l'enregistrement sélectionné.
Widget Rubrique de taxonomie du portail	Affiche les rubriques sous forme de cartes sur votre page de portail, permettant à vos utilisateurs d'accéder aux articles de la base de connaissances et aux éléments de catalogue liés à une rubrique affichée sur votre portail dans un widget Taxonomie de navigation du portail.

Traduction automatique

Options d'instance de widgets du portail configurables

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les options d'instance pour tous les widgets du portail configurable.

Formulaire Options d'instance de widget de taxonomie de navigation sur le portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Taxonomie de parcours du portail sur le portail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Enregistrements par vue	Nombre d'éléments de catalogue et d'articles de la base de connaissances à afficher par défaut sur le widget. La valeur par défaut est de 10.
Glyphe pour les cartes d'articles	Glyphe à afficher sur les cartes, choisi dans un ensemble de glyphes prédéfinis.
Afficher l'auteur	Option permettant d'afficher le nom de l'auteur.
Afficher le nombre de vues	Option permettant d'afficher le nombre total de vues d'un article.
Afficher la dernière mise à jour	Option permettant d'afficher la date des dernières modifications apportées à un article.
Afficher l'évaluation	Option permettant d'afficher l'évaluation reçue sur un article. L'apparence de l'évaluation par étoile est définie par la propriété système (*glide.knowman.show_star_rating*).
Page d'affichage de l'article	Page d'article qui s'ouvre lorsque la fiche d'article est consultée. Par défaut, ce champ est défini sur la page Vue d'article de la base de connaissances (kb_article_view).
Style d'affichage de la carte de catalogue	Style d'affichage d'une carte de catalogue à l'intérieur du widget. Les choix disponibles sont les suivants : • Icône : image qui apparaît à côté d'un élément de catalogue. Chaque élément de catalogue peut avoir sa propre image. Cette image est définie par l'entrée de l'élément de catalogue dans la table Élément de catalogue [sc_catalog_item]. • Glyphe : glyphe qui s'affiche à côté de tous les éléments de catalogue. Le style d'affichage par défaut est Icône. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style d'affichage est défini sur Icône.
Glyphe pour les éléments de catalogue	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un symbole pour un élément de catalogue. **Remarque :** La valeur de ce champ n'est utilisée que lorsque l'option Glyphe est sélectionnée dans le champ **Style d'affichage de la carte de catalogue** .
Page d'élément de catalogue	Page Élément de catalogue qui s'ouvre lorsque l'élément de catalogue est consulté. Par défaut, ce champ est défini sur la table Élément de catalogue [sc_cat_item].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement sur le formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
Afficher l'icône pour les rubriques	Option permettant d'afficher une icône pour les rubriques de taxonomie.

Information associée

Widget Taxonomie de navigation sur le portail

Ajouter et configurer le widget Taxonomie de parcours du portail

Formulaire Options d'instance de widget de bannière du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Bannière du portail sur une page du portail.

Champs de présentation sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
En-tête	Titre requis d'un widget de bannière du portail pour accueillir un utilisateur qui se connecte au site Web. Le texte par défaut est Bannière de la page d'accueil. Le champ d'en-tête prend en charge les variables d'espace réservé telles que <user>, <title>et <part_of_day>. Par exemple, vous pouvez afficher un titre de bannière tel que Bonjour M. Luddy ! Bonjour. • <user> : nom de l'utilisateur connecté. • <title>: salutation de l'utilisateur connecté. Le champ <title> les détails des variables sont récupérés à partir de la table Utilisateur [sys_user]. • <part_of_day> : affiche le message d'accueil en fonction du moment de la journée de la région de l'utilisateur. Par exemple, Bonjour ou Bonsoir.
Description	Sous-titre requis qui apparaît sous l'en-tête. La description par défaut est Ceci est la description de la page d'accueil.
Image d'arrière-plan	Image à afficher en arrière-plan sur la bannière. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner des images dans la table Images [db_image] ou y charger une nouvelle image. Pour plus d'informations, consultez Storing images in the database .
Code hex de couleur du texte d'en-tête	Couleur du texte d'en-tête au format de code hex. La valeur par défaut est #FFFFFF (blanc).
Code hex de couleur du texte de description	Couleur du texte de description au format de code hex. La valeur par défaut est #FFFFFF (blanc).
Alignement	Alignement du contenu de la bannière à l'intérieur du widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de présentation sur le formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
	Les options disponibles sont les suivantes : • Gauche • Centre L'alignement par défaut est Centre. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'alignement est défini sur Gauche.
Afficher la barre de recherche	Option permettant d'afficher la barre de recherche sur le widget Bannière du portail pour rechercher du contenu. **Remarque :** Vous pouvez activer AI Search pour un widget de bannière afin d'obtenir des résultats rapides. Pour plus d'informations, consultez Enable and configure AI Search in Service Portal .
Afficher le bouton primaire	Option permettant d'afficher le bouton primaire sur le widget Bannière du portail.
Étiquette du bouton primaire	Étiquette du bouton primaire.

URL du bouton primaire	URL qui ouvre une page Web interne ou une page de portail dans le même onglet et une page externe ou un portail dans un nouvel onglet. Les deux types d'URL primaires sont les suivants :
	• URL absolue : URL complète, y compris son protocole (http ou https). Par exemple :
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• URL relative : URL qui inclut uniquement le chemin d'accès qui vient après le domaine. Par exemple :
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Afficher le bouton secondaire	Option permettant d'afficher un bouton secondaire sur le widget de bannière.
Étiquette du bouton secondaire	Étiquette d'un bouton secondaire.
URL du bouton secondaire	URL qui ouvre une page Web interne ou une page de portail dans le même onglet et une page externe ou un portail dans un nouvel onglet. Les deux types d'URL secondaires sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de présentation sur le formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description

	• URL absolue : URL complète, y compris son protocole (http ou https). Par exemple :
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• URL relative : URL qui inclut uniquement le chemin d'accès qui vient après le domaine. Par exemple :
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Texte d'espace réservé de recherche	Texte d'espace réservé pour l'option de recherche. Le texte par défaut est Rechercher des articles et Éléments de demande.

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Script de condition des boutons	Script pour afficher ou masquer le bouton primaire ou secondaire. Vous pouvez utiliser le point d'extension scripté pour implémenter le script de condition. Par défaut, le nouveau script affiche les deux boutons et n'inclut aucune condition. Pour plus d'informations, consultez Fournir des boutons de lien de page Web à afficher sur le widget Bannière du portail.
Espace réservé du widget	Option permettant d'incorporer un widget supplémentaire sur le widget Bannière du portail. vous pouvez inclure uniquement des widgets de la table Widgets [sp_widget].
Schéma des options de widget	Définit les paramètres du widget que vous souhaitez ajouter. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un widget dans le widget Bannière du portail.

Information associée

Widget Bannière du portail

Ajouter et configurer le widget Bannière du portail

Fournir des boutons de lien de page Web à afficher sur le widget Bannière du portail

Ajouter un widget dans le widget Bannière du portail

Formulaire Options d'instance de widget de manège de bannière du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Carrousel de la bannière du portail sur une page du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de données du formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Diapositives	Images à afficher sur le widget choisies à partir d'un ensemble de diapositives prédéfinies ou de diapositives que vous avez créées. Pour plus d'informations, consultez Créer une diapositive pour le widget Carrousel de la bannière du portail.

Champs de présentation sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Couleur du titre	Couleur du titre pour toutes les diapositives sous forme de code hex. La valeur par défaut est #FFFFFF (blanc).
Alignement	L'alignement du contenu à l'intérieur du widget pour toutes les diapositives sous forme de carrousel. Les options disponibles sont les suivantes : • Gauche • Centre L'alignement par défaut est Gauche. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'alignement est défini sur Gauche.

Information associée

- Widget de carrousel de bannière du portail
- Ajouter et configurer le widget Carrousel de la bannière du portail
- Créer une diapositive pour le widget Carrousel de la bannière du portail

Formulaire Options d'instance de widget Cartes de tickets du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Cartes de tickets du portail sur une page du portail.

Champs de données du formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table du ticket	Table à partir de laquelle les enregistrements affichés comme cartes de ticket sur le widget sont sélectionnés. Par défaut, ce champ est défini sur la table Tickets [sn_customerservice_case] et la table étendue est Ticket de réclamation [sn_complaint_case].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de données du formulaire d'instance (suite)

Options d'instance	Description
Requête	Requête pour filtrer les enregistrements de tickets. La requête par défaut affiche les tickets en attente d'informations ou qui sont résolus. **Remarque :** Si aucune requête n'est fournie, tous les enregistrements de tickets sont affichés dans le widget. Pour plus d'informations, consultez Generate an encoded query string through a filter .
Trier par	Champ de la table Tickets [sn_customerservice_case] qui détermine le champ utilisé pour trier les tickets lorsqu'ils sont affichés sur le widget. La valeur par défaut est Dernière mise à jour.
Ordre de tri	Ordre dans lequel les tickets apparaissent sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • z à a • a à z L'ordre de tri par défaut est de z à a. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'ordre est défini sur z à a.

Champs de présentation sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget de cartes de tickets du portail. Le texte par défaut est Suivre les mises à jour de tickets.
Description	Sous-titre qui apparaît sous l'en-tête.

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Nombre maximum de tickets à afficher	Nombre de tickets à afficher par défaut sur le widget. La valeur par défaut est de 10.
Titre de la carte	Titre requis du widget Cartes de ticket.
Couleur de surlignage de l'état	Couleur de l'arrière-plan et du texte pour les différents états d'un ticket au format de code hex.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement sur le formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
Style d'affichage de la carte	Style d'affichage pour une carte de ticket dans le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Afficher les champs de ticket • Afficher la toute dernière activité • Titre uniquement Le style d'affichage par défaut est Afficher la dernière activité **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style d'affichage est défini sur Afficher la dernière activité.
Sélectionner les champs de ticket	Affichez les champs de ticket d'une carte de ticket dans le widget, qui sont choisis dans un ensemble de champs prédéfinis dans la table Tickets [sn_customerservice_case]. Vous pouvez afficher un maximum de trois champs. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Afficher les champs de ticket** est sélectionnée dans Style **d'affichage de la carte**.
Page d'affichage du ticket	Page de portail qui affiche les détails d'un enregistrement de ticket lorsque la carte de ticket est consultée. Par défaut, ce champ est défini sur la page Ticket (csm_ticket).
Afficher toute la page	Option permettant d'afficher tous les tickets lorsque l'option **Tout** afficher est activée sur le widget. L'option **Afficher tout** du widget Cartes de tickets du portail s'affiche dans les conditions suivantes : • Le nombre de tickets résultant de la requête fournie dans le champ **Requête** est supérieur à la valeur définie dans le champ **Nombre maximum de tickets à afficher** • Une page a été sélectionnée à partir d'un ensemble de pages prédéfini
Masquer le widget Ticket vide	Option permettant de masquer le widget lorsqu'aucun enregistrement n'est disponible à l'affichage. Si cette option n'est pas sélectionnée, un widget vide affiche le texte défini dans l'option **Texte d'état vide** .
Texte d'état vide	Le texte affiché dans le widget lorsque le **widget Masquer les tickets vides** n'est pas sélectionné et que le widget n'a aucun enregistrement à afficher. Le texte par défaut est Aucune mise à jour pour le moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Widget Cartes de tickets du portail
- Ajouter et configurer le widget Cartes de tickets du portail
- Afficher les valeurs entières de tous les états de tickets

Formulaire Options d'instance de widget Liens rapides du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Liens rapides du portail sur une page du portail.

Champs de présentation sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget Liens rapides du portail. Le texte par défaut est Liens rapides.
Afficher le carrousel	Option permettant de basculer entre la vue Carrousel et la vue Grille.
Liens rapides	Table à partir de laquelle les éléments de catalogue, les articles de la base de connaissances ou l'URL sont affichés sous forme de liens rapides sur le widget. Par défaut, ce champ est défini sur la table Liens rapides [sn_ex_sp_quick_link]. Vous pouvez également créer un lien rapide et l'ajouter à la table Liens rapides [sn_ex_sp_quick_link]. Pour plus d'informations, consultez Create a quick link . Vous pouvez afficher les champs Titre, Brève description, Image d'arrière-plan et Icône sur la carte du widget. Les champs de la table sont les suivants • Type de contenu : les options sont les suivantes : article, élément de catalogue, lien externe et page • Contenu : sélectionnez le contenu • Nom du lien rapide • Titre : s'affiche en tant que titre d'une carte de lien rapide • Description brève : s'affiche en tant que description de la carte de lien rapide • Image d'arrière-plan : s'affiche sous la forme d'une carte de lien rapide de miniature lorsque le style d'affichage de la carte est une miniature • Icône : s'affiche comme une icône sur la carte de lien rapide lorsque le style d'affichage de la carte est icône en haut ou à gauche

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Style d'affichage de la carte	Affichez le style d'une mosaïque de carte sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Miniature • Icône en haut • Icône à gauche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement sur le formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
	• Texte simple • Mosaïque uniquement Le style d'affichage par défaut est Miniature. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style est défini sur Miniature.

Information associée

Widget Liens rapides du portail

Ajouter et configurer le widget Liens rapides du portail

Formulaire Options d'instance de widget des liens rapides de la base de connaissances du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail sur une page de portail.

Champs de données du formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table de connaissances	Table à partir de laquelle les enregistrements affichés sous forme de carte sur le widget sont sélectionnés. Par défaut, ce champ est défini sur la table Connaissances [kb_knowledge].
Afficher les articles	Affiche les articles de la base de connaissances associée. Les options disponibles sont les suivantes : • Sélectionner manuellement : affiche les articles de la base de connaissances choisis dans le champ **Sélectionner manuellement les articles** . • Requête dynamique : affiche les articles de la base de connaissances qui remplissent la condition d'une requête dans la table Connaissances [kb_knowledge] définie dans le champ **Requête dynamique** . Si aucune requête n'est fournie, tous les articles de la base de connaissances sont affichés dans le widget. Pour plus d'informations, voir Generate an encoded query string through a filter • Basé sur des critères : affiche l'article de la base de connaissances en fonction des critères les plus consultés, les plus utiles et les plus proposés. Les critères sont déterminés par le champ **Vue** de la table Connaissances [kb_knowledge]. La sélection par défaut est basée sur des critères.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de données du formulaire d'instance (suite)

Options d'instance	Description
	Remarque : Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, la sélection est définie sur Basé sur des critères.
Sélectionner manuellement les articles	Articles de la base de connaissances à afficher sur le widget qui sont choisis manuellement à partir d'un ensemble d'articles prédéfinis associés au portail à l'aide de l'ID de la base de connaissances de l'article. Ce champ s'applique uniquement lorsque **l'option Sélection manuelle** est sélectionnée dans **Afficher les articles**.
Requête dynamique	Requête pour filtrer les enregistrements à afficher sur le widget
Basé sur des critères	Affiche les articles sur le widget en fonction des critères sélectionnés. Les options disponibles sont les suivantes : • Plus consulté • Plus utile • Proposé Ce champ s'applique uniquement lorsque **l'option Basé sur des critères** est sélectionnée dans **Afficher les articles**. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le critère est défini sur Le plus consulté.
Trier par	Détermine le champ de la table Connaissances [kb_knowledge] par lequel les liens rapides sont triés et affichés sur le widget. La valeur par défaut est Nombre de vues. Ce champ s'applique uniquement lorsque **l'option Sélection manuelle** ou **Requête dynamique** est sélectionnée dans **Afficher les articles**.
Ordre de tri	Ordre dans lequel les articles de la base de connaissances s'affichent sur le widget. Par défaut, l'ordre est de z à a Les options disponibles sont les suivantes : • z à a • a à z Ce champ s'applique uniquement lorsque **l'option Sélection manuelle** ou **Requête dynamique** est sélectionnée dans **Afficher les articles**. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'ordre est défini sur z à a.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de présentation sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget Liens rapides de la base de connaissances du portail. Le texte par défaut est Liens rapides de l'article.

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Afficher le carrousel	Option permettant de basculer entre la vue Carrousel et la vue Grille.
Liens rapides maximum à afficher	Nombre de liens rapides d'articles de la base de connaissances à afficher par défaut sur le widget. **Remarque :** La valeur par défaut est de 10.
Glyphe	Glyphe à afficher sur toutes les cartes choisies dans un ensemble de glyphes prédéfinis.
Afficher l'auteur	Option permettant d'afficher le nom de l'auteur.
Afficher le nombre de vues	Option permettant d'afficher le nombre total de vues d'un article.
Afficher la dernière mise à jour	Option permettant d'afficher la date des dernières modifications apportées à un article.
Afficher l'évaluation	Option permettant d'afficher l'évaluation reçue sur un article. L'apparence de l'évaluation par étoile est définie par la propriété système (*glide.knowman.show_star_rating*).
Page d'affichage de l'article	Page d'article qui s'ouvre lorsque la fiche d'article est consultée. Par défaut, ce champ est défini sur la page Vue d'article de la base de connaissances (kb_article_view).

Information associée

Widget Liens rapides de la base de connaissances du portail

Ajouter et configurer le widget Liens rapides de la base de connaissances du portail

Formulaire Options d'instance de widget des liens rapides du catalogue du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Liens rapides du catalogue du portail sur une page de portail.

Champs de données du formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table d'éléments de catalogue	Table à partir de laquelle les enregistrements affichés sous forme de carte sur le widget sont sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de données du formulaire d'instance (suite)

Options d'instance	Description
	Par défaut, ce champ est défini sur la table Élément [sc_cat_item)].
Afficher les éléments de catalogue	Affiche les éléments de catalogue en fonction de la sélection. Les options disponibles sont les suivantes : • Sélectionner manuellement • Requête dynamique La sélection par défaut est Requête dynamique. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, la sélection est définie sur Requête dynamique.
Sélectionner manuellement des éléments de catalogue	Les éléments de catalogue à afficher sur le widget sont choisis manuellement à partir d'un ensemble d'éléments de catalogue prédéfinis associés au portail. Ce champ s'applique uniquement lorsque **l'option Sélection manuelle** est sélectionnée dans **Afficher les articles**.
Requête dynamique	Requête pour filtrer les enregistrements de catalogue à afficher sur le widget. Par défaut, ce champ est défini sur la table Éléments de Service Catalog [sc_cat_item]. Ce champ s'applique uniquement lorsque **l'option Requête dynamique** est sélectionnée dans **Articles d'affichage**.
Trier par	Champ dans la table Éléments de Service Catalog [sc_cat_item] qui détermine le champ utilisé pour trier les enregistrements et les afficher sur le widget. Ce champ s'applique uniquement lorsque **l'option Sélection manuelle** ou **Requête dynamique** est sélectionnée dans **Afficher les articles**.
Ordre de tri	Ordre dans lequel les éléments de catalogue apparaissent sur un widget. L'ordre de tri par défaut va de Z à A.

Champs de présentation sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget Liens rapides du catalogue du portail. Le texte par défaut est Liens rapides d'article vers les éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Afficher le carrousel	Option permettant de basculer entre la vue Carrousel et la vue Grille.
Liens rapides maximum à afficher	Nombre d'éléments de catalogue à afficher par défaut sur le widget. La valeur par défaut est de 10.
Style d'affichage de la carte	Style d'affichage d'une carte sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Miniature • Icône en haut • Icône à gauche • Texte simple • Titre uniquement Le style d'affichage par défaut est Miniature. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style d'affichage est défini sur Miniature.
Page Élément de catalogue	Page d'élément de catalogue qui s'ouvre lorsque l'élément de catalogue est consulté. Par défaut, ce champ est défini sur la page Éléments de Service Catalog [sc_cat_item].

Information associée

Widget Liens rapides du catalogue du portail

Ajouter et configurer le widget Liens rapides du catalogue du portail

Formulaire Options d'instance de widget de liste de données du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Liste des données du portail sur une page de portail.

Champs de données du formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Données	Définit la configuration des différentes catégories dans la navigation dans le widget.

Champs de présentation sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
En-tête de catégories	Titre obligatoire pour toutes les catégories. Le texte par défaut est Catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Mise en page	Type de mise en page des enregistrements de tickets et de leurs détails affichés dans le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Vue de liste (pour ordinateur de bureau et mobile) • Vue de la carte (pour ordinateur de bureau et mobile) • Vue de liste (pour le bureau) et vue de la carte (pour mobile) **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, la mise en page est définie sur Vue de liste (pour bureau) et Vue de carte (pour mobile). Les mises en page par défaut sont les suivantes : • Bureau : vue de liste (pour le bureau) et vue de carte (pour mobile) • Mobile : vue de la carte (pour ordinateur de bureau et mobile)
Nombre d'enregistrements par page (bureau)	Nombre de tickets à afficher par défaut sur le widget dans le bureau. La valeur par défaut est 20. La valeur maximale est 1 000.
Nombre d'enregistrements par page (mobile)	Nombre de tickets à afficher par défaut sur le widget d'un équipement mobile. La valeur par défaut est de 8.
Afficher la recherche	Option permettant d'afficher un champ de recherche dans le widget.
Afficher les actions d'exportation	Option permettant d'activer l'exportation d'enregistrements aux formats PDF, Excel et CSV.
Script de condition de catégories	Script permettant d'afficher ou de masquer la catégorie de liste de données sur le widget. Pour plus d'informations, consultez Masquer ou afficher des catégories dans le widget Liste de données. Le script par défaut est `DataListCategoryConditionScript`.

Information associée

Widget Liste des données du portail

Ajouter et configurer le widget Liste des données du portail

Masquer ou afficher des catégories dans le widget Liste de données

Formulaire Options d'instance de widget de FAQ du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget FAQ du portail sur une page du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de données du formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table	Table à partir de laquelle les enregistrements affichés comme Forum Aux Questions (FAQ) sur le widget sont sélectionnés. Par défaut, ce champ est défini sur la table Connaissances [kb_knowledge].
Champ de question	Champ de la table défini dans le champ **Table** qui contient les questions. Les enregistrements avec un champ de question vide ne sont pas affichés sur le widget.
Champ de réponse	Champ de la table défini dans le champ **Table** qui contient la réponse. Les enregistrements avec un champ de réponse vide ne sont pas affichés sur le widget.
Requête	Requête pour filtrer les FAQ. Si ce champ est vide, le widget affiche toutes les FAQ. Vous pouvez inclure des champs de la table fournie uniquement dans la requête de filtre codée. Pour plus d'informations, voir Generate an encoded query string through a filter
Trier par	Champ de la table Connaissances [kb_knowledge] qui détermine le champ par lequel les FAQ sont triées et affichées sur le widget. Par défaut, ce champ est défini sur Nombre de vues.
Ordre de tri	Ordre des FAQ sur la page des résultats de recherche sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • z à a • a à z L'ordre par défaut est de z à a. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'ordre est défini sur z à a.

Champs de présentation sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget de FAQ du portail. Le texte par défaut est Forum Aux Questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Afficher la recherche	Option permettant d'afficher un champ de recherche sur le widget.
Texte d'espace réservé à la barre de recherche	Texte d'espace réservé pour l'étiquette du champ de recherche. Le texte par défaut est FAQ de recherche.
Page d'affichage de la FAQ	Page de l'article qui s'ouvre lorsque l'utilisateur sélectionne l'option **Lire plus** . Par défaut, ce champ est défini sur le kb_article_view.
FAQ par page	Nombre de FAQ à afficher par défaut sur le widget. La valeur par défaut est définie sur 5.
Parcourir les options	Les options de filtre qui apparaissent dans le widget et qui peuvent être sélectionnées par l'utilisateur. Les options disponibles sont les suivantes : • Catégorie des bases de connaissances • Produits connexes L'option par défaut est Catégorie des connaissances. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'option de filtre est définie sur Catégorie de connaissances.
Afficher Lire la suite	Affiche l'intégralité du contenu d'un article lorsque la FAQ connexe est accessible sur le widget. Les options disponibles sont les suivantes : • Toujours : afficher l'option **Afficher Lire la suite** sur un widget pour le contenu d'aperçu complet et incomplet • Dépasse l'aperçu : affichez l'option **Afficher Lire la suite** uniquement lorsque le contenu de l'article dépasse la limite d'aperçu sur le widget L'option par défaut est Dépasser l'aperçu. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, l'option de filtre est définie sur Catégorie de connaissances.

Information associée

Widget de FAQ du portail

Ajouter et configurer le widget FAQ du portail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Options d'instance de widget d'objet du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Objet du portail sur une page du portail.

Champs de données du formulaire d'instance

Options d'instance	Description
Table	Table à partir de laquelle les champs de l'enregistrement sélectionné sont affichés sous forme de cartes sur le widget. La table par défaut est la table Actif [alm_asset].
Enregistrement	L'identificateur système (sys_id) de l'enregistrement de la table spécifiée. Le sys_id par défaut est 00a96c0d3790200044e0bfc8bcbe5dc3. **Remarque :** Remarque : • Si ce champ est vide, le widget affiche des informations en fonction du paramètre sys_id fourni dans l'URL de la page Web du portail. `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • Si la sys_id est fournie à la fois dans l'URL de la page Web du portail et dans le champ **Enregistrement** , le widget affiche des informations en fonction de la valeur du champ**Enregistrement** . • La sys_id d'un enregistrement doit être extraite de la table spécifiée dans le champ **Table** .

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Titre de la carte	Champs de l'enregistrement sélectionné de la table spécifiée à afficher en tant que titre de carte dans le widget. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois champs à partir de la table définie. Ils seront combinés pour former un titre pour chaque enregistrement affiché sur le widget. Par exemple, si vous combinez les champs Balise d'actif, Catégorie de modèle et Nom d'affichage d'un enregistrement à partir de la table spécifiée, le titre de la carte sera « Ordinateur P1000479 Apple MacBook Pro 15 ».
Champ d'image	Nom du champ de l'enregistrement sélectionné qui contient une image à afficher en tant qu'image sur la carte.
Style d'image	Style d'affichage d'une image à l'intérieur du widget. Les choix disponibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement sur le formulaire Instance (suite)

Options d'instance	Description
	• Miniature • Avatar Le style d'affichage par défaut est Miniature.
Champs de vue de résumé (bureau)	Champs de la table spécifiée dont le nom et la valeur sont affichés en tant que paires de valeurs de champ sur la carte dans la vue de bureau.
Champs de vue de résumé (mobile)	Champs de la table spécifiée dont le nom et la valeur sont affichés sous forme de paires de valeurs de champ sur la carte dans la vue Mobile.
Vue des détails	Paires de valeurs de champ et sections de la table spécifiée à afficher lorsque l'option **Afficher tout** est sélectionnée sur la carte.
Actions	Actions à afficher sur la carte, choisies dans un ensemble d'actions prédéfinies. Le champ de titre de la table spécifiée est utilisé comme nom d'affichage des actions. **Remarque :** • Si vous sélectionnez plusieurs actions, l'étiquette du bouton affiche **Actions**. • Si une action est sélectionnée, le bouton d'actions affiche le nom de cette action. • Si aucune action n'est sélectionnée, le bouton Actions ne s'affiche pas sur la carte.
Activer les définitions de service	Option permettant d'afficher les éléments d'action associés à un enregistrement.

Formulaire Options d'instance de widget de rubrique de taxonomie du portail

Les options d'instance vous permettent de configurer le widget Rubriques de taxonomie du portail sur une page du portail.

Champs de présentation sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Titre	Titre requis d'un widget de rubrique de taxonomie du portail. Le texte par défaut est Parcourir les rubriques.
Description	Sous-titre requis qui apparaît en dessous du titre. Le texte par défaut est Parcourir les rubriques pour explorer nos services et ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Comportement sur le formulaire Instance

Options d'instance	Description
Nombre maximal de cartes de rubrique à afficher	Nombre de cartes de rubrique à afficher par défaut sur le widget. La valeur par défaut est de 8.
Afficher l'icône pour les rubriques	Option permettant d'afficher une icône pour les rubriques de taxonomie. Par défaut, la carte affiche une icône pour les cartes de rubrique.
Afficher la description de la rubrique	Option permettant d'afficher la description de la rubrique.
Étiquette de bouton	Nom du bouton **Afficher tout** . Le texte par défaut est Afficher tout.
Parcourir la page de taxonomie	ID de page d'une page du portail qui s'ouvre lorsqu'une carte de rubrique est consultée dans le widget Taxonomie de parcours du portail.

Paramètres de script pour l'option de recherche dans le widget Bannière du portail

Description des paramètres JSON pour l'option de recherche dans le widget Bannière du portail.

Paramètre JSON et description

Paramètre	Description
Titre	Texte à afficher dans le champ de recherche avant qu'un utilisateur ne commence à saisir.
Taille	Détermine la taille et la hauteur de police du widget. Les valeurs autorisées sont xs, sm, md et lg.
Couleur	Couleur du bouton de recherche fournie en code hex. La valeur par défaut est #FFFFFF (blanc).

Paramètres JSON du widget de bannière du portail

Les paramètres JSON définissent les aspects du widget Liens rapides du portail sur le widget Bannière du portail.

Remarque :
Ces informations supposent que vous connaissez le format de code JSON.

Paramètres JSON

Paramètre	Description
widget_title	Titre requis du widget. Le texte par défaut est Liens rapides. Les configurations disponibles sont les suivantes : • value : valeur de chaîne du `displayValue` paramètre. • displayValue : Nom du champ widget_title à afficher dans la section de présentation. Le texte par défaut est Titre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
card_display_style	Le style d'une mosaïque de carte pour les liens rapides à l'intérieur du widget Bannière du portail. Les options disponibles sont les suivantes : • Miniature • Icône en haut • Icône à gauche • Titre et description uniquement • Titre uniquement Le style d'affichage par défaut est Miniature. **Remarque :** Actuellement, si vous sélectionnez Aucun, le style est défini sur Miniature.
show_carousel	Option permettant de basculer entre la vue Carrousel et la vue Grille. Les configurations disponibles sont les suivantes : • value : valeur de chaîne du *displayValue* paramètre. • displayValue : Nom du champ show_carousel à afficher dans la section de présentation. Le texte par défaut est Afficher le carrousel.
quick_links	Nom du champ dans la section de présentation. . Le texte par défaut est Liens rapides. value : valeur de référence d'une table à partir de laquelle les éléments de catalogue, les articles de la base de connaissances ou l'URL sont affichés sous forme de liens rapides sur le widget. Par défaut, ce champ est défini sur la table Liens rapides [sn_ex_sp_quick_link].

Paramètres JSON du widget Liste de données du portail

Les paramètres JSON définissent les aspects du widget de liste de données du portail sur la page du portail.

Remarque :
Ces informations supposent que vous connaissez le format de code JSON.

Paramètres JSON

Paramètre	Description
Catégories	Chaque catégorie affiche un ensemble d'enregistrements de la table Afficher le ticket client [sn_customerservice_case] qui répondent aux critères de filtre. Pour chaque catégorie, vous pouvez choisir parmi pre_defined_filters et run_time_filters onglets de filtre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
	prédéfinis, définir les colonnes de la vue de liste et déterminer les champs à afficher dans la vue de carte.
ID	Identificateur unique qui permet au script de condition de catégories de déterminer s'il faut afficher ou masquer les catégories sur le widget.
étiquette	Nom de la catégorie qui apparaît dans le volet de navigation. Si aucune étiquette n'est saisie, la catégorie n'apparaît pas.
table	Table à partir de laquelle les enregistrements sont affichés sur le widget lorsqu'une catégorie est sélectionnée. Par défaut, ce champ est défini sur la table Ticket [sn_customerservice_case].
list_view	Nom de la vue qui définit la liste de colonnes ou de champs à afficher sur le widget. Pour en savoir plus sur ces vues, reportez-vous à Create and delete views . Si aucune valeur n'est fournie, toutes les colonnes sont affichées.
card_view_primary_column	Un champ de la table définie à afficher dans la première colonne d'une carte. Par exemple, vous pouvez afficher le numéro de ticket dans la première colonne.
card_view_secondary_column	Un champ de la table définie à afficher dans la deuxième colonne d'une carte. Par exemple, vous pouvez afficher une brève description de l'enregistrement de ticket. Ce paramètre est facultatif.
card_view_additional_columns » :"colonne1|colonne2|colonne3|colonne4	Jusqu'à quatre champs de la table définie à afficher en tant que colonnes supplémentaires d'une carte. Vous pouvez ajouter un maximum de quatre colonnes supplémentaires. Ce paramètre est facultatif.
requête » :"active=true »	Requête pour filtrer les enregistrements qui s'affichent sous la catégorie. Si aucune valeur n'est fournie, tous les enregistrements sont affichés.
glyph » :"glyph_name »	Glyphe à afficher à gauche de l'étiquette de catégorie dans le volet de navigation. Le nom du glyphe fourni doit provenir de la bibliothèque font-awesome, accessible à l'URL suivante : `https://fontawesome.com/versions/icons`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
	La version actuellement prise en charge de la bibliothèque font-awesome est v4.7. Le Si vous utilisez un nom de glyphe d'une version différente, l'image ne s'affichera pas correctement. **Remarque :** Si un glyphe et une image sont définis, l'image s'affiche. Ce paramètre est facultatif.
« image_name » :"file_img&...	Image à afficher à gauche de la catégorie. Le nom de l'image doit être sélectionné dans la table Images [db_image]. **Remarque :** Si un glyphe et une image sont définis, l'image s'affiche. Ce paramètre est facultatif.
record_view_page	Page du portail qui affiche les détails de n'importe quel enregistrement consulté dans le widget. Ce paramètre est facultatif. Par défaut, ce champ est défini sur la page Ticket (csm_ticket).
pre_defined_filters	Affichezles tickets à l'état Nouveau, Fermé, Ouvert ou En attente d'infos dans n'importe quelle catégorie sélectionnée . Ces filtres apparaissent sous forme d'onglets dans le widget. Seuls les tickets ouverts et fermés sont inclus par défaut dans le code JSON. Vous pouvez modifier les noms de ces filtres en modifiant la valeur de *`filter_name`*. Ce paramètre est facultatif.
run_time_filters	Affiche la colonne et ses champs de la table définie en tant que filtres d'exécution dans une liste déroulante. Ces filtres d'exécution filtrent les enregistrements de tickets affichés dans le widget en fonction de différents champs de la table définie. Par exemple, vous pouvez afficher Priorité sous forme de colonne et de champs État, Contact ou Mis à jour en tant que champs. Si les valeurs des filtres d'exécution ne sont pas fournies dans les paramètres de colonne et de selection_type, l'icône de filtre n'apparaîtra pas pour la catégorie. Ce paramètre est facultatif.
Colonne	Un champ de la table définie à afficher en tant que filtre d'exécution dans le widget. Par exemple, vous pouvez choisir d'afficher les enregistrements de tickets en fonction de leur priorité, par exemple Critique, Élevée, Modérée ou Faible.
selection_type	Affichez le type de sélection. Les options disponibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
	• Sélection unique : sélection unique pour la colonne de filtre • Sélection multiple : valeurs de sélection multiples pour les colonnes de filtre
valeurs	Définit les valeurs de la table définie pour le paramètre de colonne. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Étiquette : nom d'une valeur • Valeur : valeur entière d'un champ
Gammes	Utilisé pour filtrer les enregistrements de la table spécifiée à l'aide d'une requête définie dans l'étiquette et les paramètres de requête. Plages pour définir lesPar exemple, vous pouvez afficher les enregistrements de tickets qui ont été mis à jour au cours du dernier mois, des 3 derniers mois ou des 6 derniers mois. La configuration de la plage est la suivante : • Étiquette : nom de l'option de filtre • Requête : requête qui définit un ensemble de valeurs regroupées sous une étiquette Ce paramètre est facultatif.

Paramètres JSON du widget Pied de page du portail

Utilisez les paramètres JSON pour définir les aspects du widget Pied de page du portail sur la page du portail.

Remarque :
Ces informations supposent que vous connaissez le format de code JSON.

Paramètres JSON

Paramètre	Description
org_info	Le nom et l'adresse de la société à afficher dans le pied de page du portail.
Copyright	Informations sur les droits d'auteur à afficher dans le pied de page du portail. Vous pouvez afficher le symbole du droit d'auteur, l'année du droit d'auteur et le nom du détenteur du droit d'auteur ou de l'organisation dans le pied de page.
logo_img_name	L'image qui peut être affichée en tant que logo dans le pied de page. Le nom de l'image doit être accessible à partir de la table Images [db_image].
sitemap_links_menu_sys_id	L'identificateur système (sys_id) des éléments de menu Plan du site du pied de page du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres JSON (suite)

Paramètre	Description
	Le sys_id par défaut est c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984.
footer_links_menu_sys_id	L'identificateur système (sys_id) des éléments de menu Pied de page du portail. Le sys_id par défaut est 57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928.
social_links_menu_sys_id	L'identificateur système (sys_id) des éléments de menu Social du pied de page du portail. Le sys_id par défaut est b95c7867773121107b89a0e89e5a996b.

Couleur de surlignage par défaut pour différents états de tickets

Valeurs par défaut pour la couleur d'arrière-plan et de texte pour tous les états de tickets sur le widget Cartes de tickets du portail.

Couleur d'arrière-plan par défaut pour tous les états de tickets

Nom de l'État	Valeur par défaut	Couleur
Nouveau	#CBE9FC	Bleu pâle
Ouvert	#D1D2EE	Violet pâle
En attente d'infos	#FBF7BF	Jaune pâle
Résolu	#D2EABC	Vert céladon
Fermées	#C2C4CA	Gris
Annulé	#FFCCD2	Rose saumon

Formulaires Service clientèle

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour des informations Gestion du service clientèle.

Formulaire de ticket

Le formulaire de ticket affiche des informations détaillées sur un problème rencontré par un client.

Un agent du service client crée un ticket pour identifier la question ou le problème d'un client et suivre les activités associées à la résolution du problème. L'agent utilise également un ticket pour suivre les échanges avec le client, y compris les canaux de communication utilisés.

Les activités du ticket incluent toute action mise en œuvre pour résoudre un problème. Cela peut inclure les appels téléphoniques ou les e-mails, les recherches dans la base de connaissances, les conversations avec des experts techniques et les demandes de répartition adressées aux agents de service sur site, ainsi que d'autres activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le formulaire de ticket, un agent peut associer et stocker les informations connexes, comme le nom du client, son numéro de téléphone et sa société ; les informations du compte ; les informations sur les produits et les actifs ; le contrat de service et le détail des autorisations, ainsi que tout accord sur les niveaux de service (SLA) associé.

Il existe plusieurs fonctionnalités clés dans un ticket.

- Les échanges entre un agent et le client ou entre un agent et d'autres employés au sein de l'organisation. Les détails de toutes les communications internes et externes sont enregistrés dans le formulaire de ticket.
- Toutes les tâches supplémentaires qui résultent d'un ticket, comme une commande de travaux. Les tâches sont suivies à partir d'une liste connexe sur le formulaire de ticket. Ces tâches peuvent être internes à l'organisation ou impliquer le client.
- Les informations provenant du ticket qui peuvent être incluses dans la base de connaissances et utilisées pour aider à résoudre d'autres ticket.

Il existe deux vues différentes pour le formulaire de ticket : une vue détaillée qui est disponible pour les agents et les gestionnaires d'agents dans l'application Gestion du service clientèle et une vue simplifiée qui est disponible pour les clients externes à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Vue de l'agent

La vue de l'agent pour le formulaire de ticket comprend les éléments suivants :

- Une chronologie qui fournit un affichage visuel des activités de ticket.
- Les entités référencées pour le ticket, y compris les informations de compte et de contact, les informations sur les produits et les actifs, les détails des contrats de service et des autorisations liées aux services, ainsi que les SLA pertinents. À l'exception des SLA, ces renseignements existent dans le système et peuvent être associés au ticket par l'agent ou le gestionnaire d'agent.
- Toute communication portant sur le ticket, à la fois externe et interne. Ces informations sont stockées dans le champ **Commentaires supplémentaires** (communications externes), le champ **Notes de travail** (communications internes) et le champ **Notes de résolution**. Le champ **Notes de résolution** stocke des détails à propos de la résolution du ticket, et le champ **Activité** qui stocke toutes les communications dans une liste chronologique.

Les agents et les gestionnaires peuvent afficher un formulaire de ticket en accédant à **Service clientèle** > **Tickets** et en sélectionnant l'une des options de menu suivantes :

- **Mes tickets**
- **Tous**
- **Ouvert**
- **Non attribué**

Dans la liste Ticket, sélectionnez un numéro de ticket pour afficher le formulaire de ticket.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent)

Champ	Description
Numéro	Le numéro de ticket affecté automatiquement.
Canal	La méthode utilisée par le client pour initier le contact et pour l'ouverture du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	• Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Réseau social
Heure locale du contact	L'heure locale du contact affecté au ticket. Elle est renseignée automatiquement en fonction du fuseau horaire défini dans le formulaire de contact. Si aucun fuseau horaire n'est défini dans le formulaire de contact, elle est renseignée en fonction du **fuseau horaire du contact** défini sur le ticket. Si aucun fuseau horaire n'est défini sur le formulaire de contact ou dans le ticket, le champ reste vide et est en lecture seule. Si un ticket est fermé ou annulé, le champ **Heure locale du contact** est masqué. **Remarque :** configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Fuseau horaire du contact	Le fuseau horaire du contact si le client travaille dans un fuseau horaire différent pour le ticket. Il remplace le fuseau horaire du formulaire de contact. Si l'heure locale ou le fuseau horaire du contact ne sont pas définis, le fuseau horaire de l'instance s'affiche. Une fois le ticket créé, le champ est en lecture seule. **Remarque :** configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Compte	Le nom de la société du contact. Ce champ est rempli automatiquement si les informations sont disponibles dans l'enregistrement du contact.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Consommateur	Nom du consommateur pour ce ticket.
Organisation de services	Nom de l’emplacement de l’entreprise.
Demande d'organisation de services	Organisation de services pour laquelle ce ticket est demandé.
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif (par exemple, Apple Mac Book Pro).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	Si vous sélectionnez un actif dans le champ **Actif** et que l'actif a un produit associé, le champ **Produit** est automatiquement mis à jour. Un produit peut être associé à plusieurs actifs.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif impliqué dans ce ticket.
Base d'installation	Le champ Base d'installation vous aide à suivre les produits et services achetés par un client, la façon dont ils ont été installés ou mis en service, ainsi que la configuration détaillée pour chaque élément installé.
Contact du partenaire	Le nom du contact du partenaire pour ce ticket.
Follow the sun	Une case à cocher pour indiquer qu'un ticket doit être soumis pour un suivi global. Si un client saisit des commentaires supplémentaires sur une **Priorité 1 - Critique** ou une **Priorité 2 - Élevée** pour le ticket, ou si le ticket est escaladé, le marqueur est automatiquement sélectionné. Vous pouvez également cocher la case manuellement. Toutes les modifications sont répercutées sur le flux d'activités du formulaire de ticket. **Remarque :** cochez la case **Follow the sun** sur le formulaire de ticket du service client en définissant la valeur de la propriété *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* sur **vrai**. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket.
Description courte	Une brève description du problème.
Ouvert	La date et l'heure d'ouverture du ticket.
Priorité	La priorité affectée : • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
État	États du ticket du service client : • Nouveau • Ouvert • En attente d'infos • Résolu • Fermé • Annulé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	Remarque : configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire de ticket
Groupe d'affectation	Le groupe d'agents du service client affecté.
Affecté à	L'agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Affecté le	La date et l'heure d'affectation du ticket. Ce champ est mis à jour lorsqu'un utilisateur est ajouté ou modifié dans le champ **Affecté à**.
Contrat	Le numéro du contrat associé à ce ticket.
Autorisation	L'autorisation associée à ce ticket. Les autorisations disponibles pour la sélection dans le canal de liste de référence correspondent au canal de création du ticket. Les autorisations disponibles sont filtrées par les paramètres des champs **Compte**, **Contrat**, **Produit** et **Actif**. Si une seule autorisation est disponible pour ce ticket, elle est automatiquement ajoutée au champ **Autorisation**.
Partenaire	Le nom de la société partenaire.
Notes	
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à **Résolu** ou **Fermé**. Sélectionnez l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail. Sélectionnez l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste Notes de travail. Pour activer les notifications pour les utilisateurs dans le champ de **liste Notes de travail** : **1.** Accédez à la table Notifications (sys_notification). **2.** Sélectionnez État de l'action du ticket. **3.** Dans l'onglet **Qui recevra**, effectuez l'une des actions suivantes : ○ Ajoutez un utilisateur dans le champ **Utilisateurs**. ○ Dans le champ **Destinataires répertoriés dans les champs**, ajoutez le champ de **liste Notes de travail**. **4.** Sélectionnez **Mettre à jour**.
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ **Utilisateurs contributeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	Si cet utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, il est également supprimé du champ **Utilisateurs contributeurs**.
Groupes de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ **Groupe de contributeurs**. Si cet utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**. Si un groupe est supprimé du champ **Groupe d'affectation** du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**.
Commentaires additionnels	Commentaires visibles par les clients. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** lorsque l'utilisateur sélectionne le bouton **Publier** .
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste des notes de travail reçoivent les notifications supplémentaires des notes de travail de ticket, contenant les notes de travail lorsqu'elles sont ajoutées. Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.
Activités	Enregistre toutes les activités associées à ce ticket.
Informations sur la résolution	
Résolu par	L'agent à qui le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Fermé par	Le nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Code de résolution	Liste de choix indiquant les états de résolution pour le ticket. Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent du service client ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un client ferme un ticket, ce champ n'est pas obligatoire.
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Une case à cocher qui détermine si les notes de résolution sont ajoutées aux commentaires consultables par le client lorsque le ticket est résolu. Si elle est cochée, les notes de résolution sont ajoutées au champ **Commentaires supplémentaires** (visible pour le client).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket du service client (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	Par défaut, la case à cocher est décochée.
Résolu	La date et l'heure de résolution du ticket.
Fermé	La date et l'heure de fermeture du ticket.

Vue du client

Les clients peuvent consulter un formulaire de ticket en sélectionnant **Mes tickets** sur le portail client, puis en sélectionnant un numéro de ticket dans leur liste de tickets.

La vue du client pour le formulaire de ticket comprend les composants suivants :

- Un formateur de flux de processus qui indique l'état actuel du ticket.
- Les informations relatives aux entités, y compris les informations sur les comptes et les contacts, les informations sur les produits et les actifs et celles sur les contrats de service.
- Un champ **Activité** qui stocke toutes les communications liées au ticket dans une liste chronologique.

Chronologie du ticket

La chronologie fournit un affichage visuel des activités de ticket. La chronologie apparaît en haut du formulaire de ticket lorsqu'elle est consultée par un agent ou un gestionnaire dans l'application Gestion du service clientèle.

La chronologie utilise des cercles bleus pour représenter les changements d'état de ticket et des marqueurs pour représenter les activités de ticket. Les informations incluses dans la chronologie sont également affichées sur le formulaire de ticket dans l'historique d'**Activité**.

Chronologie de ticket Customer Service

En-tête

L'en-tête de la chronologie affiche la date à laquelle le ticket a commencé. Il affiche également la date de la dernière mise à jour ou de la fermeture du ticket.

Changements d'état et activités de ticket

Chaque changement d'état pour un ticket est représenté par un cercle bleu sur la chronologie. En plaçant votre curseur surs ces cercles vous obtiendrez plus d'informations sur le changement d'état dans une info-bulle. Par exemple, placer le curseur sur le premier cercle bleu, qui représente l'état **Nouveau**, affiche le nom de l'utilisateur qui a créé le ticket ainsi que l'heure approximative à laquelle le ticket a été créé.

Les lignes d'activité au-dessus et en dessous de la chronologie représentent d'autres activités de ticket, comme les commentaires, les demandes d'informations, les notes de fermeture, les e-mails et les appels téléphoniques. Les activités effectuées par un agent sont affichées au-dessus de la chronologie et les activités effectuées par un client sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

indiquées en dessous de celle-ci. Placer le curseur sur ces activités de la chronologie affiche des informations supplémentaires.

Les états et les conversations qui se chevauchent sont représentés par des bordures et des lignes plus épaisses. Placer le curseur sur les états et les conversations qui se chevauchent fait apparaître des info-bulles groupées.

Si un ticket est en cours, la fin de la chronologie affiche la dernière activité ou le dernier changement d'état mis à jour. Si un ticket est fermé, la fin de la chronologie affiche un cercle bleu qui représente l'état **Fermé**.

Mesure chronologique

La mesure à droite de la chronologie suit la durée pendant laquelle un ticket est ouvert. La date et l'heure à laquelle le ticket a été ouvert sont utilisées comme point de départ pour le calcul de la durée. Lorsqu'un ticket est en cours, l'heure actuelle est utilisée pour le calcul de l'heure de fin. Lorsqu'un ticket est fermé, l'heure de fermeture est utilisée pour le calcul de l'heure de fin.

La mesure décompose le temps par le nombre de minutes et d'heures pendant lesquelles le ticket est avec l'agent ou avec le client. Un ticket est considéré comme étant avec l'agent quand il est à l'état **Nouveau**, **Ouvert** ou **Fermé**.

Lorsqu'un ticket est à l'état **En attente d'infos** ou **Résolu**, il est considéré comme étant avec le client.

Utiliser la chronologie de ticket avec d'autres applications

Vous pouvez utiliser la chronologie de ticket Customer Service avec d'autres applications ServiceNow en créant une configuration pour chaque application et en ajoutant le champ **Modélisateur de résolution** au formulaire souhaité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) a bien été activé.
2. Accédez à la page Configurations des modélisateurs de résolution (<instance>sys_resolutionshaper_config_list.do) et cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une table dans le champ **Table de tâches**.
4. Ajoutez les états souhaités dans le champ **États du demandeur** à l'aide d'une liste séparée par des virgules. Par exemple, Nouveau,Actif,Résolu,Fermé.
5. Apportez les modifications nécessaires aux champs restants et cliquez sur **Envoyer**.
6. Accédez au formulaire souhaité.
7. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
8. À l'aide de la zone de liste double, sélectionnez **Modélisateur de résolution** et déplacez-le là où vous voulez que la chronologie s'affiche.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Formateur de flux de processus de ticket

Le formateur de flux de processus fournit un résumé graphique des étapes d'un ticket de service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formateur de flux de processus est disponible dans l'interface de la plateforme lorsque vous sélectionnez la vue Libre-service client.

Formateur de flux de processus

Le formateur de flux de processus s'affiche en haut du formulaire Ticket. Il met en évidence l'état actuel du ticket et contrôle les états par lesquels le ticket est passé.

Par défaut, le formateur de flux de processus affiche les états suivants :

- Nouveau
- Ouvert
- Résolu
- Fermé

Information associée

Formateur de flux de processus

Listes connexes du formulaire de ticket

Le formulaire de ticket comprend des listes connexes qui stockent des informations sur les tickets et que les agents peuvent utiliser pour effectuer des tâches liées au ticket.

Listes connexes du formulaire de ticket du service client

Liste connexe	Description
SLA	Les accords sur les niveaux de service qui sont associés à ce ticket.
Tâches	Tâches qui ont été créées pour ce ticket par l'agent du service client ou le gestionnaire d'agent. Lorsque vous créez une tâche ou modifiez l'état d'une tâche, l'information est enregistrée dans le champ **Activité** du ticket. Lorsque vous créez une tâche de ticket, le système génère un numéro de tâche avec un préfixe. Suite à la mise à niveau de la version New York : • les nouvelles tâches de ticket utilisent le préfixe CSTASK ; • les tâches existantes, quel que soit leur état, utilisent le préfixe TASK.
Téléphone	Le journal téléphonique du ticket. Une liste d'appels téléphoniques entrants ou sortants associés à ce ticket.
Rendez-vous	Rendez-vous que l'agent du service client effectue avec le client ou d'autres personnes dans le cadre de la résolution de ce ticket. Lorsque vous créez un rendez-vous, un message de création de rendez-vous est enregistré dans le champ **Activité** du ticket. L'utilisateur sélectionné dans le champ **À** sur le formulaire de rendez-vous reçoit un e-mail avec les détails du rendez-vous.
E-mails	Le journal d'e-mail du ticket. Une liste des e-mails envoyés ou reçus dans le cadre de la résolution de ce ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire de ticket du service client (suite)

Liste connexe	Description
	L'agent du service client ou le gestionnaire d'agent peut envoyer des e-mails à partir du ticket, comme des mises à jour et des questions aux clients ou à d'autres employés. Un changement dans l'état du ticket déclenche un e-mail automatique à envoyer au client. Les contacts du client peuvent créer et mettre à jour les tickets par e-mail ainsi que recevoir des mises à jour des agents du service client.
Problèmes	Une liste des problèmes liés à ce ticket.
Commandes de travaux	Une liste de commandes de travaux créées pour ce ticket.
Journaux sociaux	Une liste des communications avec les clients ou les consommateurs via les canaux de médias sociaux. Le formulaire Journal social comprend le **Profil social** de l'utilisateur ayant créé la communication et l'**URL sociale** de la conversation. Cliquez sur l'URL pour ouvrir la conversation dans un nouvel onglet.
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints comme solution proposée pour le ticket.
Lacunes en connaissances	Tâches de commentaire créées lorsqu'une lacune de connaissances est signalée.
Escalades	Une liste des enregistrements d'escalade liés à ce ticket.
Tickets enfants	Une liste des tickets enfants associés à ce ticket.
Demandes	Une liste des demandes associées à ce ticket.
Bloqué par	Liste des tâches bloquantes créées pour ce ticket.
Parties connexes	La liste des parties connexes, telles que les contacts ou les consommateurs, ajoutées au ticket.

États des tickets

Un ticket du service client peut avoir un état parmi plusieurs.

États du ticket du service client

Terme	Définition
Nouveau	L'état initial d'un nouveau ticket, qui est créé via l'un des canaux suivants : portail client, e-mail, messagerie instantanée, téléphone ou à partir de l'application Customer Service. Actions que l'agent peut effectuer : • **Me l'affecter** : le ticket est affecté à l'agent et son état passe à **Ouvert**. • **Accepter** : si le ticket est affecté par le gestionnaire du service client, l'agent accepte le ticket et son état passe à **Ouvert**. • **Mettre à jour** : met à jour le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États du ticket du service client (suite)

Terme	Définition
	• **Fermer le ticket** : ferme le ticket. • **Supprimer** : supprime le ticket. Actions que le client peut effectuer : • **Mettre à jour** : met à jour le ticket. • **Fermer le ticket** : ferme le ticket.
Ouvert	Le ticket est affecté à un agent et ce dernier clique sur **Accepter**, ou un agent ouvre un ticket et clique sur **Me l'affecter**. Ces deux actions font passer l'état du ticket de **Nouveau** à **Ouvert**. Actions que l'agent peut effectuer : • **Mettre à jour** : met à jour le ticket. • **Demander des informations** : l'agent demande des informations supplémentaires au client. L'état passe à **En attente d'infos**. • **Proposer une solution** : l'agent propose une solution pour le ticket. **Remarque :** le **Code de résolution** et les **Notes de résolution** doivent être saisis dans l'onglet **Informations de résolution**. L'état passe à **Résolu**. • **Fermer le ticket** : ferme le ticket. • **Supprimer** : supprime le ticket.
En attente d'infos	Un agent clique sur **Demander des informations**, faisant ainsi passer l'état d'**Ouvert** à **En attente d'infos**. Actions que l'agent peut effectuer : • **Ouvrir le ticket** : refait passer l'état à **Ouvert**. • **Mettre à jour** : met à jour le ticket • **Fermer le ticket** : ferme le ticket. • **Supprimer** : supprime le ticket. Actions que le client peut effectuer : • **Mettre à jour** : une fois que le client met à jour le ticket, l'état passe à **Ouvert**. • **Fermer le ticket** : ferme le ticket.
Résolu	Un agent fournit un code de résolution et saisit les notes de résolution dans l'onglet **Informations de résolution** et clique sur **Proposer une solution** ; l'état passe alors de **En attente d'infos** à **Résolu**. Les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution** sont obligatoires lorsqu'un agent propose une solution pour le ticket. Actions que l'agent peut effectuer : **Mettre à jour** (met à jour le ticket) Actions que le client peut effectuer :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États du ticket du service client (suite)

Terme	Définition
	• **Accepter la solution** : le client accepte la solution proposée par l'agent. L'état passe à **Fermé** et une enquête s'affiche. • **Rejeter la solution** : le client rejette la solution proposée par l'agent et l'état passe à **Ouvert**. • **Supprimer** : supprime le ticket. • **Fermer le ticket** : ferme le ticket.
Fermées	Après avoir proposé une solution, un agent attend que le client réponde. • Si le client clique sur **Accepter la solution**, l'état passe de **Résolu** à **Fermé**. • Si le client clique sur **Rejeter la solution**, l'état passe de **Résolu** à **Ouvert**. Un agent, un gestionnaire d'agent ou un client peut fermer un ticket à tout moment, sauf lorsque son état est défini sur **Résolu**. Lorsque son état est défini sur **Résolu**, seul un client peut accepter ou rejeter la solution proposée. Lorsqu'un agent ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket, les détails doivent être inclus dans les **Notes de résolution**. Cela n'est pas nécessaire lorsqu'un client ferme un ticket. Un ticket ne peut pas être mis à jour une fois fermé.

Information associée

Flux d'états

Créer un ticket pour un nouvel élément de base d'installation

Créez un ticket pour un nouvel élément de base d'installation à l'aide du formulaire de ticket dans .Espace de travail d'agent pour CSM

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Tickets** > **Mes tickets**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes avant de sélectionner un élément de base d'installation sur le formulaire Créer un ticket.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche de ticket.
5. En regard du champ **Base d'installation** , sélectionnez l'icône de recherche , puis sélectionnez les bases d'installation dans la fenêtre contextuelle.

   La fenêtre contextuelle affiche uniquement la liste des éléments de base d'installation associés au compte ou au consommateur sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ **Brève description** , saisissez une description de l'élément de base d'installation.
7. Enregistrez le formulaire.
   Un nouveau ticket avec les détails de l'élément de base d'installation apparaît dans la liste Mes tickets.

Migration des informations de base d'installation pour les tickets existants

Vos agents du service client peuvent utiliser le formulaire de ticket sur le Espace de travail d'agent pour CSM pour ajouter un élément de base d'installation à un ticket existant.

Pour renseigner les tickets existants avec les informations de la base d'installation, les agents peuvent utiliser l'exemple de script suivant :

```
var installBaseMigrationUtil = new sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

Le script de migration remplit les tickets avec les informations de la base d'installation, uniquement si le ticket est associé à l'élément de base d'installation. Pour associer un ticket à un élément de base d'installation, reportez-vous à Associer plusieurs éléments de base d'installation à un ticket.

Affecter un contact de partenaire sur le formulaire de ticket

Autorisez les Gestion du service clientèle agents à affecter des contacts de partenaire pour un compte associé à un élément de base d'installation sur le formulaire de ticket. En ajoutant des contacts de partenaire, vous pouvez donner accès à plusieurs partenaires pour accéder à leurs comptes.

Avant de commencer

Rôle requis : agent du service client

Procédure

1. Accédez à la **Workspace configurable CSM/FSM** > **Tickets** > **Mes tickets**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Base d'installation** , utilisez l'icône de recherche pour ajouter un élément de base d'installation sur le formulaire Créer un ticket.
   Les champs **Compte** et **Contact** sont renseignés automatiquement à partir du formulaire de base d'installation. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche de ticket.
4. Dans le champ **Partenaire** , utilisez l'icône de recherche pour Recherchez un partenaire associé au compte sélectionné.
   Le partenaire dans le champ **Partenaire** est le compte partenaire associé au compte.
5. Dans le champ **Contact du partenaire** , saisissez un contact de partenaire éligible qui répond aux critères suivants :
   - Tous les contacts partenaires du compte partenaire sont éligibles si **l'option Restreindre l'accès au compte** n'est pas activée.
   - Tous les contacts de partenaire disposant du rôle d'administrateur partenaire sont éligibles si **l'option Restreindre l'accès au compte** est activée.
   - Contacts de partenaire qui sont ajoutés en tant que mandataire via la liste des parties associées pour l'élément de base d'installation.
   - Contacts de partenaire qui sont ajoutés en tant que compte autorisé via la liste des parties associées pour l'élément de base d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ajouter une partie connexe à un élément de base d'installation, reportez-vous à Ajouter une partie connexe à un élément de base d'installation.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Un contact de partenaire est affecté au ticket.

Formulaire de tâche de ticket

Le formulaire de tâche de ticket affiche des informations sur les tâches de ticket, qui sont créées et affectées aux utilisateurs pour effectuer le travail nécessaire afin de résoudre les tickets du service client.

Le formulaire de tâche de ticket comprend les champs suivants.

Champs du formulaire Tâche de ticket

Champ	Description
Numéro	Le numéro de tâche de ticket affecté automatiquement.
Ticket parent	Le numéro du ticket parent. Il peut s'agir d'un ticket de la table Ticket [sn_customerservice_case] ou de n'importe quelle table enfant de la table Ticket.
Parent	Numéro de l'enregistrement parent si la tâche est créée à partir d'un type d'enregistrement autre qu'un ticket. Ce champ est renseigné lorsqu'une tâche de ticket est créée à partir d'un enregistrement autre qu'un enregistrement de ticket, tel qu'un incident, un problème, un changement ou une demande. Ce champ est une référence à la table Tâche [task]. **Remarque :** Vous devrez peut-être configurer l'enregistrement de tâche de ticket pour afficher le champ **Parent** .
Contact	Le contact du ticket parent. Ce champ est une référence à la table Contact [customer_contact].
Compte	Le compte du ticket parent. Ce champ est une référence à la table Compte [customer_account].
Consommateur	Le consommateur du ticket parent. Ce champ est une référence à la table Consommateur [csm_consumer].
Objet	L'objet de la tâche de ticket.
Description	Une description du travail qui doit être effectué pour terminer la tâche de ticket.
Service	Si un service a été sélectionné pour une tâche de ticket, le service s'affiche dans ce champ. Le champ **Service** est une référence à la table Définitions de service (sn_case_type_selection).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Tâche de ticket (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les modules d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) et Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) sont requis pour que le champ **Service** apparaisse sur les listes et formulaires de tâches de ticket.
Priorité	La priorité affectée à la tâche de ticket : • 1 - Critique • 2 – Élevé • 3 - Modéré • 4 - Faible (par défaut)
État	L'état actuel de la tâche de ticket : • Ouvert • Fermées
Affecté à	L'utilisateur affecté.
Service	Ce champ est une référence à la table Service [cmdb_ci_service].
Définition du service	Ce champ est une référence à la table de définition du service [sn_case_type_selection]. Les définitions de service créent des connexions entre les produits, les services et les types de tickets.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail.
Notes de travail	Informations sur la tâche de ticket, telles que les étapes suivies en vue de la résolution. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la **liste Notes de travail** reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à une tâche de ticket.
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** lorsque l'utilisateur sélectionne **Publier**.
Visible pour le client	Si cette case est cochée, la tâche de ticket est visible par les utilisateurs finaux à partir du portail du client ou du portail du consommateur.

Formulaire Rapport de tickets

Le formulaire Rapport des tickets inclut les champs associés aux rapports qui sont dérivés d'enregistrements de tickets.

La table Rapport de tickets (sn_customerservice_case_report) s'étend de la table Ticket du service client (sn_customerservice_case). Cette table stocke les KPI et les mesures pour les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enregistrements de tickets et inclut les mesures calculées suivantes qui sont affichées sur le tableau de bord Gestionnaire du service client.

- Nombre de réaffectations d'agent
- Résolution au premier contact
- Nombre de réouvertures

Le tableau de bord Gestionnaire du service client inclut l'indicateur **Résolution du premier appel**, qui affiche le pourcentage de tickets résolus lors du premier contact avec le client. Le changement de pourcentage de la période actuelle figure sous le pourcentage total. La valeur de l'indicateur Résolution du premier appel est renvoyée par le script include `CaseReportUtils`.

Champs du formulaire Rapport des tickets du service client

Champ	Définition
Numéro	Numéro du rapport de tickets généré automatiquement.
Résolution au premier contact	Enregistre si un ticket a été résolu lors du premier contact d'un client avec un agent. Ce champ peut avoir l'une des valeurs suivantes : • 0: None (valeur par défaut) • 1: True • 2: False Pour en savoir plus sur la façon dont ce champ est calculé, consultez la rubrique Mesure Résolution du premier appel (FCR) ci-après.
Nombre de réaffectations d'agent	Nombre de fois où un ticket a été réaffecté à un autre agent. La valeur par défaut est 0.
Nombre de réouvertures	Nombre de fois où un ticket a été fermé et rouvert. La valeur par défaut est 0.
Ignoré par prédiction	Utilisé pour identifier les tickets ignorés par la fonctionnalité Predictive Intelligence. La valeur par défaut est False (désactivé).
Ticket	Le ticket pour lequel ce rapport de ticket a été généré.
Score de satisfaction du client	Le client donne le score de satisfaction du client pour accepter la résolution du ticket.
Délai de résolution	Temps requis par un agent pour résoudre le ticket. Calculé comme la différence entre l'heure de résolution du ticket et l'heure de création du ticket.

Mesure Résolution du premier appel (FCR)

La mesure Résolution du premier appel (FCR) correspond au nombre de fois où une demande de client est résolue lors du premier contact avec un agent. Le script First Call Resolution renvoie une valeur True ou False.

La valeur FCR est True si un enregistrement comporte une mise à jour. Par exemple, si l'état d'un nouveau ticket est défini sur Fermé, puis sur Mis à jour ou Enregistré, la valeur FCR est True.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La valeur FCR est False si :

- un ticket est rouvert ;
- l'état d'un ticket est mis à jour sur En attente d'infos ;
- un enregistrement de téléphone Openframe existe pour le ticket et la date de cet enregistrement est antérieure à la date de résolution du ticket ;
- un journal d'e-mail existe pour le ticket, l'e-mail n'a pas été créé par le système et la date de création de l'e-mail est antérieure à la date de résolution du ticket ;
- une entrée de commande de travaux existe pour le ticket et la date de cette commande de travaux est antérieure à la date de résolution du ticket.

Formulaire Type de ticket

Utilisez le formulaire Type de ticket pour gérer les paramètres d'un type de ticket.

Pour ouvrir un formulaire de type de ticket, accédez à **Service clientèle** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket** et sélectionnez un type de ticket dans la liste.

Champs du formulaire Type de ticket du service client

Champ	Définition
Table	La table pour le type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case).
Catégorie	Une catégorie facultative pour un type de ticket. Lors de la création de tickets, les agents du service client peuvent filtrer les types de tickets disponibles par catégorie dans la fenêtre contextuelle Sélectionner le type de ticket. Le module d'extension Types de ticket du service client (com.snc.csm_case_types) inclut les catégories suivantes : • Intégration • Réclamation • Ordres • Général
Sous-type	Une sous-catégorie facultative pour un type de ticket. Lors de la création de tickets, les agents du service client peuvent filtrer les types de tickets disponibles par catégorie, puis par sous-type dans la fenêtre contextuelle Sélectionner le type de ticket. Le champ **Sous-type** affiche les champs de la **table** sélectionnée qui sont du type suivant : • Liste de choix • Référence
Description courte	Une brève description du type de ticket.

Liens connexes

Le formulaire Type de ticket comprend les liens connexes suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Afficher la configuration du type de ticket** : affichez la configuration actuelle pour cette table de type de ticket.
- **Lancer Guided Setup pour les types de ticket** : accédez aux tâches de configuration des types de tickets dans Customer Service Guided Setup.
- **Lancer Guided Setup pour AWA** : accédez aux tâches de configuration d'Advanced Work Assignment (AWA) dans Guided Setup pour Agent Workspace.
- **Lancer Guided Setup pour Agent Workspace** : accédez aux tâches de configuration d'Agent Workspace pour CSM dans Guided Setup pour CSM.

Listes connexes

Les listes connexes du formulaire de type de ticket affichent les éléments configurés pour la table Type de ticket. Utilisez les listes connexes pour créer des configurations supplémentaires.

- Créateurs d'enregistrements
- Flux d'états
- Notes de gestion spéciale
- Déclencheurs de notification
- SLA
- Modèles d'e-mail
- Messages rapides
- Rapports

Formulaire de compte

L'application Customer Service Management utilise le formulaire de compte pour stocker les informations de compte client.

Pour plus d'informations sur la création d'un compte client, consultez Configurer des comptes et des contacts.

Champs du formulaire de compte du service client

Champ	Définition
Nom	Le nom de la société.
Numéro	Numéro de compte généré automatiquement pour ce client.
Contact principal	Nom d'un utilisateur qui est le contact principal pour cette société.
Compte parent	Le compte parent pour ce compte. Utilisez ce champ pour créer une Hiérarchie des comptes.
Code d'inscription	Un code unique pour ce compte. L'administrateur des clients peut fournir ce code aux clients pour qu'ils l'utilisent lors de la demande d'une connexion au portail des clients. Le code d'inscription fournit une méthode de validation du client et de la société avant que la demande de connexion ne soit accordée. Saisissez un code alphanumérique dans ce champ ou cliquez sur l'icône Générer le code pour générer un code unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire de compte du service client (suite)

Champ	Définition
	Pour plus d'informations sur la génération de codes d'enregistrement de compte uniques, consultez l'article Génération de codes d'enregistrement de compte dans Customer Service [KB0753505] dans la base de connaissances HI.
Client	Désigne ce compte comme un compte client. **Remarque :** si vous créez un compte client, ce champ est activé par défaut.
Partenaire	Désigne ce compte comme un compte partenaire. Un partenaire peut signaler et gérer des tickets au nom des clients. Un partenaire peut également être un client. **Remarque :** si vous créez un compte partenaire, ce champ est activé par défaut.
Site Web	Adresse Web de la société.
Téléphone	Numéro de téléphone de la société.
Rue	Adresse postale de la société.
Ville	Ville dans laquelle la société est située.
État/ Province	L'État ou la province dans lequel la société est située.
Code postal	Le code postal de la société.
Pays	Pays dans lequel la société est située.
Notes	Toute information supplémentaire relative à la société.

Formulaire Relation de contact

L'application Gestion du service clientèle utilise le formulaire Relation de contact pour stocker des informations sur le compte, le contact et la responsabilité affectée dans une relation de contact.

Champs du formulaire de relation de contact

Champ	Définition
Compte	Le compte auquel le contact est affecté. Ce champ est renseigné automatiquement.
Contact	Le contact du client choisi pour remplir le rôle ou la responsabilité. La liste Contacts comprend les contacts de tout partenaire ou compte connexe, ainsi que les contacts de la hiérarchie des comptes.
Responsabilité	Le rôle ou la responsabilité choisi pour ce contact de client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire de relation de contact (suite)

Champ	Définition
	Remarque : dans le cadre de la création d'une définition de responsabilité, l'administrateur peut spécifier si la responsabilité est unique. Dans ce cas, la responsabilité ne peut être affectée qu'à un seul contact par compte. Pour plus d'informations, consultez Créer des équipes de compte.

Formulaire Actif

L'application Asset Management utilise le formulaire Actif pour stocker des informations sur les actifs.

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'actif tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Ce champ est automatiquement défini lorsque vous créez un actif, en fonction des champs **Balise de l'actif** et **Modèle** .
Catégorie de modèle	Regroupement de modèles d'actif. En fonction de la catégorie de modèle que vous sélectionnez, l'actif est lié à un élément de configuration.
Modèle	Modèle de produit propre à l'actif.
ID d'élément de configuration	Le CI est automatiquement créé lorsque vous créez un actif. Le nom qui apparaît dans ce champ est basé sur les valeurs des champs **Numéro de série** et **Modèle** . Pointez sur l'icône de référence pour afficher les détails de l'élément de configuration hérité de l'enregistrement de l'actif.
Quantité	Nombre d'éléments représentés par cet actif. Un actif possède toujours un élément, à moins qu'un ou plusieurs de ces points soient vrais. • Si l'actif est un consommable, la quantité est illimitée car les consommables sont suivis en groupes. • Si l'actif est préalloué, la quantité est illimitée lorsque la **catégorie de modèle** et les valeurs de **modèle** sont définies et que **le sous-état** est défini sur **Préalloué**.
Général Tous les champs ne sont pas disponibles pour chaque type d'actif.	
Balise d'actif	Informations alphanumériques affectées par votre entreprise pour simplifier le suivi de l'actif.
État	État actuel de l'actif, tel que **En commande** ou **En cours d'utilisation**.
Affecté à	Personne utilisant cet élément ou principalement responsable de ce dernier. Ce champ s'affiche lorsque l'état de l'actif est **défini sur En cours d'utilisation**.
Entrepôt	Nom de l'entrepôt. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'état de l'actif est **En stock** ou **Type**.
Allée	Détails de l'allée de l'actif dans l'entrepôt. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'état de l'actif est **En stock** ou **Type**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s’affiche uniquement lorsque le module d’extension Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) est installé.
Espace	Détails de l’espace de l’actif dans l’allée. Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’état de l’actif est **En stock** ou **Type**. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque le module d’extension Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) est installé.
Gérée par	Personne qui gère l'actif. Cette valeur de champ peut être différente de la personne dans le champ **Propriété de** .
Propriété de	Personne ayant la propriété financière de l'actif. Cette valeur de champ peut être différente de la personne dans le champ **Géré par** .
Parent	Actif parent de l'actif. Par exemple, un moniteur ou un périphérique peut avoir une station de travail comme actif parent. Quand un lien parent est défini, les champs associés à l'affectation et à l'état des actifs enfants sont définis en lecture seule et basés sur les champs d'affectation et d'état de l'actif parent. Pour plus d'informations, consultez Bundled models .
Classe	Groupe d'actifs, par exemple, Base, Matériel, Licence ou Consommable.
Commentaires	Informations sur l'actif qu’il serait utile à d’autres de connaître.
Numéro de série	Numéro de série de cet actif.
Sous-état	Sous-état actuel de l'actif. Les paramètres de sous-état disponibles dépendent de l'état sélectionné. Par exemple, l'état **Hors service** propose les options de **Sous-état** telles que **Détruite**, **Vendue**, **Donnée** et **Crédit fournisseur**.
Emplacement	Emplacement physique actuel de l'actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez définir l'emplacement sur un lieu, un étage, un bâtiment ou un campus. Lorsque vous définissez l'emplacement sur l'une des options à l'exception du campus, la section Hiérarchie des emplacements s'affiche sur le formulaire d'actif. La hiérarchie des emplacements affiche la relation hiérarchique entre l'emplacement spécifié et ses emplacements parents. En outre, lorsque vous définissez le champ Emplacement sur un lieu, puis que vous définissez le *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* paramètre système sur **vrai** sur votre ServiceNow instance, une carte d'emplacement en temps réel de l'actif s'affiche sur le formulaire d'actif. La carte d'emplacement n'apparaît pas par défaut. Pour afficher la carte, sélectionnez l'icône Carte des emplacements ( ) dans la barre latérale contextuelle de l'enregistrement d'actif. La carte d'emplacement n'apparaît pas pour les actifs exclus. Vous pouvez également suivre l'emplacement de vos actifs à l'aide de la carte Asset Indoor de la vue Patrimoine d'actifs de Hardware Asset Workspace. Pour plus d'informations, consultez Track asset location using indoor maps .
Département	Département auquel l'actif appartient.
Société	Société ou entreprise à laquelle appartient cet actif.
Affecté	Date à laquelle l'actif a été affecté à un utilisateur.
Installé	Date à laquelle l'actif a été installé.
Hiérarchie des emplacements La section Hiérarchie des emplacements est disponible uniquement pour les actifs de matériel, de consommables, de lots et de palettes. Cette section n'apparaît que dans les conditions suivantes : • Lorsque le *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* paramètre système est défini sur **vrai** sur votre ServiceNow instance • Lorsque vous sélectionnez un emplacement à l'exception du campus	
Étage	Étage où se trouve le lieu spécifié dans le champ Emplacement. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez un lieu dans le champ Emplacement et est rempli automatiquement en fonction de l'emplacement.
Bâtiment/ Structure	Bâtiment auquel l'étage appartient. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez un lieu ou un étage dans le champ Emplacement et est rempli automatiquement en fonction de l'emplacement.
Campus	Campus où se trouve le bâtiment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez un lieu, un étage ou un bâtiment dans le champ Emplacement et est rempli automatiquement en fonction de l’emplacement.
Financier La section Financière est disponible uniquement pour les actifs de type Matériel, Autorisations logicielles et d’Installations.	
Ligne de demande	Élément demandé auquel l'actif est lié.
Numéro de facture	Facture sur laquelle l'actif a été facturé.
Coût	Prix auquel l'actif a été acheté.
Fournisseur	Fournisseur chez qui l'actif a été acheté. Les actifs qui sont créés automatiquement à partir des bons de commande dans Procurement, la valeur par défaut du champ **Fournisseur** est le fournisseur spécifié sur le bon de commande.
Ouvert	Date à laquelle l'enregistrement de l'élément demandé a été ouvert. Le système renseigne automatiquement le champ lorsqu'une ligne de demande est spécifiée.
Compte GL	Numéro de compte de la comptabilité auquel l'actif est associé.
Centre de coûts	Groupe financièrement responsable de l'actif.
Méthode d’acquisition	Méthode d’acquisition de l’actif. Les choix de système de base sont **Achat**, **Bail**, **Location** et **Prêt**. Actifs créés automatiquement à partir des bons de commande dans Procurement, la valeur par défaut est **Achat**
Type de dépense	Le type de dépenses. • **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. • **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Mise au rebut	
Numéro de l’ordre de mise au rebut	Un numéro unique affecté à l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Fournisseur de services de mise au rebut	Le fournisseur affecté à l'exécution de l'ordre d'élimination des actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
ID d'ordre de mise au rebut du fournisseur	Numéro de commande affecté par le fournisseur pour exécuter l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Date de mise au rebut	Date à laquelle le processus d'ordre d'élimination des actifs est achevé. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Motif de destruction	Texte expliquant pourquoi l'actif est mis hors service.
Bénéficiaire	Organisation qui reçoit l'actif lorsqu'il est mis hors service.
Prix de revente	Valeur de l'actif lorsqu'il est mis hors service. Par exemple, si l'actif est donné, la valeur utilisée lors de la déclaration des taxes.
Retrait planifié	Date à laquelle l'actif est prévu être mis hors service.
Date de mise hors service	Date réelle à laquelle l'actif a été mis hors service.
Dépréciation La section Dépréciation n'est disponible que pour les actifs de type Matériel et d'Installations.	
Dépréciation	Méthode de dépréciation appliquée. Les choix du système de base sont le **Solde dégressif** et la **Ligne droite**. La valeur de dépréciation est définie par défaut à partir du modèle associé.
Date d'effet de dépréciation	Date à laquelle commence la méthode de dépréciation spécifiée.
Valeur de récupération	Valeur estimée d'un actif à la fin de sa durée de vie utile. Cette valeur doit être inférieure ou égale au coût de l'actif.
Date résiduelle	Nombre de jours qui se sont écoulés depuis la **Date d'entrée en vigueur de la dépréciation**.
Valeur résiduelle	Valeur affichée dans le champ Coût selon la méthode de dépréciation appliquée.
Montant déprécié	Montant de la dépréciation de l'actif.
Contrats	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
La section Contrat est disponible uniquement pour les actifs de type Matériel, Autorisations logicielles ou d'Installations.	
Contrat de bail	Nom du contrat de bail qui s'applique à l'actif.
Délai d'expiration de garantie	Date d'expiration de garantie de l'actif.
Date d'expiration du bail	Date d'expiration du contrat. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque Hardware Asset Management (sn_hamp) est installé.
Durée du bail (mois)	La période en mois pendant laquelle le contrat de bail est actif. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque Hardware Asset Management (sn_hamp) est installé.
Paiement de bail mensuel	Montant que vous payez mensuellement pour le contrat. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque Hardware Asset Management (sn_hamp) est installé.
Groupe de support	Groupe gérant le contrat couvrant l'actif.
Échange similaire	Un actif similaire que vous souhaitez retourner au fournisseur du contrat au lieu de l'actif que vous avez apporté dans le contrat de location. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque Hardware Asset Management (sn_hamp) est installé.
Pris en charge par	Personne gérant le contrat couvrant l'actif.
Activités	
Notes de travail	Les notes de travail sont mises à jour pour les cas suivants : • Lorsque les champs **Affecté à**, **Géré à**, **État**, **Sous-état** et **Réservé** de l'actif sont mis à jour. Les colonnes de ces champs sont analysées par défaut et toute mise à jour est enregistrée dans les notes de travail. • Les notes de travail des actifs matériels et logiciels sont mises à jour lorsque l'actif est reçu à partir d'un bon de commande et d'un ordre de transfert. Ces notes de travail facilitent le suivi du cycle de vie de l'actif.
Audit	
Numéro d'audit	Numéro d'audit de l'actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'audit	Type d’audit effectué sur l’actif.
Dernière date d'audit	Date à laquelle le dernier audit a été effectué.
État du dernier audit	État du dernier audit.
Audit effectué par	Personne ayant effectué le dernier audit.
Mobile La section Mobile n’est disponible que pour la catégorie de modèle Appareils mobiles. **Remarque :** Cette section s’affiche uniquement lorsque Gestion des actifs matériels (sn_hamp) est installé.	
Transporteur	Nom de la société de transport.
Propriété	Propriété de l’actif. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Employé • Professionnel
IMEI	Numéro unique pour le suivi de l’appareil mobile.
ID de la pré-inscription	Utilisateur ayant effectué le dernier audit.
Adresse MAC	Adresse MAC de l’équipement mobile.
ID d'inscription	Utilisateur effectuant l’audit actuel.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone associé à l’équipement mobile.
Nom de l'inscription	Nom de l’inscription de l’appareil mobile.
Plateforme	Plateforme de l’équipement mobile. Les options disponibles sont les suivantes : • Android • iOS • Windows • ChromeOS • Autre
État de l'inscription	État d’inscription actuel de l’appareil. Les options disponibles sont les suivantes : • Inscrit(e) • Désinscrit • Expiré

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Inscription en attente • Désinscription en attente
Acheté le	Date d’achat de l’appareil mobile.
Date d'inscription	Date d’inscription initiale.
Date d'éligibilité à la mise à niveau	Date à laquelle l’appareil mobile est éligible à une mise à niveau.
Dernière inscription	Date de la dernière inscription.
Contrat de service	Numéro du contrat associé à l’appareil mobile.
Appareil activé	État d’activation de l’équipement mobile. Les options disponibles sont les suivantes : • Oui : l’appareil mobile est activé. • Non : l’appareil mobile n’est pas activé.
Liens connexes	
Calculer l'amortissement	Sélectionnez cette option pour calculer le montant de la dépréciation et la valeur résiduelle.
Supprimer les actifs uniquement	Sélectionnez cette option pour supprimer les actifs et non le CI associé.
Listes connexes	
Actifs	Actifs liés à l’actif que vous avez créé.
Lignes de dépense	Ligne de dépense associée à l’actif.
Autorisation de retour de marchandise (RMA)	Autorisation de retour de marchandise associée à l’actif.

Formulaire Emplacement d'entreprise interne

Dans l’application Gestion du service clientèle (CSM) , le utilise le formulaire Emplacement d’entreprise Base du modèle de service interne (IBL) pour stocker des informations sur un emplacement d’entreprise interne. Ces informations comprennent les membres du personnel affectés à cet emplacement, les tickets, les produits vendus et les éléments de base d’installation créés pour des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Emplacement d'entreprise interne

Champ	Définition
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'emplacement d'entreprise interne. Par défaut, les numéros d'emplacement commencent par le préfixe IBL.
Nom	Nom de l'emplacement d'entreprise interne.
Responsable	Gestionnaire de l'emplacement d'entreprise interne. **Remarque :** seuls les utilisateurs internes peuvent être ajoutés en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprises internes.
Emplacement de l'entreprise interne parente	Emplacement d'entreprise qui peut avoir un emplacement d'entreprise interne parent. Utilisez ce champ pour créer une hiérarchie parent-enfant.
Rue	Adresse postale de l'emplacement d'entreprise interne.
Ville	Ville dans laquelle se trouve l'emplacement d'entreprise interne.
État/Province	État ou province dans lequel se trouve l'emplacement d'entreprise interne.
Code postal	Code postal de l'emplacement d'entreprise interne.
Clients servis	Clients servis dans un emplacement d'entreprise. Les clients servis peuvent être définis avec deux options : • **Tous les clients** : permet au personnel de l'organisation de services de créer et de résoudre des problèmes pour tous les clients. • **Basé sur des critères** : permet au personnel de l'organisation de services de créer et de résoudre des problèmes uniquement pour les clients associés à l'organisation de services à l'aide d'un critère.
Site web	Adresse Web de l'emplacement d'entreprise interne.
E-mail	ID d'e-mail utilisé par l'emplacement d'entreprise interne.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'emplacement d'entreprise interne.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise interne

Le formulaire Emplacement d'entreprise interne inclut les listes connexes suivantes.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise interne

Liste connexe	Description
Membres	Utilisateurs internes (utilisateurs dotés du rôle snc_internal) qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel à cet emplacement d'entreprise. • Les membres du personnel peuvent créer des tickets pour les clients à leurs emplacements d'entreprise. • Les membres du personnel peuvent accéder aux tickets et aux informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise interne (suite)

Liste connexe	Description
	des clients lorsque le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket correspond à leurs emplacements d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise.
Emplacements des entreprises internes	Liste des enregistrements d'emplacement d'entreprise interne. Pour plus d'informations, consultez Créer un emplacement d'entreprise interne.
Critère du client de l'organisation de services	Liste des clients pris en charge par un emplacement d'entreprise interne. Pour plus d'informations, consultez Associer des clients à une organisation de services.
Tickets affectés à l'emplacement	Tickets qui ont été créés et affectés à cet emplacement. Pour en savoir plus, consultez Créer et gérer des tickets pour un emplacement d'entreprise.
Relations avec le personnel du compte	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les comptes à cet emplacement. Créez des relations avec le personnel chargé de clientèle à l'aide de la responsabilité Chargé de clientèle. Pour plus d'informations, consultez Créer une relation avec le personnel du compte.
Relations avec le personnel des consommateurs	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les consommateurs à cet emplacement. Créez des relations avec le personnel chargé des consommateurs à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Pour plus d'informations, consultez Créer une relation avec le personnel des consommateurs.
Relations avec le personnel du ménage	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les ménages à cet emplacement. Créez des relations avec le personnel du ménage en utilisant la responsabilité Gestionnaire des relations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise interne (suite)

Liste connexe	Description
	Pour plus d'informations, consultez Créer une relation avec le personnel des ménages.
Produits vendus	Produits vendus qui ont été créés pour les clients à cet emplacement. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise.
Éléments de base d'installation	Éléments de base d'installation qui ont été créés pour les clients à cet emplacement. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise.

Information associée

Créer un emplacement d'entreprise interne

Base du modèle de service Relations

Formulaire Emplacement d'entreprise externe

Dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) , l'utilise Base du modèle de service le formulaire Emplacement d'entreprise externe (EBL) pour stocker des informations sur un emplacement d'entreprise externe. Ces informations comprennent les membres du personnel affectés à cet emplacement, les tickets, les produits vendus et les éléments de base d'installation créés pour des clients.

Champs du formulaire Emplacement d'entreprise externe

Champ	Définition
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'emplacement d'entreprise externe. Par défaut, les numéros d'emplacements commencent par le préfixe EBL.
Nom	Nom de l'emplacement d'entreprise externe.
Gestionnaire	Gestionnaire de l'emplacement d'entreprise externe. **Remarque :** Il est possible d'ajouter à la fois des utilisateurs internes et externes en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprises externes.
Emplacement de l'entreprise parente	Un emplacement d'entreprise peut avoir un emplacement d'entreprise externe parent. Utilisez ce champ pour créer une hiérarchie parent-enfant.
Rue	Adresse postale de l'emplacement d'entreprise externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Emplacement d'entreprise externe (suite)

Champ	Définition
Ville	Ville dans laquelle se trouve l'emplacement d'entreprise externe.
État/Province	État ou province dans lequel se trouve l'emplacement d'entreprise externe.
Code postal	Code postal de l'emplacement d'entreprise externe.
Clients servis	Clients servis dans un emplacement d'entreprise. Les clients servis peuvent être définis à l'aide de deux options : • **Tous les clients** : permet au personnel de l'organisation de services de créer et de résoudre des problèmes pour tous les clients. • **Basé sur des critères** : permet au personnel de l'organisation de services de créer et de résoudre des problèmes uniquement pour les clients associés à l'organisation de services à l'aide d'un critère.
Site web	Adresse Web de l'emplacement d'entreprise interne.
E-mail	ID d'e-mail utilisé par l'emplacement d'entreprise interne.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'emplacement d'entreprise interne.

Listes connexes du formulaire Emplacement d'entreprise externe

Le formulaire Emplacement d'entreprise externe inclut les listes connexes suivantes.

Listes connexes pour le formulaire Emplacement d'entreprise externe

Liste connexe	Description
Membres	Utilisateurs internes et externes qui ont été ajoutés en tant que membres du personnel à cet emplacement d'entreprise. • Les membres du personnel peuvent créer des tickets pour les clients à leurs emplacements d'entreprise. • Les membres du personnel peuvent accéder aux tickets et aux informations des clients lorsque le champ **Organisation de services** du formulaire de ticket correspond à leurs emplacements d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes pour le formulaire Emplacement d'entreprise externe (suite)

Liste connexe	Description
	Pour plus d'informations sur l'ajout de membres du personnel à un emplacement d'entreprise externe, reportez-vous à Ajouter des membres du personnel à un emplacement d'entreprise.
Emplacements d'entreprises externes	Liste des enregistrements d'emplacement d'entreprise externe. Pour plus d'informations sur la création d'emplacements d'entreprises externes, reportez-vous à Créer un emplacement d'entreprise externe.
Critère du client de l'organisation de services	Liste des clients pris en charge par un emplacement d'entreprise externe. Pour plus d'informations sur l'association de critères clients à un emplacement d'entreprise externe, reportez-vous à Associer des clients à une organisation de services.
Tickets demandés par l'emplacement	Tickets qui ont été créés et demandés par cet emplacement. Pour plus d'informations sur l'affectation de tickets à un emplacement d'entreprise externe, consultezCréer et gérer des tickets pour un emplacement d'entreprise.
Relations avec le personnel du compte	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les comptes à cet emplacement. Les relations du personnel chargé de clientèle sont créées à l'aide de la responsabilité Chargé de clientèle. Pour en savoir plus sur la création d'une relation compte-personnel, reportez-vous à Créer une relation avec le personnel du compte.
Relations avec le personnel des consommateurs	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les consommateurs à cet emplacement. Les relations du personnel chargé des consommateurs sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Pour en savoir plus sur la création d'une relation consommateur-personnel, reportez-vous à Créer une relation avec le personnel des consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes pour le formulaire Emplacement d'entreprise externe (suite)

Liste connexe	Description
Relations avec le personnel du ménage	Relations qui ont été créées entre les membres du personnel et les ménages à cet emplacement. Les relations du personnel chargé des ménages sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations. Pour en savoir plus sur la création d'une relation avec le personnel du ménage, reportez-vous à Créer une relation avec le personnel des ménages.
Produits vendus	Produits vendus qui ont été créés pour les clients à cet emplacement. Pour plus d'informations sur la création et la gestion des produits vendus pour un emplacement d'entreprise externe, reportez-vous à Créer et gérer des produits vendus pour un emplacement d'entreprise.
Éléments de base d'installation	Éléments de base d'installation qui ont été créés pour les clients à cet emplacement. Pour plus d'informations sur la création et la gestion des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise externe, consultez Créer et gérer des éléments de base d'installation pour un emplacement d'entreprise.

Information associée

Créer un emplacement d'entreprise interne

Base du modèle de service Relations

Formulaire Ménage

Base du modèle de service utilise le formulaire Ménage pour stocker des informations sur un ménage de consommateurs, y compris les membres du ménage ; les relations créées pour le ménage et les membres ; et les tickets, autorisations et contrats créés pour le ménage et ses membres.

Champs du formulaire Ménage

Champ	Définition
Nom	Nom du ménage.
Numéro	Numéro du ménage généré automatiquement. Par défaut, les numéros de ménages commencent par le préfixe HOLD.
Chef de ménage	Consommateur chef de ménage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Ménage (suite)

Champ	Définition
	• Lors de la création d'un enregistrement de ménage, sélectionnez un consommateur dans la table Consommateur. • Lors de la mise à jour d'un enregistrement de ménage existant, sélectionnez un consommateur parmi les membres actuels du ménage.
Rue	Adresse postale du ménage.
Ville	Ville où réside le ménage.
État/ Province	État ou province où réside le ménage.
Code postal	Code postal du lieu où réside le ménage.
Pays	Pays dans lequel réside le ménage.
Notes	Informations supplémentaires sur le ménage.

Listes connexes du formulaire Ménage

Le formulaire Ménage comprend les listes connexes suivantes :

Listes connexes du formulaire Ménage

Liste connexe	Description
Membres actuels	Consommateurs qui sont les membres actuels du ménage.
Tous les membres	Membres actuels et passés d'un ménage. Lorsque des membres sont ajoutés ou supprimés dans un ménage, l'historique des membres est conservé dans cette liste connexe.
Relations avec les membres	Relations qui ont été créées entre les membres de ce ménage. Les relations des membres sont créées à l'aide de la responsabilité Mandataire. Les membres du ménage qui ont une relation de mandataire avec un autre membre du ménage peuvent agir au nom de ce membre et gérer les tickets de celui-ci.
Équipe du ménage	Relations qui ont été créées entre les utilisateurs internes et ce ménage. Les relations du personnel chargé des ménages sont créées à l'aide de la responsabilité Gestionnaire des relations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire Ménage (suite)

Liste connexe	Description
	Les utilisateurs internes qui ont une relation de gestionnaire des relations avec un ménage peuvent gérer tous les tickets de ce ménage.
Tickets	Tickets créés pour ce ménage et ses membres.

Information associée

Créer ou mettre à jour un ménage

Formulaire de définition du service

Dans l'application Gestion du service clientèle (CSM) , le formulaire de définition de service affiche des informations sur une configuration de définition de service. Cet enregistrement d'informations stocke les détails d'un service fourni aux clients.

Formulaire de définition du service

Champ	Description
Nombre (déconseillé)	Numéro unique de l'enregistrement de définition de service. **Remarque :** À partir de la Washington DC version, ce champ a été remplacé par le champ **ID** .
Nom	Nom de la définition de service.
ID	L'ID de la définition de service. Le système remplit automatiquement le champ **ID** avec le nom de la définition de service et remplace les espaces par des traits de soulignement. L'ID peut contenir des caractères alphanumériques et des traits de soulignement et peut contenir jusqu'à 40 caractères. **Remarque :** La valeur de ce champ doit être unique.
Table	La table pour laquelle la définition de service est disponible, soit la table Ticket, soit une table qui étend la table Ticket. Par exemple, si le service est disponible pour le type de ticket d'intégration, sélectionnez la table Ticket d'intégration [sn_onboarding_case].
Type de service clientèle	Le type de service : • Pré-vente • Après-vente • Général

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition du service (suite)

Champ	Description
	Un type de service permet au système d'afficher les services en fonction du contexte.
Générateur d'enregistrement Playbook	Le générateur d'enregistrement Playbook associé à la définition de service. Si une définition de service a un playbook associé, l'agent peut utiliser le playbook dans un onglet de l'enregistrement de ticket. Pour plus d'informations, consultez Associer un playbook à une définition de service.
Image	Image associée à la définition de service. Les définitions de service s'affichent dans le sélecteur de type de ticket ou le sélecteur de type de tâche de ticket dans une vue de carte. L'image apparaît dans la carte d'une définition de service avec le nom et la description.
Commande	Cette valeur détermine l'ordre dans lequel les services sont affichés dans le ticket, le sélecteur de type ou d'autres workflows. Les définitions de service dont la valeur d'ordre est la plus basse s'affichent en premier. La valeur par défaut est 100. • Les définitions de service sans valeur d'ordre s'affichent au-dessus des définitions de service classées. • Si une ou plusieurs définitions de service ont la même valeur d'ordre, le système affiche les définitions de service par ordre alphabétique.
Actif	Active la définition du service.
Description	Description de la définition de service. Les définitions de service s'affichent dans le sélecteur de type de ticket dans une vue de carte. La carte inclut le nom, la description et l'image d'une définition de service. Les agents du service client peuvent rechercher des services en saisissant des mots clés trouvés dans le nom et la description de la définition de service.
Valeurs de champ de la table par défaut	Un ou plusieurs champs et valeurs par défaut de la table cible (la table que vous avez sélectionnée dans le champ **Table**). Lorsqu'un enregistrement est créé pour la table cible pour les définitions de service, le système utilise ces valeurs pour remplir automatiquement les champs d'enregistrement.

Après la création et l'enregistrement d'une définition de service, les listes connexes suivantes sont disponibles sur le formulaire de définition de service :

- Relations de service du produit
- Relations de service du catalogue
- Relations de service à service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Relations de catégories de définitions de services
- Rapports

Règles de requête CSM

Les règles de requête sont utilisées pour filtrer les enregistrements dans les tables liées à CSM qui sont accessibles par les utilisateurs ayant des rôles CSM. Ces filtres, qui sont appliqués dans les règles métier de requête et les ACL en lecture sur les tables liées à CSM, sont stockés dans une table de métadonnées.

À partir de la version London, les règles de requête et les filtres ont été définis dans le script include CSQueryBRUtilOOBConstants. Dans la version Quebec, ces filtres ont été déplacés vers la table Règle de requête (sn_query_rule).

Ce changement s'applique aux règles métier de requête (QBR) et aux ACL en lecture sur les tables liées à CSM. Chaque table de données qui utilisait les QBR avant la version Quebec possède désormais une nouvelle QBR qui utilise la nouvelle logique. Les tables avec des ACL en lecture qui utilisaient des filtres du script include CSQueryBRUtilOOBConstants incluent désormais un ACL en lecture supplémentaire qui utilise les filtres de la table de règles de requête.

Graphique des disponibilités

La fonctionnalité de filtres de requête CSM est active sur les instances zBoot. Les clients existants doivent contacter le service client ServiceNow pour activer cette fonctionnalité.

Propriété des règles de requête

La propriété *sn_cs_queryrules.use_query_rules* détermine s'il faut utiliser la table de règles de requête ou le script include CSQueryBRUtilOOBConstants. Cette propriété est définie sur vrai pour les instances zBoot et faux pour les instances mises à niveau.

- Si la valeur est vrai, l'instance utilise des règles et des filtres de la table de règles de requête pour déterminer l'accès en lecture aux tables CSM de l'utilisateur connecté.
- Si la valeur est faux, l'instance utilise des règles et des filtres de CSQueryBRUtilOOBConstants et de ses extensions pour déterminer l'accès en lecture aux tables CSM de l'utilisateur connecté.

Table de règles de requête

La table Règles de requête (sn_query_rule) étend la table sys_metadata et stocke les filtres pour les tables suivantes :

- Ticket (sn_customerservice_case)
- Bases d'installation affectées (sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- Éléments de base d'installation (sn_install_base_item)
- Produits installés (sn_install_base_m2m_installed_product)
- Produits vendus (sn_install_base_sold_product)
- Ticket de commande (csm_order_case)
- Produit vendu couvert (sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- Commandes (csm_order)
- Actif (alm_asset)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Autorisation (service_entitlement)
- Compte (customer_account)
- Commande de travaux (wm_order)
- Contact (customer_contact)
- Contrat (ast_contract)

Composants installés avec Gestion du service clientèle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Gestion du service clientèle.

Tables installées avec Gestion du service clientèle

Les tables sont ajoutées à votre instance lors de l'activation de l'application Gestion du service clientèle (CSM) .

Tables ajoutées avec l'activation du module d'extension Customer Service Base Entities

Les tables suivantes sont ajoutées lors de l'activation du module d'extension Customer Service Base Extension Entities. Ce module d'extension est activé automatiquement par le module d'extension Customer Service.

Différents noms de tables installés avec Gestion du service clientèle

Table	Description
Compte [customer_account]	Stocke les enregistrements de compte client et de partenaire.
Adresse du compte [account_address_relationship]	Stocke les associations entre les emplacements (adresses) et les comptes.
Accès au compte [sn_csm_account_access]	Stocke les enregistrements qui limitent l'accès du contact aux entités CSM.
Relation de compte [account_relationship]	Stocke les enregistrements des relations qui ont été créées entre les deux comptes.
Type d'adresse [cmn_location_type]	Stocke les types d'adresses pour les entités CSM, telles que Facturation ou Expédition. Les types d'adresses sont généralement utilisés avec les tickets de commande.
Consommateur [csm_consumer]	Stocke les enregistrements de consommateurs.
Utilisateur consommateur [csm_consumer_user]	Stocke les enregistrements d'inscription de consommateurs qui sont créés lorsque les consommateurs effectuent le processus d'auto-inscription à partir du Consumer Service Portal. Cette table étend la table Utilisateurs (sys_user).
Contact	Stocke les enregistrements de contact client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différents noms de tables installés avec Gestion du service clientèle (suite)

Table	Description
[customer_contact]	
Contact du contrat [contract_rel_contact]	Stocke les relations qui sont créées entre les contacts et les contrats.
Ménage [csm_household]	Stocke les enregistrements de ménage du consommateur.
Autorisation [service_entitlement]	Stocke les enregistrements d'autorisation.
Profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile]	Stocke les références au consommateur et peut être étendu pour prendre en charge plusieurs profils au sein et entre les secteurs, chaque profil ayant son propre ensemble d'attributs dans la table étendue.
Emplacement du profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile_location]	Stocke les relations entre les profils de consommateurs et les emplacements (adresses).

Tables ajoutées avec l'activation du module d'extension Customer Service

Les tables suivantes sont ajoutées lors de l'activation du module d'extension Customer Service.

Noms des tables et leur description

Table	Description
Accès aux relations de comptes [sn_customerservice_account_relationship_access]	Stocke le type d'accès pour les relations de compte.
Type de relation de compte [sn_customerservice_account_relationship_type]	Stocke les types de relations créés pour les relations de compte bidirectionnelles.
Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	Stocke les membres de l'équipe qui sont affectés aux équipes de compte.
Jeton de l'agent [sn_customerservice_agent_token]	Cette table n'est actuellement pas utilisée.
Rendez-vous [sn_customerservice_appointment]	Stocke les rendez-vous qui ont été créés pour les tickets du service client.
Contact de la ressource [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Stocke les enregistrements de relation de contact d'actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des tables et leur description (suite)

Table	Description
Ticket [sn_customerservice_case]	Stocke les enregistrements des tickets du service client.
Rapport de ticket [sn_customerservice_case_report]	Stocke les indicateurs clés de performance (KPI) et les mesures pour les enregistrements de tickets.
Configurations de canaux du service clientèle [sn_customerservice_channel_config]	Stocke les enregistrements de configuration des canaux d'e-mail du service client.
Relation du contact [sn_customerservice_contact_relationship]	Stocke les enregistrements de relation de contact.
Interaction avec les clients [sn_customerservice_customer_interaction]	Stocke les enregistrements d'interaction pour Gestion du service clientèle (CSM).
Flux des tickets du service clientèle [sn_customerservice_sf_case]	Stocke les flux d'états des tickets du service client.
Escalade [sn_customerservice_escalation]	Stocke les enregistrements créés pour les tickets et les comptes escaladés.
Sévérité de l'escalade [sn_customerservice_escalation_severity]	Stocke les enregistrements de définition de la sévérité de l'escalade.
Modèle d'escalade [sn_customerservice_escalation_template]	Stocke les enregistrements du modèle d'escalade.
Demande d'inscription [sn_customerservice_registration]	Stocke les demandes d'auto-inscription pour le Customer Service Portal.
Partie connexe [sn_customerservice_related_party]	Stocke les entités (telles que le compte, le contact ou le consommateur) qui sont liées aux tickets du service client et aux responsabilités affectées à chacune des entités.
Configuration des parties associées [sn_customerservice_related_party_configuration]	Stocke le type de partie associée qui fournit une définition de responsabilité par défaut.
Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def]	Stocke les définitions de responsabilité qui sont créées pour prendre en charge les comptes clients.
Tâche	Stocke les tâches qui ont été créées pour les tickets du service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des tables et leur description (suite)

Table	Description
[sn_customerservice_task]	
Configuration de l'accès avec responsabilité [sn_customerservice_responsibility_access_config]	Stocke les métadonnées de la configuration d'accès de la responsabilité, qui spécifie le niveau d'accès et les entités accessibles par une responsabilité particulière.

Propriétés installées avec Gestion du service clientèle

Des propriétés sont ajoutées lors de l'activation de l'application Gestion du service clientèle .

pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation. Vous pouvez affiner la liste des résultats à l'aide du champ **Application** .

Vous pouvez également accéder à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** pour afficher la liste des propriétés les plus fréquemment utilisées que vous pouvez configurer pour Gestion du service clientèle.

Le tableau suivant répertorie les propriétés utilisées pour Gestion du service clientèle.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle

Propriété	Description
glide.cs.email.case_queue_address	Adresse de file d'attente de ticket d'e-mail. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
glide.cs.email.new_case_prefix	Format de préfixe d'objet d'e-mail pour le nouveau ti • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : ticket • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	Créez un ticket pour un utilisateur sans correspondar • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
glide.cs.company_name	Nom de votre société. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
glide.ui.activity.email_roles	Rôles qui peuvent consulter l'e-mail dans le formate l'inclusion des « E-mails envoyés/reçus ». • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : itil, sn_customerservic sn_esm_location_agent, sn_esm_agent, sn_csm_ocs.ext_agent, sn_customerservi sn_customerservice.relationship_agent, sn_customerservice.case_contributor_cre • **Emplacement** : table Propriétés système
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	Champs du formateur d'activité de ticket. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : assigned_to, actif, pro short_description, commentaires, autoris mail*,work_notes • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.FTS_flag_enabled	Activez le marqueur « Follow the sun » sur le formu Service. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.shn_asset	Special Handling Notes pour les actifs. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Notes de gestion spéciale** >
sn_customerservice.shn_contact	Special Handling Notes pour les contacts. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Notes de gestion spéciale** >
sn_customerservice.shn_product	Special Handling Notes pour les produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Notes de gestion spéciale** >
sn_customerservice.shn_account	Special Handling Notes pour les comptes. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Notes de gestion spéciale** >
sn_customerservice.shn_case	Special Handling Notes pour les tickets. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Notes de gestion spéciale** >
sn_customerservice.portal.chat_queue	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système
csm.captcha.google.enabled	Activez l'outil Google Captcha sur le formulaire d'au client en libre-service. • **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	Limitez les actifs basés sur les contacts affectés aux • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	Rôles devant être affichés dans le qualificatif de réfé relation de compte [sn_customerservice_account_rel • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
sn_customerservice.contact_role_assignment	Rôles externes qui peuvent être attribués aux contact Service Portal. Les rôles stockés dans cette propriété **Disponible** de la fenêtre contextuelle Modifier le r • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : sn_customerservice.pa sn_customerservice.partner,sn_customer sn_customerservice.customer • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
sn_customerservice.registration_workflow_id	Workflow d'inscription par défaut sys_id. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 9b6cf2dac31302003a • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.consumer_max_products	Nombre maximal de produits inscrits par consomma • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 25 • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	Propriété créée par le système lorsque le premier enr customer_account est inséré dans une instance. Elle **compte** du dernier compte client créé dans la table Lorsqu'un nouvel enregistrement de compt système utilise cette propriété pour déterm de compte unique pour le compte. La propr jour avec cette dernière valeur affectée afi de compte suivante puisse être définie com pour la prochaine insertion d'enregistremer savoir plus, consultez Définir la propriété de co • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	KCS (Knowledge Centered Services) pour Customer • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
skills_management.migration	Liste des tables de tâches à migrer vers la table Com [task_m2m_skill] lorsqu'un administrateur exécute l **Skills to Task Skill** . • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : wm_task,customerser • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	Permet d'activer le traitement asynchrone des SLA l à l'aide d'une REST API. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Liste des tables dans lesquelles le champ **Compéte** la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill]. S indiqué dans cette propriété, les données ont été mig à nouveau. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.case_fields_to_sync	Liste de champs séparés par des virgules qui se synch parent et vers les tickets enfants. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : priority,state,commen close_notes, resolution_code • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
sn_customerservice.parent_child_case_sync	Synchroniser les champs du ticket parent vers les tic • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Traite le SLA de façon asynchrone pendant la créatio ticket parent à enfant. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	Champs du formateur d'activité pour l'escalade. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.kcs.enable_template_on_case_workspace	Permet la création d'articles de la base de connaissan d'article de la base de connaissances à partir d'un tic Espace de travail d'agent. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	Permet d'envoyer du contenu sous forme de recomm d'un ticket à l'aide de la fonctionnalité Répondeur au • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	URL du portail personnalisée qui contient le paramè connaissances tel que sys_kb_id ou kb_number. Exemple : https://<instance-name>.service- id=kb_article_view&sys_kb_id={sys_kb_id • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**
sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy	Permet de créer une relation avec des contacts en del comptes. Lorsqu'elle est définie sur **faux**, les utilisate à créer des relations de contact avec n'imp Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, seuls les co des comptes s'affichent. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	Affectez le rôle sn_customerservice.svc_location_m gestionnaires d'emplacements d'entreprises internes système est définie sur **true**. Lorsque la valeur est d

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	gestionnaires d'emplacements d'entreprises internes s sn_customerservice.svc_location_manager. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
enable_account_address_sharing	Activez l'association d'une adresse existante à plusie sont présentes dans la table account_address_relation sur false alors qu'elle était auparavant définie sur tru inapproprié pour les données d'adresse du compte. • **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	Activez le marqueur pour ajouter une description à l la page Créer un formulaire de ticket. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_customerservice.emails.customportal	URL de base pour les portails personnalisés. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : aucune • **Emplacement** : table Propriétés système
sn_query_rules.number_of_nq_ops_zing_search_supports	Définit le nombre de règles de requête à appliquer po • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 10
sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily	Définit le nombre maximal de nouveaux tickets qu'u en une journée. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10 • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis** **Remarque :** Cette restriction s'applique uniquement à un co
sn_customerservice.consumer_max_comments_per_case_daily	Définit le nombre maximal de commentaires qu'un c pour un ticket en une journée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système installées avec Gestion du service clientèle (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 25 • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis** **Remarque :** Cette restriction s'applique uniquement à un co
sn_customerservice.consumer_max_attachments_per_record	Définit le nombre maximal de pièces jointes qu'un c un enregistrement. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5 • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis** **Remarque :** Cette restriction s'applique uniquement à un co
sn_cs_queryrules.use_query_rules	Règles ou filtres de la table sn_query_rule p en lecture aux tables liées à Customer Serv les utilisateurs connectés via les règles mét ACL en lecture lorsque la propriété systèm Lorsque la valeur est définie sur **False**, les CSMQueryBRUtilOOBConstants et de ses ext • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : true • **Localisation** : **Service clientèle** > **Adminis**

Traduction automatique

Rôles installés avec Gestion du service clientèle

L'application Gestion du service clientèle utilise des rôles pour fournir un accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, maintenir la sécurité des données et établir différents types de relations entre les utilisateurs.

Rôles primaires

Gestion du service clientèle fournit plusieurs rôles principaux qui prennent en charge les modèles économiques suivants :

- Business-to-business (B2B) : avec ce modèle économique, vous pouvez prendre en charge les comptes et les contacts. En outre, vous pouvez créer des relations et des équipes de compte pour prendre en charge vos clients.
- Business-to-consumer (B2C) : avec ce modèle économique, vous pouvez prendre en charge les consommateurs individuels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces rôles garantissent l'accès aux données tout en maintenant la sécurité des données pour différents types de relations commerciales.

Rôles primaires de CSM

Rôles internes	Rôles externes
Business-to-business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Client b2b** • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Entreprise-à-consommateur (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Partenaire b2b** • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	Entreprise-à-consommateur (B2C) sn_customerservice.consumer

Pour plus d'informations sur ces rôles, consultez les rôles et descriptions CSM ci-dessous.

Rôles internes et externes

Gestion du service clientèle comprend à la fois des rôles d'utilisateurs internes et externes.

- Les rôles internes sont affectés aux utilisateurs au sein de votre organisation. Ces rôles sont destinés aux agents et responsables qui utilisent l'application Gestion du service clientèle pour prendre en charge les clients.
- Les rôles externes sont affectés aux utilisateurs au sein de votre organisation. Ces rôles sont destinés aux clients, partenaires clients et consommateurs qui utilisent les portails en libre-service.

Avec ces rôles, vous pouvez donner l'accès à votre instance à la fois aux utilisateurs internes et aux utilisateurs externes. Cette structure de rôle vous donne la flexibilité de fournir plusieurs niveaux d'accès à différents utilisateurs. Pour renforcer la sécurité, chaque utilisateur doit disposer au moins d'un rôle afin que l'instance puisse distinguer les utilisateurs internes des utilisateurs externes.

Rôles de base

Les rôles principaux disponibles dans Gestion du service clientèle dépendent des rôles de base suivants :

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur ces rôles, consultez Rôles installés avec le module d'extension Customer Service Base Entities ci-dessous.

Pour plus d'informations sur la structure du rôle principal CSM et les rôles inclus, consultez les rôles et descriptions CSM ci-dessous.

Rôles explicites

Certains de vos besoins professionnels peuvent modifier l'utilisation de ces rôles. En outre, la fonctionnalité Explicit Roles in CSM peut affecter des rôles internes et externes à des utilisateurs externes. Il est important de passer en revue régulièrement les affectations des rôles d'utilisateur pour vous assurer qu'elles sont définies en fonction de vos besoins professionnels.

Pour plus d'informations sur la révision et la mise à jour des affectations de rôles d'utilisateur, consultez :

- KB0829930
- Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

.

Descriptions et rôles CSM

Rôles CSM primaires

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de service client [sn_customerservice_agent]	Un agent qui assiste les clients et les partenaires dans la résolution de leurs questions et problèmes. Cet utilisateur crée des tickets, consulte et modifie des tickets et travaille avec les clients et les experts techniques pour résoudre les tickets. Un agent du service client prend généralement en charge un ensemble spécifique de produits sur un ou plusieurs canaux de communication. Un agent peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'agents.	• connaissances • chat_admin • sn_customerservice.deescalation requeste • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope **Remarque :** le rôle sn_esm_agent contient le rôle cmdb_read.
Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager]	Agent du service client doté de la responsabilité supplémentaire de gérer des agents ou des groupes d'agents et de remplacer des actions d'agents.	• sn_customerservice_agent • timecard_manager • timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • approval_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_customerservice.consumer_agent • asset • sn_shn.admin • sn_publications.approver • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager • notify_view **Remarque :** Le rôle notify_view est ajouté au rôle sn_customerservice_manager uniquement lorsque l'application Chat Zoom Connector est installée.
Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]	Un agent qui assiste les consommateurs dans la résolution de leurs questions et problèmes. Cet utilisateur crée, affiche et modifie des tickets et travaille avec les consommateurs à la résolution des tickets. Un agent prend généralement en charge un ensemble de produits spécifique sur un ou plusieurs canaux de communication. Un agent peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'agents.	• sn_esm_agent • chat_admin • sn_shn.editor • template_editor • connaissances
Client [sn_customerservice.customer]	Rôle de client pour la recherche de questions ou de problèmes. Les clients peuvent créer des tickets ainsi que consulter et modifier les tickets existants pour eux-mêmes. Ils peuvent également afficher une liste des actifs appartenant à leurs comptes.	• sn_esm_user • snc_external
Administrateur des clients [sn_customerservice.customer_admin]	Rôle d'administrateur d'un compte client. Cet utilisateur a accès aux données du compte.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_user_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager]	Rôle de client dédié à la gestion des tickets dans un compte et dans tous ses comptes enfants connexes. Le rôle de gestionnaire de ticket client comprend les privilèges du rôle de client et ajoute les privilèges suivants : • Créer un ticket au nom d'un autre contact du compte. • Afficher la liste des tickets appartenant au compte. • Modifier les tickets appartenant au compte. **Remarque :** le rôle de gestionnaire des tickets clients n'est pas automatiquement ajouté à la propriété système **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Pour exposer ce rôle aux administrateurs des clients et des partenaires, accédez à **Service clientèle** > **Administration** > **Propriétés** et ajoutez-le à cette propriété.	sn_customerservice.customer
Partenaire [sn_customerservice.partner]	Partenaire qui s'occupe des comptes clients. Un partenaire peut créer un ticket pour son propre compte ou pour un compte client. Un partenaire peut afficher et modifier tous les tickets qu'il a créés : • pour son propre compte ; • au nom des comptes clients auxquels il est associé.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_partner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM primaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : si vous établissez une nouvelle relation entre un partenaire et un client, l'administrateur partenaire ou le partenaire n'a pas accès aux tickets d'historique créés pour le client. Cela tient au fait que les champs **Partenaire** ou **Contact du partenaire** des tickets d'historique ne sont pas renseignés sur le formulaire de ticket.	
Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin]	Rôle d'administrateur pour un compte partenaire. L'administrateur partenaire peut effectuer les opérations suivantes : • accéder aux données au sein du compte partenaire ; • Accédez aux données créées par les contacts de leur société dans le compte client. • gérer les utilisateurs du compte partenaire et des comptes clients ; • afficher tous les tickets créés par un partenaire.	• sn_customerservice.partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin
Consommateur [sn_customerservice.consumer]	Rôle de consommateur pour la recherche de questions ou de problèmes. Les consommateurs peuvent créer des tickets et consulter et modifier les tickets existants pour les produits qu'ils ont achetés. Ils peuvent également consulter une liste de leurs produits.	• sn_esm_user • snc_external

Rôles CSM supplémentaires

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Éditeur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Ce rôle fournit un accès en écriture limité aux champs du formulaire Ticket.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Il fournit un accès en écriture limité aux tickets pour lesquels l'utilisateur a déjà un accès en lecture fourni par un autre rôle. L'accès en écriture limité est disponible pour les champs suivants : • Notes de travail • Commentaires additionnels • Pièces jointes • Changements d'état ou d'étape • Utilisateurs contributeurs • Groupes de contributeurs • Liste de surveillance • Liste de notes de travail	
Visionneur de contributeur de ticket [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à toutes les tables associées à un ticket. Avec ce rôle, un utilisateur peut afficher les informations dans les listes connexes pour un ticket si : • L'utilisateur a été ajouté au champ **Utilisateur contributeur** ou au champ **Groupe de contributeurs** du formulaire Ticket. • L'utilisateur a un accès en lecture seule aux tickets par le biais d'un autre rôle, tel que le rôle de visionneur de ticket (sn_customerservice. case_viewer) ou le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice. case_task_agent). Avec ce rôle, un utilisateur peut accéder aux modules suivants dans CSM Agent Workspace : **Toutes les**	• sn_shn.user • wm_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	tâches auxquelles je participe.	
Agent de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_agent]	Ce rôle fournit l'accès aux tâches de ticket et aux informations de ticket associées. Un utilisateur avec ce rôle peut travailler sur les tâches de ticket suivantes : • Tâches affectées à l'utilisateur ou aux groupes d'affectation de l'utilisateur. • Tâches créées par l'utilisateur. Avec ce rôle, l'utilisateur peut : • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket affectées. • Créer des tâches de ticket et affecter ces tâches à d'autres utilisateurs. • Afficher et mettre à jour les tâches de ticket créées. • Ajouter des notes de travail, des commentaires et des pièces jointes aux tâches de ticket. • Mettre à jour le statut des tâches de ticket. • Effectuer des actions supplémentaires à partir d'une tâche de ticket telle que l'envoi d'un e-mail. Avec ce rôle, les utilisateurs ont un accès en lecture seule aux informations du client pour le ticket : • Enregistrements des comptes et contacts (pour les tickets B2B) • Enregistrements des consommateurs et ménages (pour les tickets B2C)	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Enregistrements de l'organisation de services (tickets d'emplacement de l'entreprise)	
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les enregistrements de tâches de ticket. **Remarque :** Lorsqu'il est associé au rôle de visionneur de ticket (sn_customerservice.case_viewer), un utilisateur peut accéder à tous les tickets du service client et à toutes les tâches de ticket.	
Visionneur de ticket [sn_customerservice.case_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les tickets.	
Gestionnaire de contacts [sn_customerservice.contact_manager]	Utilisateur pouvant gérer les contacts.	
Gestionnaire de projet client [sn_customerservice.projectmanager]	Un utilisateur qui crée et gère des projets pour les comptes clients. • Crée de nouveaux projets. • Définit les tâches de projet et les plans de ressources. • Identifie les contacts clients qui ont accès aux projets et aux tâches de projet. • Affecte et gère les tâches et les dépendances. **Remarque :** Ce rôle est ajouté avec le module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm)	sn_customerservice.customer_data_viewer
Partie prenante du projet client [sn_customerservice.projectstakeholder]	Un utilisateur responsable d'activités qui nécessitent de consulter les détails du projet client et les tâches de projet.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Ce rôle est ajouté avec le module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm)	
Visionneuse de données [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Utilisateur disposant d'un accès en lecture seule aux entités de données de clients, par exemple : • Éléments de base d'installation • Contrats • Autorisations • Comptes, contacts et membres de l'équipe de compte • Actifs • Consommateurs • Produit vendu	
Demandeur de désescalade [sn_customerservice.deescalation_requester]	Utilisateur pouvant annuler l'escalade d'un ticket ou d'un compte lorsque le problème à l'origine de l'escalade est résolu.	sn_customerservice.escalation_requester
Demandeur d'escalade (sn_customerservice.escalation_requester)	Utilisateur pouvant demander l'escalade d'un ticket ou d'un compte.	sn_customerservice.consumer_agent
Créateur de tickets proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Les utilisateurs dotés du rôle de créateur de tickets proxy peuvent créer des tickets de service client directement à partir des questions Community créées par les contacts ou les consommateurs.	
Contact de proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Rôle qui permet aux employés de créer des tickets pour les comptes clients et les contacts. Les employés peuvent également être des contacts de proxy pour des tickets pour le compte des clients. Affectez ce rôle aux employés de votre entreprise qui ne sont pas des prestataires ou qui ne disposent d'aucun autre rôle propre à CSM.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • créer des tickets du service client à l'aide d'un créateur d'enregistrement ; • ajouter des notes de travail et des commentaires à tous les tickets ; • mettre à jour la liste de surveillance de tous les tickets. **Remarque :** ce rôle est ajouté par le module d'extension CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).	
Utilisateur de l'espace de travail [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Ce rôle fournit un accès aux tâches de ticket à partir des espaces suivants dans CSM Agent Workspace : • Mes tâches de ticket • Tâches de ticket de mon groupe Les utilisateurs peuvent également : • Utiliser l'Assistant d'agent pour rechercher des articles de la base de connaissances (si les critères d'utilisateur sont définis pour fournir un accès à la base de connaissances). • Créer un e-mail (si l'utilisateur a un accès en écriture à l'enregistrement et au rôle email_composer). • Afficher les modèles de réponse (si les modèles de réponse ont été configurés pour l'enregistrement).	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles CSM supplémentaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Par défaut, ce rôle est ajouté au rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent).	

Rôles installés avec le module d'extension Customer Service Base Entities

Les rôles suivants sont installés avec le module d'extension Customer Service Base Entities.

Rôles des entités de base du service clientèle

Rôle	Contient des rôles
Agent Service Management [sn_esm_agent]	• assignment_workbench • wm_read • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent
Partenaire Service Management [sn_esm_partner]	sn_esm_user
Administrateur d'utilisateurs Service Management [sn_esm_user_admin]	sn_esm_user
Administrateur Service Management [sn_esm_admin]	Aucun
Utilisateur Service Management [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Administrateur des partenaires Service Management [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
Rôle pour les REST APIs liées aux services Web CSM [csm_ws_integration]	snc_internal

Information associée

Corriger les affectations de rôle d'utilisateur externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données d'utilisateur interne

Les données d'utilisateur interne incluent des informations sur les utilisateurs internes à votre organisation, tels que les gestionnaires, les agents et d'autres employés. Les utilisateurs internes peuvent également appartenir à des groupes d'utilisateurs.

Un utilisateur est une personne qui peut accéder à votre instance, et un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les utilisateurs associés à un groupe sont répertoriés comme membres de groupe.

Les rôles d'utilisateur fournissent un accès aux fonctionnalités, options et données de Customer Service. Les rôles d'utilisateur suivants sont disponibles dans l'application Customer Service Management pour les utilisateurs internes :

- Agent du service client [sn_customerservice_agent]
- Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent]
- Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager]

Pour obtenir une description plus détaillée des rôles d'utilisateur, consultez les Rôles installés avec Customer Service Management.

Parties prenantes de l'entreprise pour Customer Service Management

Les parties prenantes de l'entreprise pour Customer Service Management inclut les modules d'extension et les rôles qui permettent d'accéder aux fonctionnalités des parties prenantes.

Les clients ayant acheté le produit Abonnement Customer Service Management peuvent fournir aux utilisateurs des parties prenantes de l'entreprise des droits sur les actions suivantes :

- Créer des tickets pour le compte d'un client ou d'une organisation de services.
- Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client.
- Afficher et explorer les rapports.
- Approuver les demandes.

Rôles des utilisateurs des parties prenantes de l'entreprise

Vous pouvez affecter les rôles suivants à n'importe quel utilisateur qui est une partie prenante de l'entreprise.

Créer des tickets pour le compte des clients

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur du compte [sn_customerservice_account_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel compte.	sn_customerservice.case_contributor_creator	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Interne et externe
Contributeur autorisé du ticket [sn_customerservice_case_authorized_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs, lorsqu'ils sont ajoutés à un ticket individuel en tant	• sn_customerservice.case_write_granular • sn_customerservice.case_related_party_write_granular	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
	que partie associée, d'effectuer les actions suivantes : • Ajouter des commentaires et des pièces jointes supplémentaires • Recevoir des notifications sur les mises à jour de ticket • Mettre à jour des tâches de ticket • Accepter ou rejeter une solution • Fermer un ticket			
Contributeur du consommateur [sn_customerservice.consumer_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour n'importe quel consommateur.	sn_customerservice.case_contributor	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Interne et externe
Contributeur de la relation [sn_customerservice.relationship_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour les clients avec lesquels ils ont une relation établie.	sn_customerservice.case_contributor	CS Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)	Interne et externe
Gestionnaire des relations d'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Ce rôle permet aux utilisateurs d'afficher les tickets dans tous les emplacements d'entreprises externes pour lesquels ils ont la responsabilité sn_bus_loc.location_relationship_manager.	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)	Interne
Contributeur de gestionnaire d'emplacement	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer, mettre à jour, afficher	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_core	Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)	Interne et externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
[sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	et approuver des tickets. Ils peuvent également enregistrer et retirer du personnel dans tous les emplacements d'entreprise qu'ils gèrent.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor		

Créer des tickets en tant que contact de proxy

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contact de proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Ce rôle permet aux employés de créer des tickets pour les comptes clients et les contacts.	CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)	Interne

Pour en savoir plus sur le rôle de contact de proxy, consultez Créer des tickets en tant que contact de proxy.

Créer des tickets pour le compte des organisations de services.

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur de l'organisation de services [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de créer des tickets pour leur emplacement de l'entreprise.	sn_customerservice.case_participants_creator	Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)	Interne et externe

Approuver les commandes

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
Approbateur de commande [sn_csm_om.order_approver]	Les utilisateurs dotés de ce rôle peuvent consulter les commandes clients et les données du catalogue de produits et approuver les commandes clients. Ils ne peuvent pas créer, mettre à jour ou supprimer des commandes.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approuver les commandes (suite)

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
	Remarque : Cela nécessite un abonnement à Order Management.		

Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
Visionneuse de commande de compte [sn_csm_om.account_order_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule aux commandes, aux lignes de commande et aux tâches de commande.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Interne
Visionneuse d'emplacements d'entreprises [sn_bus_loc.viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les emplacements d'entreprises. **Remarque :** Ce rôle fournit un accès sans restriction pour afficher tous les emplacements d'entreprises, quels que soient les autres contrôles d'accès.	Emplacements d'entreprises (com.snc.business_location)	Interne
Visionneuse de tickets [sn_customerservice.case_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les tickets.		Interne
Visionneur de tâche de ticket [sn_customerservice.case_task_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à toutes les tâches de ticket. **Remarque :** Lorsqu'il est associé au rôle de visionneur de ticket (sn_customerservice.case_viewer), un utilisateur peut accéder à tous les tickets du service client et à toutes les tâches de ticket.		Interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client (suite)

Rôle	Description	Module d'extension	Type d'utilisateur
Visionneuse de commande de consommateur [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule aux commandes, aux lignes de commande et aux tâches de commande.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Interne
Visionneur de données client [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture aux données client, y compris les données de compte, de consommateur et de ménage, ainsi que les informations incluses dans les listes connexes.		Interne
Visionneuse de ménages [sn_csm_household.viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les ménages. **Remarque :** Ce rôle fournit un accès sans restriction pour afficher tous les ménages, quels que soient la relation ou les autres contrôles d'accès.	Service clientèle du ménage (com.snc.household)	Interne
Visionneuse d'organisation de services [sn_service_org.viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture seule aux organisations de services. **Remarque :** Ce rôle fournit un accès sans restriction pour afficher toutes les organisations de services, quels que soient les autres contrôles d'accès.	Service Organization (com.snc.service_organization)	Interne

Afficher et explorer les rapports et les tableaux de bord

Rôle	Description	Type d'utilisateur
Visionneur Performance Analytics [pa_viewer]	Ce rôle peut : • Afficher Centre d'analyse. • Créer des seuils et des cibles pour les indicateurs.	Interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et explorer les rapports et les tableaux de bord (suite)

Rôle	Description	Type d'utilisateur
	• Lisez, mettez à jour et supprimez les seuils et les cibles qui sont créés. • Afficher les widgets d'analyse de texte sur les tableaux de bord.	

Afficher les projets et les tâches de projet

Rôle	Description	Contient des rôles	Type d'utilisateur
Personne concernée par le projet [sn_customerservice.projectstakeholder]	Ce rôle peut : • Affichez tous les projets. • Afficher les informations sur le projet. • Affichez les informations sur la tâche de projet.	sn_customerservice.projectstakeholder	Interne

Information associée

Rôle de partie prenante de l'entreprise pour PPM

Rôle de parties prenantes pour APM

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Explicit Roles dans CSM

Vous pouvez donner l'accès à votre instance à la fois aux utilisateurs internes et aux utilisateurs externes. Cependant, vous ne souhaitez peut-être pas donner le même niveau d'accès à ces deux types d'utilisateurs. Pour fournir une sécurité accrue, chaque utilisateur doit avoir au moins un rôle afin que l'instance puisse faire la distinction entre les utilisateurs internes et externes.

Pour la version Paris, aucun utilisateur ne peut avoir les deux rôles explicites (snc_internal et snc_external). Les groupes et le rôle de confinement ne peuvent pas inclure les deux rôles, car cela aurait pour conséquence qu'un membre du groupe ou un utilisateur qui est affecté à un tel groupe ou un tel rôle recevrait automatiquement les deux rôles. Now Platform abandonne toute opération qui créerait un tel scénario.

Les utilisateurs externes doivent au minimum obtenir le rôle snc_external. Le rôle snc_external indique que l'utilisateur est externe à votre organisation. Il ne doit pas avoir accès aux ressources à moins d'y être explicitement autorisé par les ACL pour le rôle snc_external ou pour des rôles supplémentaires qui héritent du rôle snc_external. Par défaut, les utilisateurs dotés du rôle snc_external ne peuvent pas accéder aux éléments suivants :

- Ressources Scripted REST API qui ne sont pas marquées comme étant externes.
- Tables sans le rôle qui hérite du rôle snc_external ou du rôle public.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ressources qui ne sont pas de type Enregistrement, telles que les processeurs et les pages de l'interface utilisateur sans accorder l'accès au rôle snc_external ou à un rôle qui hérite du rôle snc_external.
- Tableaux de bord Now Intelligence.

Ne marquez pas le rôle snc_internal comme élevé. Sinon, les utilisateurs internes ne pourront pas accéder à l'instance.

Rôles CSM recommandés pour les utilisateurs internes et externes

Les clients (utilisateurs externes) utilisant l'application Customer Service Management doivent se voir affecter le rôle sn_customerservice.customer ou sn_customerservice.consumer. Les agents du service client (utilisateurs internes) doivent se voir affecter le rôle sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_consumer_agent. Le système vérifie que le même utilisateur n'est pas doté à la fois d'un rôle de client (externe) et d'un rôle d'agent (interne).

Module d'extension Explicit Roles

Le module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice) active le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles), qui ajoute les rôles snc_external et snc_internal. Lorsque le module d'extension est activé :

- tous les utilisateurs doivent avoir le rôle snc_internal pour accéder aux ressources internes, ou le rôle snc_external pour accéder aux ressources externes ;
- tous les utilisateurs existants se voient affecter automatiquement le rôle snc_internal. Ce rôle ne modifie pas les niveaux d'accès existants ni le comportement du système. Au lieu de cela, il fournit une catégorie pour différencier les utilisateurs internes des utilisateurs externes. Tous les utilisateurs internes maintiennent le même niveau d'accès qu'avant l'activation du module d'extension.

  Conseil :
  Pour éviter de modifier les fonctionnalités existantes pour les utilisateurs, l'activation du module d'extension Explicit Roles affecte le rôle d'utilisateur snc_internal à tous les utilisateurs existants dans l'instance. Cela inclut tous les utilisateurs externes ajoutés avant que le module d'extension Explicit Roles ait été activé. Après avoir activé le module d'extension Explicit Roles, effectuez les actions suivantes pour tous les utilisateurs externes ajoutés avant l'activation du module d'extension Explicit Roles :
  - Supprimez le rôle snc_internal.
  - Ajoutez le rôle snc_external.

  Cela garantit que les utilisateurs externes ajoutés avant l'activation du module d'extension Explicit Roles n'ont pas accès aux ressources internes qui ne doivent être disponibles que pour les utilisateurs internes.

- Les utilisateurs nouvellement créés se voient affecter automatiquement le rôle snc_internal lorsqu'ils tentent pour la première fois de se connecter à l'instance, à moins que le rôle snc_external ne leur ait été explicitement affecté. Vous pouvez ajouter le rôle snc_external à un nouvel utilisateur avant qu'il ne se connecte pour la première fois à l'instance pour lui fournir des droits d'utilisateur externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Activez ce module d'extension pendant une fenêtre de maintenance ou lorsque peu d'utilisateurs sont connectés. Les utilisateurs actuellement connectés lorsque le module d'extension est activé ne se verront pas attribuer dynamiquement le rôle snc_internal. Les utilisateurs doivent plutôt se déconnecter et se reconnecter pour se voir affecter le rôle snc_internal. Une fois le module d'extension activé, vous pouvez ajouter ou supprimer les rôles snc_internal et snc_external à tout moment pour changer les droits des utilisateurs.

- Tous les ACL existants qui n'ont pas de rôle requis se voient affecter automatiquement le rôle snc_internal. Étant donné que le rôle snc_internal est affecté aux ACL comme aux rôles existants, les niveaux d'accès existants ne changent pas.
- Les ACL nouvellement créés qui n'ont pas de rôle requis se voient affecter automatiquement le rôle snc_internal. Cette affectation de rôle ne s'applique pas à un ACL nouvellement créé avec un rôle affecté.
- Pour tous les enregistrements de processeur [sys_processor] existants ou les enregistrements de processeur [sys_processor] nouvellement créés avec **Type = script**, le rôle snc_internal est automatiquement ajouté au champ **Rôles** si celui-ci est vide.
- Pour restreindre l'accès aux pages de l'interface utilisateur aux utilisateurs internes, le module d'extension affecte automatiquement le rôle snc_internal à l'ACL ***** avec un **type** de **ui_page**.
- Pour restreindre l'accès aux processeurs aux utilisateurs internes, le module d'extension affecte automatiquement le rôle snc_internal à l'ACL ***** avec un **type** de **processeur**.
- Les utilisateurs externes doivent au minimum obtenir le rôle snc_external pour accéder à l'instance. Ce rôle est automatiquement affecté aux contacts externes du Customer Service Portal. Si le Customer Service Portal n'est pas activé, ce rôle doit être accordé manuellement aux utilisateurs externes. L'accès aux enregistrements est accordé par l'intermédiaire des ACL.

  Remarque :
  vous pouvez utiliser la fonction `isPublic()` dans les scripts pour Customer Service Portal afin de modifier le paramètre de confidentialité pour un seul script include de client pouvant être appelé. Pour plus de détails, consultez Script includes .

- L'accès au site Content Management System est également concerné. CMS est configuré avec des sites (content_site), des pages (content_page) et d'autres ressources. Certains des sites peuvent avoir une **Page de connexion** configurée.
  - Si les sites CMS ne disposent pas de **Page de connexion** configurée, le rôle public est automatiquement ajouté au champ **Rôles de lecture** sur les pages (content_page) si le champ est vide.
  - Si les sites CMS disposent d'une **Page de connexion** configurée, le rôle snc_internal est automatiquement ajouté au champ **Rôles de lecture** sur les pages (content_page) si le champ est vide.
- L'accès au site Service Portal est également concerné.

Le rôle snc_internal n'est pas ajouté automatiquement aux enregistrements sp_page, sp_widget ou sp_instance. Si vous le souhaitez, vous pouvez donner ce rôle aux nouveaux enregistrements en affectant snc_internal comme valeur par défaut dans le champ **Rôles** pour ces enregistrements. Pour obtenir des détails sur ce processus, consultez Spécifier une valeur de champ par défaut .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ne déplacez pas les ensembles de mises à jour système entre les instances avec et sans le module d'extension Explicit Roles activé.

Remarque :
Ce module d'extension nécessite également le module d'extension Contextual Security Manager .

Propriété glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist

Le module d'extension Explicit Roles suppose que tous les utilisateurs existants de la table sys_user au moment de l'installation du module d'extension sont des clients internes. Un script correctif affecte le rôle snc_internal à tous les utilisateurs existants et à n'importe quelle liste ACL sans rôle.

Le script correctif peut échouer ou ne pas se terminer à temps pour un utilisateur qui n'a pas été mis à jour avec le rôle et qui tente d'accéder à une ressource. Pour combler cet écart potentiel, le gestionnaire de sécurité contextuelle (CSM) affecte automatiquement le rôle snc_internal à tout utilisateur qui se connecte et qui n'a pas de rôle explicite (interne ou externe).

En outre, le gestionnaire CSM dispose d'un processus de règle métier qui affecte le rôle snc_external à une classification de ses utilisateurs. Toutefois, lors de l'importation de grands ensembles de clients externes de CSM, le workflow est défini sur faux et les règles métier ne s'exécutent pas. Lorsque ces utilisateurs tentent d'accéder à une ressource, ils n'ont pas de rôles explicites. Le gestionnaire CSM affecte le rôle snc_internal via une tâche planifiée appelée Rapport sur les écarts et conflits d'astreinte qui s'exécute tous les 7 jours. Lorsque le module d'extension Explicit Roles est actif, cette tâche affecte le rôle snc_internal à l'utilisateur externe de CSM, car il n'a ni le rôle snc_internal ni le rôle snc_external.

Pour éviter de fournir le rôle snc_internal par inadvertance aux utilisateurs externes, le module d'extension Explicit Roles inclut une propriété `glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist` qui permet d'exclure des types d'utilisateurs pour ne jamais leur affecter le rôle snc_internal. Si la table glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist ne contient aucun type d'utilisateur, le gestionnaire CSM affecte par défaut le rôle snc_internal à tous les utilisateurs. Si cette table contient des noms de classes ainsi que le type de classe sys_user, le gestionnaire CSM affecte le rôle snc_external. Dans le cas contraire, le gestionnaire CSM affecte le rôle snc_internal par défaut comme d'habitude.

Pour la version Paris, par défaut, cette propriété est activée pour les instances zboot et désactivée pour les mises à niveau.

Fournir l'accès aux tables aux utilisateurs externes

Vous pouvez donner accès à une table à des utilisateurs externes en ajoutant un rôle à la table qui hérite du rôle snc_external. Pour plus d'informations, consultez Fournir l'accès à une table aux utilisateurs externes.

La méthode hasRoles()

La méthode `hasRoles()` est toujours disponible, mais elle est déconseillée dans la version Geneva. Utilisez plutôt la méthode `hasRole(nom de rôle)`.

Si vous utilisez la méthode `hasRoles()`, notez les changements suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cette méthode exclut automatiquement le rôle snc_internal par défaut lorsqu'elle vérifie les rôles. Cela signifie que si un utilisateur possède uniquement le rôle snc_internal, la méthode `hasRoles()` renvoie toujours la valeur **faux**.
- Si l'utilisateur possède le rôle snc_external, la méthode renvoie la valeur **faux** car l'instance considère que les utilisateurs externes n'ont pas de rôle.

Exclusion mutuelle : snc_external contre snc_internal

Now Platform empêche les utilisateurs d'avoir le rôle snc_external et le rôle snc_internal à la fois. L'application Now Platform applique cette exclusion mutuelle partout dans le système et saisit des messages d'erreur dans les journaux pour chaque conflit.

Remarque :
Les ACL peuvent avoir les deux rôles si les ressources ACL doivent être accessibles à tous les utilisateurs.

Exemple : ajout de rôles explicites à un utilisateur (collision directe) :

1. Affectez à l'utilisateur Abel Tuter le rôle snc_internal.
2. Affectez à l'utilisateur Abel Tuter le rôle snc_external.

Résultat : l'ajout du rôle snc_external échoue car Abel Tuter a déjà le rôle snc_internal.

Exemple : ajout de deux rôles explicites à un groupe (collision directe) :

1. Considérez un groupe appelé groupe de tests qui n'a actuellement aucun rôle explicite affecté au groupe.
2. Ajoutez Abel Tuter au groupe de tests.
3. Ajoutez le rôle snc_external au groupe de tests.

Résultat : l'ajout du rôle snc_external échoue car Abel Tuter a déjà le rôle snc_internal et ne peut pas avoir les deux rôles.

Exemple : ajout d'un rôle explicite à un groupe dans lequel un membre du groupe a déjà le rôle explicite en conflit (collision indirecte) :

1. Affectez à l'utilisateur Abel Tuter le rôle snc_internal.
2. Considérez un groupe appelé groupe de tests qui n'a actuellement aucun rôle explicite affecté au groupe.
3. Ajoutez Abel Tuter au groupe de tests.
4. Ajoutez le rôle snc_external au groupe de tests.

Résultat : l'ajout du rôle snc_external au groupe échoue, car Abel Tuter hérite du rôle snc_external en appartenant au groupe. Les deux rôles explicites seront affectés au même utilisateur, ce qui n'est pas autorisé.

Pour d'autres exemples, consultez la table suivante :

Rôle	Tentative d'action	Résultat
Collision directe		
L'utilisateur a le rôle snc_internal.	Ajoutez le rôle snc_external.	L'action est abandonnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tentative d'action	Résultat
L'utilisateur a le rôle snc_external.	Ajoutez le rôle snc_internal.	L'action est abandonnée.
L'utilisateur n'a pas de rôle explicite.	Ajoutez les rôles snc_external et snc_internal.	Le rôle est ajouté.
L'utilisateur a les deux rôles explicites (collision existante).	Ajoutez l'utilisateur à un groupe sans rôles.	L'action est abandonnée.
Un rôle qui n'est associé à aucun utilisateur a le rôle snc_internal.	Ajoutez le rôle snc_external.	L'action est abandonnée.
Un rôle qui n'est associé à aucun utilisateur contient le rôle snc_internal.	Ajoutez le rôle snc_internal.	L'action est abandonnée.
Un rôle contient les deux rôles explicites (collision existante).	Ajoutez le rôle à un utilisateur, un rôle ou un groupe.	L'action est abandonnée.
Un groupe sans membre a le rôle snc_internal.	Ajoutez le rôle snc_external.	L'action est abandonnée.
Un groupe sans membre a le rôle snc_external.	Ajoutez le rôle snc_internal.	L'action est abandonnée.
Un groupe sans membre n'a aucun rôle.	Ajoutez les rôles snc_external et snc_internal.	Le rôle est ajouté.
Collision indirecte		
Confinement de rôle avec collision	1. Accordez un rôle appelé Rôle de test à un utilisateur avec le rôle snc_internal. 2. Ajoutez le rôle snc_external au rôle de test.	L'action est abandonnée.
Confinement de rôle sans collision	1. Accordez un rôle appelé Rôle de test à un utilisateur sans rôle. 2. Ajoutez le rôle snc_external au rôle de test.	Le rôle est ajouté à la fois à l'utilisateur et au rôle de test.
Confinement de groupe avec collision	1. Ajoutez un utilisateur qui a le rôle snc_internal à un groupe appelé Groupe de tests 2 (enfant du groupe de tests 1). 2. Ajoutez le rôle snc_external au groupe de tests 2.	L'action est abandonnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tentative d'action	Résultat
	3. Ajoutez le rôle snc_external à un groupe parent appelé Groupe de tests 1 (parent du groupe de tests 2).	
Confinement de groupe sans collision	**1.** Ajoutez un utilisateur sans rôle à un groupe appelé Groupe de tests 2 (enfant du groupe de tests 1). **2.** Ajoutez le rôle snc_external ou snc_internal au groupe de tests 1 (parent du groupe de tests 2).	Le rôle est ajouté au groupe parent, au groupe enfant et à l'utilisateur.
Confinement de groupe et confinement de rôle avec collision	Ajoutez contains_external au groupe de tests 1, le parent du groupe de tests 2.	Le groupe de tests 1 et le groupe de tests 2 obtiennent tous les deux contains_external, mais n'obtiennent pas explicitement le rôle snc_external.
	Ajoutez le rôle snc_internal au groupe de tests 2, l'enfant du groupe de tests 1.	L'action est abandonnée.
Changement de groupe parent plus confinement de groupe	**1.** Supprimez le groupe de tests 1 en tant que parent du groupe de tests 2. **2.** Ajoutez le rôle snc_internal au groupe de tests 1. **3.** Ajoutez le rôle snc_external au groupe de tests 2. **4.** Dans le groupe de tests 2, définissez le groupe de tests 1 en tant que groupe parent et enregistrez.	L'action est abandonnée. Répétez pour les groupes déjà imbriqués, avec la même attente.

La cause d'une action abandonnée s'affiche dans le message d'erreur et doit être traitée avant la réussite d'une autre tentative.

Pour les tickets directs, tels que l'ajout d'un rôle explicite à un utilisateur individuel, vérifiez quel rôle explicite l'utilisateur doit avoir. Si l'utilisateur a un rôle explicite erroné, il doit d'abord être supprimé, puis le rôle explicite correct doit être ajouté.

Pour les incidents indirects, tels que l'ajout d'un rôle explicite à un groupe (afin qu'un membre du groupe ait les deux rôles explicites), évaluez si cet utilisateur doit être dans le groupe. Déterminez également si le groupe doit recevoir le rôle explicite, y compris tout héritage par la hiérarchie de groupe et la confinement des rôles.

Notez que Now Platform rapporte uniquement la première collision potentielle rencontrée. Si des tentatives répétées continuent d'échouer après la correction, avec une nouvelle cause première à chaque fois, réévaluez l'interdépendance utilisateur/groupe/rôle pertinente de façon plus étendue. Vous devrez peut-être repenser la façon dont les groupes et les conteneurs de rôles sont structurés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir l'accès à une table aux utilisateurs externes

Pour permettre aux utilisateurs ayant seulement le rôle snc_external d'accéder à la vue de liste d'une table, vous devez créer une série d'ACL.

Avant de commencer

Rôle requis : security_admin

Procédure

1. Élevez-vous à un rôle privilégié .
2. Créez une règle ACL avec les paramètres suivants :
   - **Type** : ui_page
   - **Opération** : lecture
   - **Nom** : {table_name}_list
   - **Rôle requis** : snc_external
3. Sur les ACL de **lecture** par défaut pour la table, ajoutez **snc_external** dans la liste des Rôles requis. Créez l'ACL s'il n'existe pas encore.
4. Utilisez les paramètres suivants pour créer un autre ACL :
   - **Type** : ui_page
   - **Opération** : lecture
   - **Nom** : {table_name}
   - **Rôle requis** : snc_external
5. Utilisez les paramètres suivants pour créer un autre ACL afin de fournir à l'utilisateur l'accès en écriture à un champ dans la table :
   - **Type** : enregistrement
   - **Opération** : créer
   - **Nom** : {table_name} {column_name}
   - **Rôle requis** : snc_external

   Répétez cette étape pour chaque champ auquel vous souhaitez donner l'accès en écriture à l'utilisateur. Utilisez un astérisque * à la place du nom de la colonne pour donner accès à tous les champs à la fois.

Création de rôles d'utilisateurs personnalisés

Les administrateurs système peuvent créer des rôles personnalisés ou modifier l'accès des rôles existants en utilisant des scripts includes et des points/instances d'extension.

L'application Gestion du service clientèle utilise des ACL de plateforme et des règles métier de requête pour restreindre l'accès aux données en fonction des rôles d'utilisateurs. Si nécessaire, les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent créer des rôles personnalisés ou modifier l'accès des rôles existants en utilisant des scripts includes et des points/instances d'extension.

- Les script includes stockent les fonctions et les classes JavaScript pour gérer la logique de contrôle d'accès du rôle.
- Les points d'extension/instances désignent les endroits où les scripts personnalisés peuvent être appelés, puis traités pour étendre la fonctionnalité de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'administrateur système peut utiliser les points/instances d'extension pour créer son propre fichier de constantes d'accès de rôle, similaire à CSQueryBRUtilOOBConstants.

L'administrateur système peut créer une nouvelle instance d'extension pour le point d'extension existant et l'utiliser pour définir des constantes de configuration de rôle personnalisées. Les éléments suivants sont inclus dans l'application Gestion du service clientèle :

- global.CSQeryExtensionPoint : le point d'extension fourni pour la configuration de rôle CSM
- instance.CSQueryExtensioninstanceOOB : l'instance d'extension fournie pour la configuration de rôle CSM

Pour créer un nouveau rôle :

1. Créez un nouveau fichier de constantes pour conserver les configurations du nouveau rôle similaire à CSQueryBRUtilOOBConstants. Par exemple :

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 'sn_customerservice.customer_new_role':{ 'sn_customerservice_case':{'condition':['my_new_condition']},
} ,
```

2. Créez une nouvelle instance d'extension pour conserver la logique en renvoyant ce nouveau fichier de constantes à CSQueryBRUtil.
3. Assurez-vous que ce rôle est dans l'instance et contient le rôle sn_esm_user.
4. Affectez ce nouveau rôle à un contact.
5. Créez ou modifiez les ACL et les règles métier de requête pour ce rôle au besoin.

Pour plus d'informations sur la modification des ACL et des règles métier de requête, consultez KB0685767 .

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur

Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'IU côté serveur

Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Scripts includes installés avec Gestion du service clientèle

Des script includes sont ajoutés avec l'activation de Gestion du service clientèle.

Script includes installés avec Gestion du service clientèle

Script include	Description
CSEMailUtil	Utilisé pour les actions et notifications par e-mail liées aux tickets du service client.
CSPortalUtil	Fonctions d'aide pour le portail client en libre-service.
AccountTeamUtil	API d'utilitaire pour le module de responsabilité de l'équipe de compte Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script includes installés avec Gestion du service clientèle (suite)

Script include	Description
AjaxCustomerServiceSearch	Classe Ajax qui fournit les résultats des recherches dans la base de connaissances.

Scripts clients installés avec Gestion du service clientèle

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation de Gestion du service clientèle.

Scripts clients installés avec Customer Service Management

Script client	Table	Description
Canal et état en lecture seule pour le client	Ticket [sn_customerservice_case]	Définit les champs **Canal** et **État** en lecture seule dans le formulaire de ticket que le client peut consulter depuis le portail client.
Vérifier l'installation de Contextual Security	Contact [customer_contact]	Vérifie si le module d'extension Contextual Security (com.glide.role_management) est installé avant de créer un contact client.
Vue du ticket client	Ticket [sn_customerservice_case]	Masque certains éléments du formulaire de ticket pour la vue ESS.
Effacer le formulaire de ticket au changement de compte	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsqu'un utilisateur modifie la valeur dans le champ **Compte** du formulaire de ticket, les valeurs des champs suivants sont effacées : **Partenaire**, **Contact du partenaire**, **Actif**, **Autorisation**, **Contrat** et **Contact**.
Effacer le contact du partenaire au changement de partenaire	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsqu'un utilisateur modifie la valeur dans le champ **Partenaire** du formulaire de ticket, le champ **Contact du partenaire** est également effacé.
Masquer le flux d'activités	Contact [customer_contact]	Masque le flux d'activités au-dessus de l'en-tête du formulaire.
Masquer l'icône de pièce jointe	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Masque l'icône de pièce jointe au-dessus de l'en-tête du formulaire.
Masquer les icônes d'en-tête du formulaire	Ticket [sn_customerservice_case]	Masque l'icône d'e-mail du menu Plus d'options et l'icône du flux d'activités en haut de l'en-tête du formulaire. Masque également l'icône de livre en regard du champ **Brève description** du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients installés avec Customer Service Management (suite)

Script client	Table	Description
Masquer la suggestion à côté de la brève description	Ticket [sn_customerservice_case]	Masque l'icône de suggestion à côté du champ **Brève description**.
Mettre le champ en lecture seule	Type de relation de compte [sn_customerservice_account_relationship_type]	Définit les champs **De** et **À** en lecture seule une fois qu'un enregistrement est créé dans la table Type de relation de compte (sn_customerservice_account_relationship_type).
Ouvrir la liste Glide pour un nouveau rendez-vous	Rendez-vous [sn_customerservice_appointment]	Ouvre la liste Glide pour sélectionner l'utilisateur pour un rendez-vous pour de nouveaux enregistrements.
Remplir la société du contact	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsqu'un nom d'utilisateur est sélectionné dans le champ **Contact**, le champ **Compte** est rempli avec les informations de compte du contact.
Remplir le contrat	Ticket [sn_customerservice_case]	Remplit le champ **Contrat** lorsque le champ **Compte** est rempli.
Remplir le contrat et l'autorisation	Ticket [sn_customerservice_case]	Remplit les champs **Contrat** et **Autorisation** lorsque le champ **Compte** est rempli.
Remplir l'autorisation	Ticket [sn_customerservice_case]	Remplit le champ **Autorisation** lorsque le champ **Compte** est rempli.
Remplir le produit	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsqu'un actif est sélectionné dans le champ **Actif**, le champ **Produit** est rempli avec le modèle de produit de l'actif.
Code d'inscription en lecture seule	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Définit le champ **Code d'inscription** en lecture seule.
Définir le compte en lecture seule au chargement	Membre de l'équipe de compte [sn_customerservice_team_member]	Définit le champ **Compte** en lecture seule pour un nouvel enregistrement lorsque le compte n'est pas vide au chargement du formulaire.
Définir l'actif en lecture seule	Contact de la ressource [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Définit le champ **Actif** en lecture seule pour un nouveau formulaire lorsque la valeur d'actif n'est pas vide.
Afficher le champ partenaire	Ticket [sn_customerservice_case]	Affiche le champ **Ouvert par** du formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients installés avec Customer Service Management (suite)

Script client	Table	Description
Notes de gestion spéciale pour le ticket	Ticket [sn_customerservice_case]	Affiche toutes les notes de gestion spéciale avec une alerte de type d'affichage liée à l'enregistrement actuel.
Valider l'autorisation du produit	Autorisation [service_entitlement]	Affiche un message d'avertissement de champ pour le champ **Par unité** si un produit est sélectionné, mais que les champs **Actif**, **Contrat** et **Compte** sont vides.

Règles métier installées avec Gestion du service clientèle

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Gestion du service clientèle.

Le tableau suivant décrit les règles métier et leurs tables connexes qui sont ajoutées avec Gestion du service clientèle.

Règles métier ajoutées avec Gestion du service clientèle

Règle métier	Table	Description
Requête de compte pour le client	Compte [customer_account]	Interroge le compte pour le contact client.
Règle d'affichage de la relation de compte	Relation de compte [account_relationship]	Affiche les valeurs correctes dans le diagramme bidirectionnel sur le formulaire de relation de compte.
Ajouter le rôle de client à des contacts	Contact [customer_contact]	Ajoute le rôle de client (sn_customerservice.customer) au contact d'un client si aucun rôle n'a été affecté au contact ou si l'ID d'utilisateur du contact est défini.
Ajouter le rôle snc_external à des contacts	Contact [customer_contact]	Ajoute le rôle d'utilisateur snc_external à chaque contact.
Ajouter le contact principal au contact d'un actif	Actif [alm_asset]	Lorsqu'un nouveau contact principal est affecté à un actif, le contact principal est ajouté au contact de l'actif.
Requête d'approbateur pour un client	Approbation [sysapproval_approver]	Interroge l'approbateur pour un contact client.
Requête d'actif pour un client	Actif [alm_asset]	Interroge les actifs pour un contact client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier ajoutées avec Gestion du service clientèle (suite)

Règle métier	Table	Description
Règle métier d'évaluation automatique	Ticket [sn_customerservice_case]	Déclenche une enquête de satisfaction des clients lorsqu'un ticket est défini sur **Fermé**.
Requête de ticket pour un client	Ticket [sn_customerservice_case]	Interroge les tickets pour un contact client.
Règle d'affichage de ticket	Ticket [sn_customerservice_case]	Une règle métier d'affichage dans le formulaire de ticket qui transmet certaines valeurs au navigateur lorsqu'un ticket est affiché.
Changer En attente pour Ouvert	Ticket [sn_customerservice_case]	Fait passer l'état du ticket d'**En attente d'infos** à **Ouvert**.
Vérifier les doublons	Contact de la ressource [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Vérifie les enregistrements en double avant de créer un nouveau contact d'actif.
Vérifier les doublons de responsabilité	Relation du contact [sn_customerservice_contact_relationship]	Vérifie les responsabilités en double avant de créer une nouvelle relation de contact.
Vérifier les doublons de responsabilité	Contact de la ressource [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Vérifie les responsabilités en double avant de créer un nouveau contact d'actif.
Vérifier que les rôles snc_external existent	Contact [customer_contact]	Vérifie si le module d'extension com.glide.security_schema est activé.
Requête de contact pour un client	Contact [customer_contact]	Interroge les contacts pour un client.
Requête de contrat pour un client	Contrat [ast_contract]	Interroge les contrats pour un client.
Créer une relation bidirectionnelle	Relation de compte [account_relationship]	Une fois qu'une relation de compte est créée, cette règle métier crée l'enregistrement de relation de compte bidirectionnelle.
Supprimer les contacts et les actifs du compte	Relation de compte [account_relationship]	Lorsqu'une relation de compte est supprimée, cette règle métier supprime les contacts et les actifs du compte correspondant.
Supprimer le type de relation	étiquette	Vérifie si des enregistrements de relations utilisent un type de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier ajoutées avec Gestion du service clientèle (suite)

Règle métier	Table	Description
	[account_relationship_type]	relation avant que ce type de relation ne soit supprimé.
Supprimer une définition de responsabilité	Définition de responsabilité [sn_customerservice_responsibility_def]	Vérifie si les membres de l'équipe de compte utilisent une définition de responsabilité avant que cette définition de responsabilité ne soit supprimée.
Afficher un message de demande	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Après la soumission d'une demande d'inscription, cette règle métier affiche un message d'information à l'utilisateur
Afficher la règle	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Affiche un message pour rappeler aux utilisateurs d'entrer un code d'inscription correct
Requête d'autorisation pour un client	Autorisation [service_entitlement]	Interroge les autorisations pour un contact client.
Insérer les notes de travail du ticket	Rendez-vous [sn_customerservice_appointment]	Met à jour les notes de travail d'un ticket avec les détails du rendez-vous lorsqu'un rendez-vous est créé.
Remplir le nom de la société pour le ticket	Ticket [sn_customerservice_case]	Remplit le champ **Société** du formulaire de ticket en fonction du nom inscrit dans le champ **Contact**.
Définir le délai de la première réponse	Ticket [sn_customerservice_case]	Lorsqu'un ticket est créé ou mis à jour, cette règle définit l'heure actuelle comme valeur du champ first_response_time. Elle est également utilisée lorsqu'un ticket est à l'état **Résolu** ou **En attente d'infos** ou lorsque des commentaires ou des notes de fermeture sont ajoutés. **Remarque :** le champ first_response_time n'est pas utilisé.
Mettre à jour le compte en fonction du code d'inscription	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Valide le code d'inscription et affecte le compte associé au code d'inscription.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier ajoutées avec Gestion du service clientèle (suite)

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour les étiquettes des relations de compte	Type de relation de compte [sn_customerservice_account_relationship_type]	Lorsque les étiquettes d'un type de relation de compte sont mises à jour, cette règle métier met à jour tous les enregistrements de relations de compte connexes.
Mettre à jour l'autorisation du ticket à sa fermeture	Ticket [sn_customerservice_case]	Met à jour l'autorisation associée lorsque l'état d'un ticket est défini sur **Fermé**.
Mettre à jour les notes de travail du ticket	Rendez-vous [sn_customerservice_appointment]	Ajoute des notes de travail au ticket lorsqu'un rendez-vous pour le ticket est mis à jour.
Mettre à jour les notes de travail du ticket	Base de connaissances [kb_knowledge]	Ajoute des notes de travail au ticket lorsqu'un article de la base de connaissances associé au ticket est mis à jour.
Mettre à jour le ticket parent pour une nouvelle tâche	Tâche [sn_customerservice_task]	Met à jour le ticket lorsqu'une nouvelle tâche de ticket est créée.
Mettre à jour le ticket parent pour un changement d'état	Tâche [sn_customerservice_task]	Met à jour le ticket lorsqu'une nouvelle tâche de ticket est modifiée.
Mettre à jour l'étiquette de relation	Relation de compte [account_relationship]	Met à jour les étiquettes de relations pour les relations de compte bidirectionnelles.
Mettre à jour l'état de la tâche utilisateur	Ticket [sn_customerservice_case]	Calcule la charge de travail de l'agent en fonction du nombre de tickets affectés à l'agent. L'heure de la dernière affectation est également mise à jour. Cette règle est utilisée par le moteur de règle de correspondance.
Valider l'inscription	Demande d'enregistrement [sn_customerservice_registration]	Vérifie si l'inscription est valide en fonction de l'adresse e-mail de l'utilisateur. Si l'utilisateur existe dans le système ou si une demande a déjà été soumise et est en attente, la demande d'inscription n'est pas autorisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec les espaces de travail CSM

Plusieurs types de composants sont installés avec les espaces de travail CSM.

Rôles

Le rôle d'utilisateur Agent Workspace (agent_workspace_user) est ajouté au rôle d'agent Service Management (sn_esm_agent). Le rôle est nécessaire pour accéder à Espace de travail d'agent pour CSM.

Vues de formulaire

S'ils existent pour certains types d'enregistrements, les agents du service client consultent les formulaires dans la vue de formulaire de l'espace de travail CSM (workspace_csm). Sinon, les agents les consultent dans la vue du formulaire Workspace.

Tables

Dans les espaces de travail CSM, un certain nombre de tables Gestion du service clientèle sont fournies avec les mises en pages de l'espace de travail et de l'espace de travail CSM.

Tables dans la vue Workspace

La vue de l'espace de travail est fournie pour les tables suivantes :

- Ticket (sn_customerservice_case)
- Consommateur (csm_consumer)
- Compte (customer_account)
- Contact (customer_contact)
- Relation de compte (account_relationship)
- Actif (alm_asset)
- Contrat (ast_contract)
- Modèle de produit (cmdb_model)
- Autorisation (service_entitlement)
- Tâche (sn_customerservice_task)
- Rendez-vous (sn_customerservice_appointment)
- Relation de contact (sn_customerservice_contact_relationship)
- Escalade (sn_customerservice_escalation)
- Commande (csm_order)
- Ticket de commande (csm_order_case)
- Notes de gestion spéciale (sn_shn_notes)
- Élément de ligne de commande (csm_order_line_item)
- Contact d'actif (sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- Membre de l'équipe de compte (sn_customerservice_team_member)
- Table Profils sociaux (sn_app_cs_social_social_profile)
- Table Journaux sociaux (sn_app_cs_social_social_log)
- Table Base de connaissances appliquée aux tâches (m2m_kb_task)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables dans la vue de l'espace de travail CSM

La vue de l'espace de travail CSM (workspace_csm) est fournie pour les tables suivantes :

- Interaction (interaction)
- Emplacement (cmn_location)

La vue de l'espace de travail CSM de ces tables est semblable à la vue de l'interface de la plateforme par défaut respective.

Listes

Les catégories de liste et les listes filtrées qui ont été configurées pour les agents du service client dans les espaces de travail CSM.

Listes et listes filtrées pour les agents du service client

Catégorie de liste	Listes filtrées	Description
Tickets	Mes tickets	Tickets affectés à l'agent du service client.
	Mes éléments ouverts	Tickets ouverts affectés à l'agent du service client.
	Non affecté pour mes groupes	Tickets qui appartiennent à l'un des groupes de l'agent du service client, mais qui n'ont pas été affectés à un agent.
	Tous	Tous les tickets du service client.
Gestion des problèmes majeurs	Tickets principaux	Tickets principaux qui ont été acceptés.
Client	Comptes	Une liste de comptes clients.
	Partenaires	Une liste de comptes partenaires.
	Contacts	Une liste de contacts des clients.
	Consommateurs	Une liste de consommateurs.
Interactions	Mes interactions	Interactions qui sont affectées à l'agent du service client (le nom de l'agent est indiqué dans le champ **Affecté à** de l'enregistrement d'interaction).
Base de connaissances	Mes articles de la base de connaissances	Articles de la base de connaissances rédigés par l'agent du service client (le nom de l'agent est indiqué dans le champ **Auteur**). **Remarque :** cette liste s'affiche dans le panneau de liste lorsque le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer) est activé.
Tâches du catalogue	Affectés à mes groupes	Tâches de catalogue affectées aux groupes de l'agent actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
d'autres listes filtrées s'affichent dans le panneau de liste lorsqu'un agent du service client dispose également du rôle itil.

Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion du service clientèle

Plusieurs types de composants sont installés avec les modules d'extension supplémentaires pour l'application Gestion du service clientèle.

Composants installés avec CTI Softphone

Plusieurs types de composants sont installés avec CTI Softphone.

Tables installées avec CTI Softphone

Des tables sont ajoutées avec l'activation de CTI Softphone.

Tableaux pour l'activation de CTI Softphone

Table	Description
État CTI de l'utilisateur	Stocke l'état de disponibilité de l'agent.

Scripts includes installés avec CTI Softphone

Des script includes sont ajoutés avec l'activation de CTI Softphone.

Script include	Description
CTIAjaxUtility	Classe Ajax qui fournit des fonctions d'aide pour définir et obtenir les états des utilisateurs, obtenir le contexte d'un appel entrant, consigner un appel, mettre un appel en file d'attente et retirer un appel de la file d'attente.

Règles métier installées avec CTI Softphone

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de CTI Softphone.

Règle métier	Table	Description
Acheminer un utilisateur disponible pour la tâche d'incident	État CTI de l'utilisateur [user_cti_status]	Règle métier de démonstration pour retirer de la file d'attente un appel en fonction des règles de correspondance lorsqu'un agent devient disponible.

Composants installés avec Customer Service CTI Demo Data

Plusieurs types de composants sont installés avec Customer Service CTI Demo Data.

Règles métier installées avec Customer Service CTI Demo Data

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Customer Service CTI Demo Data.

Règle métier	Table	Description
Acheminer un utilisateur disponible pour la tâche de ticket	État CTI de l'utilisateur	Utilisée pour retirer un appel de la file d'attente lorsqu'un agent devient disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
	[user_cti_status]	

Composants installés avec OpenFrame

Plusieurs types de composants sont installés avec OpenFrame.

Tables installées avec OpenFrame

Des tables sont ajoutées avec l'activation d'OpenFrame.

Tables installées avec OpenFrame

Table	Description
Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log]	Un journal des appels téléphoniques entrants et sortants. Cette table peut être utilisée pour consigner tout appel téléphonique effectué ou reçu.
Configuration OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Stocke la configuration OpenFrame. Il s'agit de la configuration utilisée pour charger l'OpenFrame dans le TopFrame.

Rôles installés avec OpenFrame

Le rôle d'utilisateur OpenFrame est automatiquement ajouté lorsque vous activez OpenFrame.

Rôle	Description	Contient le rôle
Utilisateur [sn_openframe_user]	Le rôle d'utilisateur OpenFrame.	Aucun

Scripts includes installés avec OpenFrame

Le script include OpenFrameAjaxUtility est ajouté lorsque vous activez OpenFrame.

Script includes pour OpenFrame

Script include	Description
OpenFrameAjaxUtility	Classe d'utilitaire OpenFrame AJAX qui fournit des fonctions pour obtenir la configuration OpenFrame et pour obtenir et définir l'emplacement du dernier cadre ouvert.

Règles métier installées avec OpenFrame

Certaines règles métier connexes sont ajoutées lorsque vous activez OpenFrame.

Règles métier OpenFrame

Règle métier	Table	Description
Définir l'agent	Journal téléphonique	Définit l'agent dans la table Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log] comme l'utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier OpenFrame (suite)

Règle métier	Table	Description
	[sn_openframe_phone_log]	connecté actuel si un appel téléphonique est consigné sans agent.
Une configuration par défaut	Configuration OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Vérifie qu'il n'y a qu'une seule configuration OpenFrame par défaut. Vous ne pouvez pas avoir deux configurations OpenFrame si l'option par défaut est définie sur vrai.
Mettre à jour les notes de travail de la tâche	Journal téléphonique [sn_openframe_phone_log]	Met à jour les notes de travail pour une tâche spécifique lorsqu'un appel téléphonique est consigné pour cette tâche.

Macros d'interface utilisateur installées avec OpenFrame

Des macros d'interface utilisateur connexes sont ajoutées lorsque vous activez le module d'extension OpenFrame.

Les macros d'interface utilisateur ajoutées lorsque vous activez le module d'extension OpenFrame sont prises en charge dans les conditions suivantes :

- La propriété *doctype* est définie sur vrai et l'appareil n'est pas une tablette ou un mobile.
- Le navigateur Web est Internet Explorer 10 ou ultérieur.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez ajouter les scripts de macro d'interface utilisateur suivants :

Scripts de macros d'interface utilisateur OpenFrame

Script include	Description
show_phone	• Cette macro nécessite l'activation du module d'extension OpenFrame. • En configurant cette macro d'interface utilisateur à l'aide du paramètre *ref_contribution*, vous pouvez afficher une icône de téléphone à côté du champ de référence sys_user si le champ du téléphone dans l'enregistrement sys_user est rempli avec le numéro de contact de l'utilisateur.
show_phone_customer_service	• Cette macro nécessite l'activation des modules d'extension Gestion du service clientèle et OpenFrame. • En configurant cette macro d'interface utilisateur à l'aide du paramètre *ref_contribution*, vous pouvez afficher une icône de téléphone à côté du champ de référence **Contact** customer_account sur le formulaire de ticket si le champ du téléphone dans l'enregistrement Contact customer_account est rempli avec le numéro de contact de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher l'icône de téléphone vous permet de passer des appels en utilisant l'aptitude « cliquer pour appeler » dans la fenêtre OpenFrame. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'OpenFrame, consultez Vue d'ensemble d'OpenFrame.

Composants installés avec Special Handling Notes

Plusieurs types de composants sont installés avec Special Handling Notes.

Tables installées avec Special Handling Notes

Les tables incluses avec le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Notes de gestion spéciale [sn_shn_notes]	Stocke les notes de gestion spéciale.
Configuration Special Handling Notes [sn_shn_configuration]	Stocke les configurations de table des notes de gestion spéciale.

Rôles installés avec Special Handling Notes

Certains rôles d'utilisateur sont inclus dans le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Rôles des notes de gestion spéciale

Rôle	Description
sn_shn.admin	Peut lire, créer, mettre à jour et supprimer des notes de gestion spéciale. Ce rôle contient le rôle sn_shn.editor. Le rôle sn_customerservice_manager contient le rôle sn_shn.admin.
sn_shn.editor	Peut lire et mettre à jour des notes de gestion spéciale. Ce rôle contient le rôle sn_shn.user. Le rôle sn_customerservice_agent contient le rôle sn_shn.editor.
sn_shn.user	Peut lire des notes de gestion spéciale.

Propriétés installées avec Special Handling Notes

Certaines propriétés sont incluses dans le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les propriétés suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des notes de gestion spéciale

Propriété	Description
Nombre maximal de commentaires affichés dans la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale [sn_shn.max_num_alerts]	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 20 • **Localisation** : **Notes de gestion spéciale** > **Propriétés**
Afficher les notes de gestion spéciale une seule fois par session [sn_shn.note_preferences]	Les notes de gestion spéciale s'affichent chaque fois que vous accédez à un enregistrement. Activez cette propriété pour afficher les notes de gestion spéciale une seule fois par session. • **Type** : true | false • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Notes de gestion spéciale** > **Propriétés**
Largeur de la fenêtre contextuelle Special Handling Notes en pixels [sn_shn,popup_width]	La largeur de la fenêtre contextuelle Special Handling Notes en pixels. La largeur par défaut est de 500. Si vous spécifiez moins de 300 pixels, la fenêtre utilise automatiquement la largeur minimale de 300 pixels. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 500 • **Localisation** : **Notes de gestion spéciale** > **Propriétés**

Pour en savoir plus sur les propriétés des notes de gestion spéciale, reportez-vous à Configurer les propriétés des notes de gestion spéciale.

Règles métier installées avec Special Handling Notes

Les règles métier incluses avec le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier installées avec le module d'extension Special Handling Notes

Règle métier	Table	Description
Mise à jour du champ de table	Notes de gestion spéciale [sn_shn_notes]	Remplit le champ **Table** avec l'étiquette de la table plutôt que son nom entier.
Entrée de table en cache SHN	Configuration des notes de gestion spéciale [sn_shn_configuration]	Stocke les entrées de la table de configuration dans un cache pour éviter les requêtes répétées.

Scripts clients installés avec Special Handling Notes

Les scripts clients inclus avec le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les scripts clients suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients

Script client	Table	Description
Message lors du chargement	Configuration des notes de gestion spéciale [sn_shn_configuration]	Message lors du chargement décrivant la fonction de la table de configuration Special Handling Notes. Créez une configuration en sélectionnant une table pour laquelle des notes de gestion spéciale peuvent être créées et affichées. Incluez des notes pour les entités connexes en sélectionnant les champs souhaités et en les ajoutant à la configuration.

Script includes installés avec Special Handling Notes

Les script includes inclus avec le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn).

Le module d'extension Special Handling Notes ajoute les script includes suivants.

Includes de script pour les notes de gestion spéciale

Script include	Description
SHNProcessor	Une collection d'API pour les notes de gestion spéciale.
SHNTable	Fournit une liste de tables pour lesquelles l'utilisateur peut créer des notes de gestion spéciale.

Composants installés avec Targeted Communications

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Targeted Communications.

Tables installées avec Targeted Communications

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Targeted Communications.

Tables installées avec Targeted Communications

Table	Description
Destinataires (utilisateurs) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	Stocke les listes de destinataires de type utilisateurs internes.
Destinataires (comptes) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	Stocke les listes de destinataires de type comptes.
Destinataires (consommateurs) [sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	Stocke les listes de destinataires de type consommateurs.
Destinataires de la publication [sn_publications_publication_contact_m2m]	Stocke les listes de destinataires de type contacts.
Configuration de Workflow	Page de configuration des workflows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Targeted Communications (suite)

Table	Description
[sn_publications_workflow_config]	
Publication [sn_publications_publication]	Stocke toutes les publications.
Liste de destinataires [sn_publications_recipients_list]	Stocke les listes de destinataires.
Récurrence [sn_publications_recurrence]	Stocke toutes les récurrences de publication.

Rôles installés avec Targeted Communications

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de Targeted Communications.

Rôles installés avec Targeted Communications

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de publications [sn_publications.admin]	L'administrateur de publications peut : • lire toutes les publications • créer, mettre à jour et supprimer des publications • créer des publications récurrentes • créer des listes de destinataires • ajouter ou supprimer des approbateurs dans les workflows	• sn_publications.author • sn_publications.approver • workflow_publisher • image_admin
Auteur de publications [sn_publications.author]	L'auteur de publications peut :	• sn_publications_recipients_list_user • sn_publications_recipients_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Targeted Communications (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• lire toutes les publications • créer, mettre à jour et supprimer des publications • créer des publications récurrentes • créer des listes de destinataires	• workflow_publisher • image_admin • sn_esm_agent
Approbateur de publications [sn_publications.approver]	L'approbateur de publications peut approuver les publications.	approver_user
Utilisateur de la liste de destinataires [sn_publications_recipients_list_user]	L'utilisateur de la liste de destinataires peut créer et consulter les listes de destinataires.	Aucun
Utilisateur de destinataires [sn_publications_recipients_user]	L'utilisateur de destinataires peut consulter les listes de destinataires.	Aucun

Propriétés installées avec Targeted Communications

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Targeted Communications.

Remarque :
pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriété	Description
sn_publications.max_email	Limite le nombre de destinataires d'e-mail. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 100 000 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Knowledge Product Entitlements

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Knowledge Product Entitlements.

Règles métier installées avec Knowledge Product Entitlements

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Knowledge Product Entitlements.

Règles métier des autorisations de produit de la base de connaissances

Règle métier	Table	Description
Knowledge Product Entitlement	Base de connaissances [kb_knowledge]	Implémente les contrôles d'accès nécessaires pour les utilisateurs ayant le rôle sn_customerservice.customer.
Autorisations de produit de la base de connaissances	Base de connaissances [kb_knowledge_base]	

Propriétés installées avec Knowledge Product Entitlements

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Knowledge Product Entitlements.

Propriétés ajoutées avec Knowledge Product Entitlements

Propriété	Description
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	Activer le contrôle d'accès aux bases de connaissances en fonction des autorisations du produit. Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à toutes les bases de connaissances liées aux produits pour lesquels ils disposent d'autorisations. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Autorisations de produit de la base de connaissances** > **Propriétés**
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	Autorisez l'accès aux Bases de connaissances dont le champ **Produits associés** est vide. Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à toutes les bases de connaissances même si aucun produit n'a été spécifié dans le champ **Produits associés** du formulaire de base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés ajoutées avec Knowledge Product Entitlements (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Autorisations de produit de la base de connaissances** > **Propriétés**
kb_product_entitlement.article.enable	Activer le contrôle d'accès aux articles de la base de connaissances en fonction des autorisations du produit. Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à tous les articles de la base de connaissances liés aux produits pour lesquels ils disposent d'autorisations. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Autorisations de produit de la base de connaissances** > **Propriétés**
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	Autorisez l'accès aux Articles de la base de connaissances dont le champ **Produits associés** est vide. Si cette option est activée, les clients peuvent accéder à tous les articles de la base de connaissances même si aucun produit n'a été spécifié dans le champ **Produits associés** du formulaire de connaissances. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Autorisations de produit de la base de connaissances** > **Propriétés**

Composants installés avec Self Service Password Reset

Plusieurs types de composants sont installés avec Self Service Password Reset.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script includes installés avec Self Service Password Reset

Des script includes sont ajoutés avec l'activation de Self Service Password Reset.

Includes de script pour la réinitialisation du mot de passe en libre-service

Script include	Description
PasswordResetAJAX	Script AJAX pour traiter la réinitialisation d'un mot de passe à partir d'une page de l'interface utilisateur en tant qu'invité.
ResetPwdAjaxProcessor	

Composants installés avec Engagement Messenger

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Engagement Messenger, y compris les modules d'extension, les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Rôles installés avec l'activation de l'application Engagement Messenger

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Engagement Messenger [sn_csm_ec.ec_admin]	Crée et modifie des configurations pour les modules de messagerie incorporés	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin • sp_admin • ais_admin • catalog_builder_editor
Engagement Messenger en lecture [sn_csm_ec.ec_read]	Peut afficher des configurations existantes pour les modules de messagerie incorporés	Aucun

Tables installées

Tables ajoutées avec l'activation de l'application Engagement Messenger

Table	Description
Instance de la fonctionnalité de messagerie instantanée [sn_csm_ec_chat_instance]	Stocke les détails de la configuration de la fonctionnalité de messagerie instantanée des modules de messagerie.
Module Engagement Messenger [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	Stocke la liste de tous les modules de messagerie.
Fonctionnalité	Stocke les définitions de fonctionnalités pour la messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables ajoutées avec l'activation de l'application Engagement Messenger (suite)

Table	Description
[sn_csm_ec_feature]	Chaque instance de la fonctionnalité d'un module de messagerie est créée à partir de sa définition de fonctionnalité.
Instance de la fonctionnalité [sn_csm_ec_feature_instance]	Stocke les détails des instances de fonctionnalités du module de messagerie.
Instance de la fonctionnalité Message d'accueil [sn_csm_ec_greeting_instance]	Stocke les détails de la configuration de la fonctionnalité Message d'accueil des modules de messagerie.
Instance de la fonctionnalité Connaissances [sn_csm_ec_knowledge_instance]	Stocke les détails de la configuration de la fonctionnalité Connaissances des modules de messagerie.
Instance de la fonctionnalité Rechercher [sn_csm_ec_search_instance]	Stocke les détails de la configuration de la fonctionnalité Rechercher des modules de messagerie.

Propriétés installées avec Engagement Messenger

Propriétés d'Engagement Messenger

Propriété	Description
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Après avoir activé le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), vous devez utiliser la *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* propriété système pour permettre la configuration de la stratégie frame-ancestors pour le site Web sur lequel vous souhaitez héberger Engagement Messenger. Définissez la valeur de la *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* propriété système 'self' <l'URL de votre site Web>. Par exemple, « self » https://www.example.com • Type : chaîne • Valeur : soi • Emplacement : propriétés système
glide.authenticate.multisso.enabled	Définissez la propriété système sur vrai pour activer l'authentification *glide.authenticate.multisso.enabled* unique (SSO) de plusieurs fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'Engagement Messenger (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur : soi • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette configuration.
Délai d'attente de la session de l'utilisateur `glide.ui.session_timeout`	Définissez une valeur de délai d'attente de la session de l'utilisateur pour la propriété système `glide.ui.session_timeout` sur une valeur supérieure ou égale au délai d'attente de votre site web. • Type : nombre entier • Valeur : 30 • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous souhaitez activer uniquement l'expérience utilisateur invité pour votre portail de service client, vous pouvez ignorer cette configuration.
`sn_customerservice.emails.customportal`	Définissez l'URL de votre portail d'assistance client tiers afin que les e-mails de notification que vos clients reçoivent contiennent des URL qui les redirigent vers l'enregistrement de demande exact qu'ils ont envoyé. Ces e-mails de notification sont envoyés dans des scénarios tels que la soumission d'un ticket, la demande d'un service, la demande d'un technicien sur site ou la réservation d'un rendez-vous de visite. • Type : chaîne • Valeur : Aucune • Emplacement : propriétés système Par exemple, si votre portail d'assistance client est https://www.example.com/support, définissez la valeur de la propriété sur https://www.example.com/support.
`sn_csm_ec.proactive_inactivity_time`	Définissez la période d'inactivité (en secondes) pour déclencher une aide proactive dans Engagement Messenger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'Engagement Messenger (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur : 2 • Emplacement : propriétés système
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	La propriété contient une liste séparée par des virgules des sys_ids d'enregistrements du portail de services. Pour tout enregistrement de portail spécifié dans cette propriété, le lien de l'article s'affichera avec le paramètre URL sysparm_number au lieu de sys_kb_id. • Type : chaîne • Valeur : Aucune • Emplacement : propriétés système

Modules d'extension installés

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer (com.snc.integration.sso.multi.installer)

Paramètres de contexte de fonctionnalité pris en charge dans Engagement Messenger

Les fonctionnalités de lancement contextuel vous permettent de définir l'écran de lancement par défaut dans Engagement Messenger.

Code intégré et paramètres pour un contexte de fonctionnalité

Fonctionnalité	Code intégré	Description des paramètres de fonctionnalité

CHAT	{
	feature: "CHAT",
	params: {
	"topic_id": "<*sys_id*>",
	"language": "<*language_name*>",
	"sysparm_<*param_name*>": "<*param_value*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identifie la rubrique de Agent virtuel à inclure dans la messagerie instantanée.
		<language_name>
		Langue de la messagerie instantanée par défaut Par exemple, pour le français, spécifiez fr
		<param_name>:<param_value>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Code intégré et paramètres pour un contexte de fonctionnalité (suite)

Fonctionnalité	Code intégré	Description des paramètres de fonctionnalité
		Tous les paramètres supplémentaires à ajouter dans la rubrique de Agent virtuel. Le nom du paramètre doit commencer par sysparm. Par exemple, sys_param_product_name.

WORK_ORDER	{
	feature: "WORK_ORDER",
	params: {
	"table": "wm_order",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificateur système (sys_id) d'une commande de travaux.

CASE	{
	feature: "CASE",
	params: {
	"table": "sn_customerservice_case",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificateur système (sys_id) d'un ticket.

NEW_CASE	{
	feature: "NEW_CASE",
	params: {
	}
	}
		Aucun

CASE_LIST	{
	feature: "CASE_LIST",
	params: {
	}
	}
		Aucun

VIEW_ARTICLE	{
	feature: "VIEW_ARTICLE",
	params: {
	"sys_kb_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificateur système (sys_id) d'un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Code intégré et paramètres pour un contexte de fonctionnalité (suite)

Fonctionnalité	Code intégré	Description des paramètres de fonctionnalité
SEARCH	`{ feature: "SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	**<search_term>** Terme à rechercher dans une requête de résultats de recherche.
CASE_SEARCH	`{ feature: "CASE_SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	**<search_term>** Terme à rechercher dans une requête de résultats de ticket.
CATALOG_ITEM	`{ feature: "CATALOG_ITEM", params: { "sys_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Identificateur système (sys_id) d'un élément de catalogue.
NEW_APPOINTMENT	`{ feature: "NEW_APPOINTMENT", params: { } }`	Aucun
NEW_WORK_ORDER	`{ feature: "NEW_WORK_ORDER", params: { } }`	Aucun
HOME	`{ feature: "HOME", params: { } }`	Néant

Information associée

Lancer une fonctionnalité dans Engagement Messenger à l'aide de code personnalisé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Engagement Messenger Tables de traduction

Engagement Messenger utilise les tables [sys_translated_text] et [sys_ui_message] pour stocker le texte traduit.

Chaque champ traduit sur chaque ligne contient une ou plusieurs entrées dans cette table, une par langue pour laquelle ServiceNow fournit une traduction.

Tables de traduction utilisées par Engagement Messenger

Table	Description
Texte traduit [sys_translated_text]	Stocke les traductions pour les champs configurables tels que Message d'accueil de l'utilisateur et Message de recherche. Ces champs sont configurés dans la configuration du module Engagement Messenger et ont le type de champ translated_text. Voici les champs principaux de cette table : • **Document** : identificateur interne de l'enregistrement de l'instance de fonctionnalité à qui s'applique cette traduction. • **Nom de champ** : champ titre ou sous-titre de l'enregistrement de l'instance de fonctionnalité. • **Langue** : langue dans laquelle le texte est traduit. • **Nom de table** : nom de l'instance de fonctionnalité. • **Valeur** : texte traduit que l'utilisateur voit. Pour plus d'informations sur la traduction du contenu de texte dans différentes langues, voir Table de texte traduit et Traduire les champs de texte.
Message [sys_ui_message]	Stocke les traductions des messages statiques dans Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur la table Message, reportez-vous à la rubrique Table Message.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la traduction de Agent virtuel messagerie instantanée, consultez Tables de traduction Virtual Agent.

Référence Contrats clients et autorisations

Les rubriques de référence fournissent une description des champs de formulaire dans l'application Contrats clients et autorisations .

Gestion du cycle de vie

Un contrat de service passe par différents états à chaque phase de son cycle de vie.

Dans chaque état, un contrat de service est activé pour effectuer certaines actions comme mentionné dans la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie du contrat de service, états connexes et actions qu'il peut effectuer

Cycle de vie	État	Action
Un contrat de service est généré.	Brouillon	• Les dates de début et de fin du contrat de service peuvent être modifiées de sorte que les dates des enregistrements enfants se trouvent dans la plage de dates. • Les lignes de contrat et autorisations connexes peuvent être ajoutées/supprimées/modifiées. • Le produit vendu/l'élément de base d'installation couvert peut être ajouté ou supprimé.
Le contrat de service est activé à la date d'activation.	Actif	• Les modifications du contrat de service peuvent être effectuées manuellement, via l'intégration et Gestion des ventes et commandes via le workflow. • La date de début ne peut pas être modifiée. • La date de fin peut être prolongée et doit être postérieure à la date actuelle. • Des éléments de ligne de contrat peuvent être ajoutés. • Le produit vendu/l'élément de base d'installation couvert peut être modifié.
Le contrat de service est désactivé à la date d'expiration.	Expiré	Aucune action.
Le contrat de service est annulé.	Annuléed	Aucune action.

Les éléments de ligne et les autorisations de contrat de service effectuent également des actions similaires dans les états respectifs.

Lorsqu'une entité parente passe à l'état Expiré, les entités enfants héritent du même état. Par exemple, lorsqu'un contrat de service expire, les autorisations et les lignes de contrat connexes expirent également.

Toutefois, le changement d'état d'une entité enfant n'affecte pas son entité parente.

Le produit vendu ou l'élément de base d'installation référencé dans la ligne de contrat ou une autorisation doit être dans le même état que l'entité où il est référencé.

État suspendu

Lorsqu'un produit vendu est suspendu, les autorisations et lignes de contrat associées, à l'état Brouillon ou Actif, passent également à l'état Suspendu.

Une ligne ou une autorisation de contrat de service suspendue est mise en pause pour toutes les activités, à l'exception des suivantes :

- Modification des valeurs de champ.
- Création d'enregistrements dans les listes connexes correspondantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la reprise du produit vendu, l'élément de ligne de contrat ou l'autorisation connexe acquiert l'état en fonction de ses dates de début et de fin. Par exemple, une autorisation reprise dont la date de début est passée et dont la date de fin est ultérieure acquiert l'état Actif.

Exceptionnellement, lorsqu'une ligne de contrat ou une autorisation à l'état Suspendu a atteint sa date de fin, elle passe automatiquement à l'état Expiré.

Validations des dates

Une ligne de contrat et une autorisation associées à un contrat de service doivent être créées entre les dates de début et de fin du contrat.

Toute modification des dates des lignes de contrat et des autorisations doit être conforme à la plage de dates du contrat de service parent.

Formulaire de contrat de service

L'application Contrats clients et autorisations utilise le formulaire Contrat de service pour créer des contrats de service.

Pour en savoir plus sur la création d'un contrat, reportez-vous à la section Créer un contrat de service.

Formulaire de contrat de service

Champ	Description
Nom	Le nom du contrat de service.
Numéro	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Référence du contrat	Le numéro d'identification affecté en externe et attribué au contrat de service.
Compte	Le nom du compte associé au contrat. **Remarque :** • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant **Nouveau** dans le formulaire Comptes. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de compte, reportez-vous à Formulaire de compte.
Consommateur	Nom du consommateur associé au contrat. **Remarque :** Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur.
État	L'état actuel du contrat : • Brouillon • Actif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contrat de service (suite)

Champ	Description
	• Expiré • Annulé • Suspendu
Date de début	Date d'activation du contrat.
Date de fin	La date de fin du contrat.

Formulaire Ligne de contrat de service

Vous pouvez créer des lignes de contrat dans l'application Contrats clients et autorisations à l'aide du formulaire Ligne de contrat de service.

Pour plus d'informations sur la création d'une ligne de contrat, reportez-vous à Créer une ligne de contrat de service.

Formulaire Ligne de contrat de service

Champ	Description
Nom	Le nom de la ligne de contrat de service.
Contrat	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Compte	Le nom du compte associé à ce contrat. **Remarque :** • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant **Nouveau** dans le formulaire Comptes. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de compte, reportez-vous à Formulaire de compte.
Consommateur	Le nom du consommateur associé à ce contrat. **Remarque :** Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur.
État	L'état actuel de la ligne de contrat : • Brouillon • Actif • Expiré

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ligne de contrat de service (suite)

Champ	Description
	• Annulé • Suspendu **Remarque :** • L'état de la ligne de contrat est hérité de son contrat de service parent. • L'état Suspendu ne s'applique que lorsque l'élément de ligne de contrat est créé via le Gestion des ventes et commandes workflow.
Date de début	Date d'activation de la ligne de contrat.
Date de fin	Date d'expiration de la ligne de contrat.
Produit	Modèle de produit mappé à l'offre de produit pour le produit vendu.
Offre de produits	Offre de produit mappée au produit vendu.
Produit vendu	Nom du produit vendu qui est ajouté à la ligne de contrat. **Remarque :** • Lorsque l'élément de ligne de contrat est créé via le Gestion des ventes et commandes workflow, ce champ affiche le nom du produit vendu à partir duquel la ligne de contrat est générée. • Lorsque des lignes de contrat sont créées via l'intégration, le champ devient non valide.
Méthode de tarification	Méthode de tarification pour le produit vendu sélectionné. Elle peut être ponctuelle ou récurrente. La tarification unique facture des frais uniques pour l'offre de produits. La tarification récurrente vous permet de définir la périodicité de tarification.
Prix net unitaire	Prix de chaque unité de l'offre de produit. Prix net d'une seule unité du produit vendu.
Période	La fréquence de la méthode de tarification. Elle peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Ce champ n'est valide que lorsque la méthode indiquée dans le champ **Méthode de** tarification est un paiement récurrent.

Remarque :
Lorsqu'un élément de ligne de contrat est créé manuellement, les champs **Méthode de tarification**, **Prix net unitaire** et **Périodicité** ne sont pas valides. Elles ne sont applicables que lorsque la ligne de contrat est créée par le Gestion des ventes et commandes workflow ou par l'intégration. Dans ce cas, ces champs sont automatiquement renseignés avec les détails du produit vendu associé.

Formulaire d'autorisation

Le formulaire Autorisation peut être utilisé pour créer des autorisations dans Contrats clients et autorisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la création d'une autorisation, reportez-vous à Créer une autorisation.

Formulaire d'autorisation

Champ	Description
Nom	Le nom de l'autorisation.
Produit	Le produit associé à l'autorisation.
Contrat	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Compte	Le nom du compte associé à ce contrat. **Remarque :** • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant **Nouveau** dans le formulaire Comptes. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de compte, reportez-vous à Formulaire de compte.
Consommateur	Le nom du consommateur associé à ce contrat. **Remarque :** Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur.
Ligne de contrat de service	Le nom de la ligne de contrat de service connexe.
État	L'état actuel de l'autorisation : • Brouillon • Actif • Expiré • Annulé • Suspendu **Remarque :** L'état de l'autorisation est hérité de sa ligne de contrat parente.
Date de début	La date d'activation de l'autorisation.
Date de fin	Date à laquelle l'autorisation prend fin.
Autorisation vendue	Le nom du produit vendu qui est ajouté à l'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'autorisation (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Si l'autorisation est créée manuellement, ce champ reste en lecture seule. • Le champ doit avoir le même état que son autorisation connexe. • Le champ devient non valide lorsque des autorisations sont créées via l'intégration.
Offre de produits	Offre de produit mappée à l'élément de ligne de commande.
Méthode de tarification	Mode de tarification pour l'offre de produits sélectionnée. Elle peut être ponctuelle ou récurrente. La tarification unique facture des frais uniques pour l'offre de produits. La tarification récurrente vous permet de définir la périodicité de tarification.
Prix net unitaire	Prix de chaque unité de l'offre de produit.
Période	La tarification récurrente pour permettre à vos clients d'organiser les paiements. Elle peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Ce champ n'est valide que lorsque la méthode indiquée dans le champ **Méthode de** tarification est un paiement récurrent.

Formulaire Produit vendu couvert

L'application Contrats clients et autorisations utilise le formulaire Produit vendu couvert pour ajouter des produits vendus ou des éléments de base d'installation qui sont couverts aux Contrats clients et autorisations entités.

Pour en savoir plus sur l'ajout de produits vendus ou d'éléments de base d'installation couverts, reportez-vous à la section Ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation couvert.

Formulaire Produit vendu couvert

Champ	Description
Contrat	Numéro de référence du contrat de service associé.
Produit vendu	Les produits vendus à un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Produit vendu couvert (suite)

Champ	Description
	Remarque : • La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte associé au contrat ou à l'autorisation. • Si un produit est ajouté, le champ **Éléments de base d'installation** est automatiquement supprimé. • Si un produit n'est pas répertorié, vous pouvez l'ajouter. Sélectionnez **Nouveau** dans la fenêtre Produits vendus. Pour plus d'informations, consultez Créer un produit vendu.
Élément de base d'installation	L'élément de base d'installation connexe. **Remarque :** • La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte associé au contrat ou à l'autorisation. • Si un élément de base d'installation est ajouté, le champ **Produit vendu** est automatiquement supprimé. • Si un élément de base d'installation n'est pas répertorié, vous pouvez l'ajouter. Sélectionnez **Nouveau** dans la fenêtre Élément de base d'installation . Pour plus d'informations, consultez Créer un élément de base d'installation.
Ligne de contrat de service	La référence de la ligne de contrat de service associée.
Autorisation	Référence de l'autorisation associée.
Date d'ajout	Date à laquelle le produit est ajouté à l'entité.
Date de suppression	Date jusqu'à laquelle le produit est actif sur l'entité.

Remarque :
La période d'activation du produit vendu ou de l'élément de base d'installation couvert doit correspondre à la période d'activation de l'entité liée.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'une seule application à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle. À l'aide de cette application, transmettez efficacement le travail à votre équipe, gérez les compétences et les calendriers de votre équipe et surveillez ses performances.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visionnez cette courte vidéo pour découvrir comment les gestionnaires utilisent Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle. Workforce Optimization for Customer

L’application est disponible dans les espaces de travail configurables. Les administrateurs peuvent configurer et personnaliser l’espace de travail à l’aide des options de l’application pour remplir efficacement les objectifs de service.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Gestion du service clientèle (CSM) vous permet d’effectuer ces tâches :

- Évaluer en temps réel les opérations et les performances des équipes et des agents sur différents canaux et files d'attente.
- Assurer le suivi du travail en cours et fournir une aide en temps réel aux membres de l'équipe pour une meilleure expérience client.
- Aider les organisations à s'assurer que leurs gestionnaires voient uniquement les données et les vues des équipes concernées.
- Surveiller et mesurer les performances de l’équipe et fournir un feedback à l’aide d’évaluations.
- Prédire et recommander des compétences pour les agents.
- Identifier les opportunités pour coacher et former vos équipes.

Fonctionnalités principales

Gérer le travail à l'aide des canaux et des files d'attente

En adhérant aux SLA promis, gérez les éléments de travail en attente des clients, le travail quotidien des agents et répartissez la charge de travail entre les agents. Transmettez et affectez automatiquement des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. Surveillez l'intégrité de vos files d'attente en examinant les performances en temps réel et en vous impliquant pour contribuer aux escalades.

Automatisation du coaching et de la formation des employés

Évaluez les performances de votre équipe et définissez des plans de coaching pour améliorer ses compétences.

Données d’application intégrées

Optimisez efficacement les effectifs en gérant les calendriers, les heures de travail et les files d’attente pour vos équipes. Vous pouvez évaluer les compétences, automatiser les recommandations d'agents en fonction de ces compétences et fournir des opportunités de mentorat pour les employés.

Ordonnancement

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. Vous pouvez créer des plans d’équipe, des plans de calendrier, affecter des agents à des équipes et publier les calendriers. Gérez les approbations des équipes, échangez les équipes des agents et prévoyez les scénarios de dotation en personnel des agents.

Performance de l'équipe

Vous pouvez organiser chacune de vos équipes en groupes d’affectation. Vous pouvez définir un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein d'une équipe donnée. À partir d’un emplacement central, vous pouvez explorer les mesures d’un groupe, d’un agent ou d’un incident au sein de cette équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
En savoir plus sur la façon dont les gestionnaires utilisent Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Planifiez, coachez et formez vos agents pour qu'ils puissent travailler sur les tickets clients.

Explorer Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes.

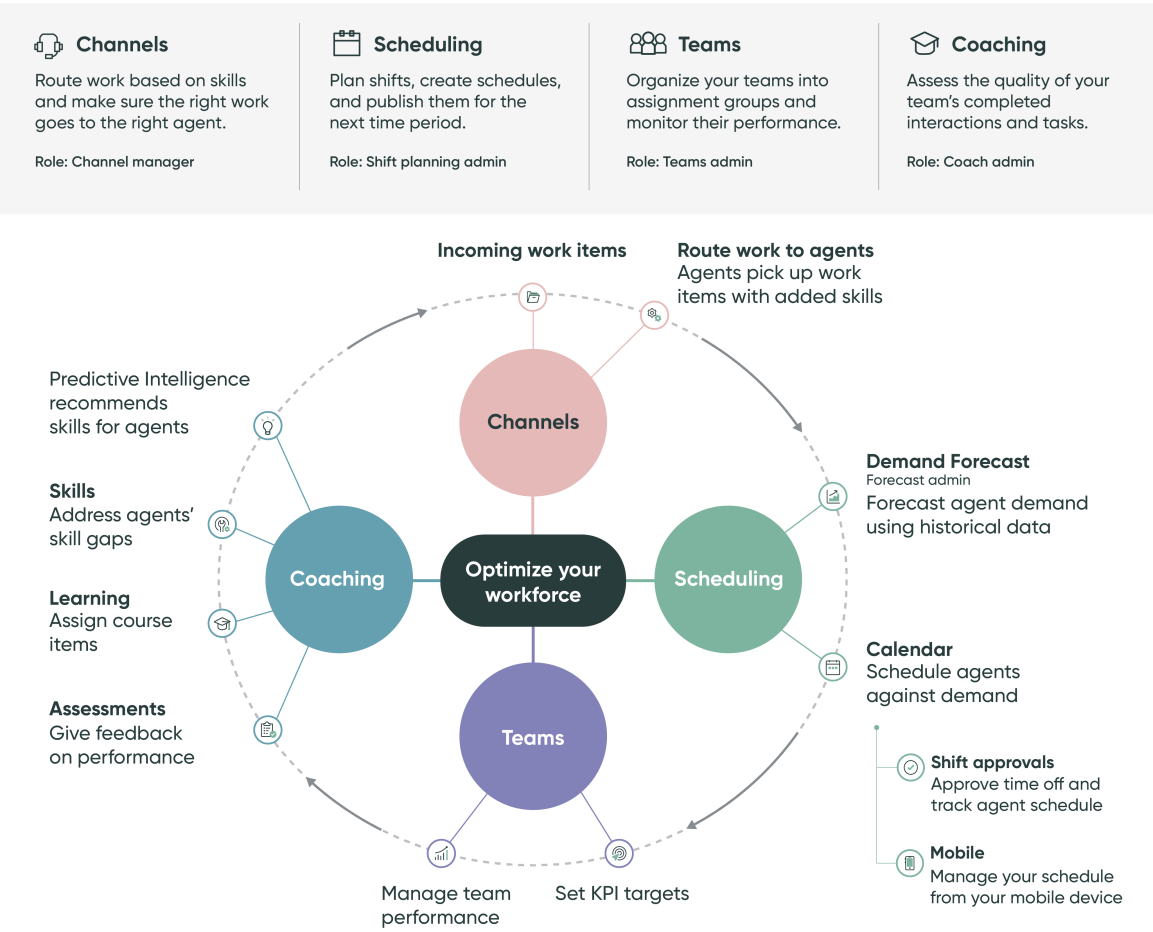
Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Gérez et surveillez le travail en temps réel effectué par vos agents sur différents canaux et dans différentes files d'attente. Fournissez une aide en temps opportun aux membres de votre équipe pour résoudre les tickets plus rapidement et aider à résoudre les problèmes complexes des clients. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez efficacement vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’image ci-dessous montre le workflow du gestionnaire entre les différents modules dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle



En tant que gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder au calendrier de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

Visionnez cette vidéo pour découvrir comment configurer Workforce Optimization for Customer Service. Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Page de destination de Manager Workspace

La page de destination fournit une vue d'ensemble en temps réel de la charge de travail actuelle et des performances de l'équipe. Affichez les mesures suivantes à l’aide de cartes de score avancées, de cartes combo et de graphiques linéaires ayant plusieurs ensembles de données tels que :

- KPI : nombre de tickets résolus sur le premier contact, nombre de tickets non mis à jour au cours des 30 derniers jours, nombre de tickets résolus rouverts, nombre de tickets ouverts escaladés
- Éléments de travail : nombre total de tickets ouverts, éléments de travail en attente et aide demandée
- Agents : nombre total d’agents, demandes de congé, demandes d’échange d’équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tickets ouverts : tickets ouverts par backlog (graphique des tickets ouverts et non affectés), tickets ouverts par âge (graphique de 10 à 15 jours, 15 à 30 jours, plus de 30 jours)
- Tickets critiques ouverts : vous pouvez voir la liste des tickets critiques ouverts qui sont actualisés toutes les 60 secondes.

Pour plus d'informations, consultez Page de destination de Manager Workspace.

Gestion des canaux

Surveillez vos équipes en temps réel et accédez à leurs conversations instantanées pour les aider en cas de besoin.

À l'aide des canaux, vous pouvez également :

- passer en revue les performances en temps réel de vos équipes dans différents canaux et files d'attente ;
- passer en revue les éléments de travail en attente et allouer manuellement certains éléments de travail aux agents disponibles ;
- surveiller le travail réel effectué par les membres de votre équipe ;
- surveiller l'état des files d'attente ;
- Suivez et modifiez la présence et l'utilisation de la capacité en temps réel des membres de votre équipe.

Pour plus d'informations, consultez Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Planification

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

Dans Planification, vous pouvez également :

- affecter des agents à des équipes ;
- définir le temps de pause ;
- prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe ;
- approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents.
- Créez des équipes d'astreinte et affectez des groupes de rotation primaires et secondaires pour gérer les scénarios d'escalade.

Pour plus d'informations, consultez Planifier dans Workforce Optimization for Customer Service.

Respect du calendrier

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents ont respecté leurs calendriers et prenez des décisions en temps opportun afin d'augmenter la performance de votre équipe en fixant les objectifs prévus en matière de respect.

Avec le respect du calendrier, vous pouvez également :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- configurer et modifier le respect du calendrier, ainsi que les formules et propriétés de conformité afin de pouvoir les personnaliser pour votre organisation,
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement et obtenir des informations sur le respect par votre équipe des calendriers publiés,
- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels.

Pour plus d'informations, voir Respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Prévoir la demande

Prévoyez la demande et anticipez les ressources nécessaires en fonction des données historiques.

Grâce à la prévision de la demande, vous pouvez également :

- Affichez les prévisions de dotation en personnel des agents par intervalles de 15, 30 et 60 minutes sur le calendrier de l'équipe.
- Ajustez et classez les calendriers, les tâches, les pauses et les réunions des agents par ordre de priorité sans impact sur les objectifs de service.
- Utilisez les données historiques et prévoyez les volumes de contact (tickets et interactions) par intervalles de 15 minutes.

Pour plus d'informations, consultez Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

En utilisant Teams, vous pouvez également :

- identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité ;
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs performances ;
- accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation ;
- explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching.

Pour plus d'informations, consultez Teams dans Workforce Optimization for Customer Service.

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Évaluez les compétences des agents et recommandez celles dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes. Identifiez les opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En utilisant Coaching, vous pouvez également :

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences des agents ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;
- suivre la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- analyser les lacunes de compétences et recommander une formation.
- Les gestionnaires peuvent affecter des cours à des agents issus de systèmes de gestion de l'apprentissage (LMS) tiers, tels que Udemy, Pluralsight et Cornerstone OnDemand.

Pour plus d'informations, consultez Coaching dans Workforce Optimization for Customer Service.

Page de destination de Manager Workspace

La page de destination de Manager Workspace affiche les mesures du travail en cours et aide les responsables à prendre des décisions éclairées.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Obtenez une vue d'ensemble de la page de destination de Manager Workspace et découvrez comment la configurer en Générateur d'IU fonction de vos besoins professionnels.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Âge d'accueil de Manager Workspace

La page de destination fournit les données en temps réel de la charge de travail actuelle et des performances de l'équipe :

- KPI

  Nombre de tickets résolus au premier contact

  Affiche le nombre de tickets qui ont été résolus par les agents lors du premier contact avec le client.

  Nombre de tickets non mis à jour ces 30 derniers jours

  Affiche le nombre de tickets qui sont dans le même état depuis 30 jours.

  Nombre de tickets résolus rouverts

  Affiche le nombre de tickets qui ont été rouverts par les clients après leur résolution.

  Nombre de tickets ouverts qui ont été remontés

  Affiche le nombre de tickets ouverts qui sont remontés par le client ou en interne.

  Chaque carte de score affiche également un graphique sur lequel vous pouvez cliquer pour analyser plus en détail les tickets.

- Éléments de travail

  Nombre total de tickets ouverts

  Affiche le nombre total de tickets ouverts. La carte de liste déroulante affiche également la répartition des tickets ouverts en fonction de l'état actuel : **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'infos**.

  Éléments de travail en attente

  Affiche le nombre d'éléments de travail qui n'ont pas encore été affectés aux agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aide demandée

Affiche le nombre d'interactions pour lesquelles les agents ont besoin de l'aide du gestionnaire pour fermer les tickets.

- Agents

  Nombre total d'agents

  Affiche le nombre d'agents dans l'équipe et la répartition des agents en fonction de leur état actuel : **Disponible**, **Hors ligne**, **En pause** et **Absent**.

  Demandes de congés

  Affiche le nombre de demandes de congés des agents en attente d'approbation du gestionnaire.

  Demandes d'échange d'équipe

  Affiche le nombre de demandes d'échange d'équipes par les agents en attente d'approbation du gestionnaire.

- Tickets ouverts

  Ticket ouvert par backlog

  Affiche un graphique des tickets ouverts et des tickets non affectés au cours des 12 derniers mois.

  Ouvrir le ticket par âge

  Affiche le graphique des tickets ouverts qui ont été créés au cours des 10 à 15 derniers jours, de 15 à 30 jours et de plus de 30 jours.

Vous pouvez cliquer sur les graphiques linéaires pour afficher la liste des tickets.

- Tickets critiques ouverts : affiche la liste des tickets critiques ouverts qui ont été mis à jour le moins récemment. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher tous les tickets critiques.

Information associée

Créer une page de destination de Manager Workspace

Page de destination de Manager Workspace

Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Découvrez comment utiliser les options de gestion des canaux pour surveiller les mesures importantes des différents canaux et files d'attente.

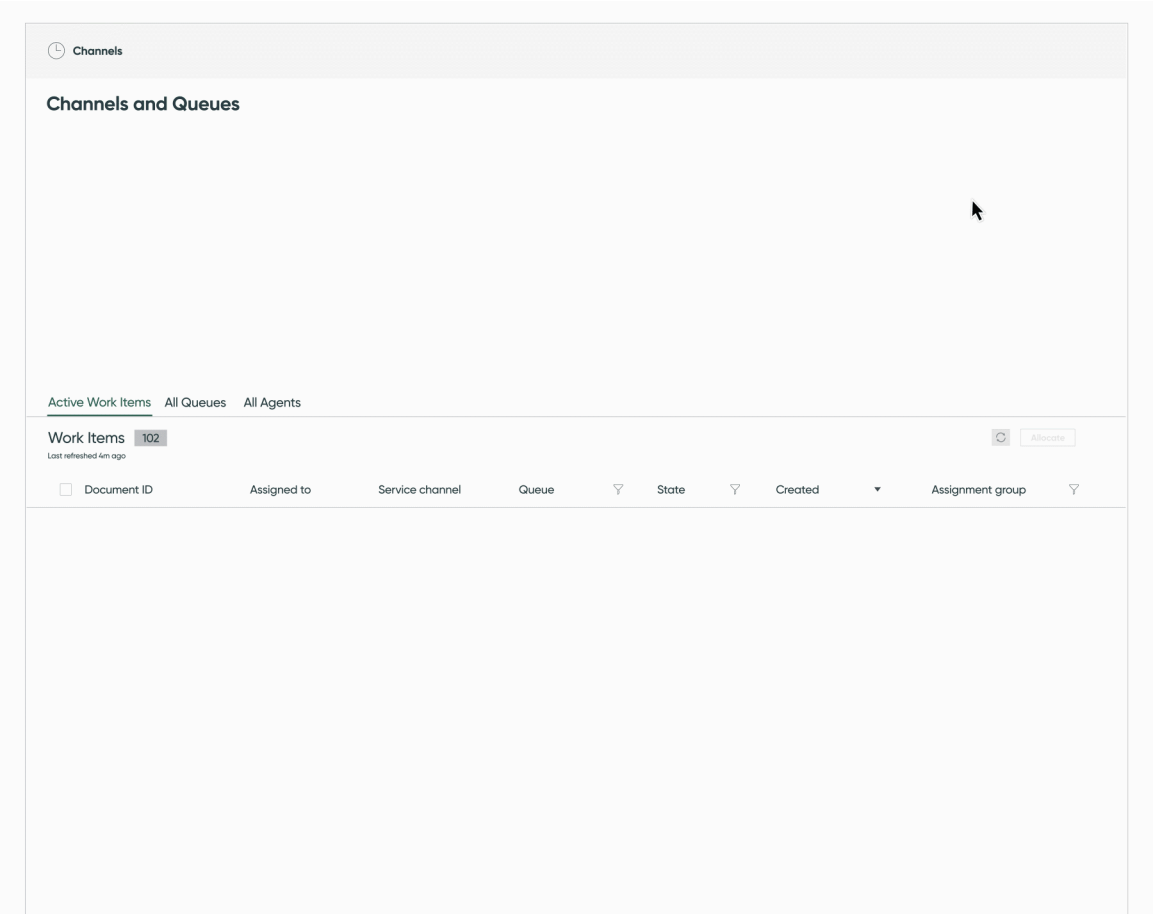
Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Surveillez l'intégrité en temps réel de vos canaux et files d'attente en passant en revue les clients en attente, les agents disponibles, le travail effectué par les membres de votre équipe (ou les agents de vos équipes) et collaborez avec eux pour résoudre les problèmes complexes plus rapidement.

Les instantanés de gestion des canaux suivants vous fournissent un aperçu des options de surveillance et d'analyse en temps réel des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant qu'utilisateur de la gestion des canaux, vous pouvez :

- suivre la performance en temps réel de vos équipes à l'aide des rapports d'indicateurs clés de performance dans les canaux de service et les files d'attente ;
- Passer en revue les performances en temps réel, car l'équipe travaille activement sur les tâches entre les canaux et les files d'attente.
- analyser les éléments de travail et y accéder pour fournir une aide opportune aux membres de l'équipe via le message privé de chat ou en ajoutant des notes de travail à une tâche ;
- afficher la disponibilité des agents et leur charge de travail ;
- surveiller les éléments de travail en attente dans la file d'attente et agir en cas de besoin ;
- affecter des éléments de travail manuellement aux agents.
- Filtrez les canaux, les KPI, les éléments de travail, le travail en file d’attente et les agents applicables à l’aide de la fonctionnalité de filtre de groupe d’affectation.
- Suivez les performances en temps réel du service client sur les canaux de messagerie des consommateurs, y compris WhatsApp, Facebook, LINEAmazon Connect , et SMS.
- Suivez et modifiez la présence en temps réel des agents afin que les éléments de travail soient acheminés plus efficacement.
- Explorez les KPI spécifiques au canal pour une analyse plus approfondie.

En tant qu'administrateur de la gestion des canaux, vous pouvez :

- créer des canaux de service et des files d'attente ;
- associer des règles d'affectation à des files d'attente ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- configurer des KPI pour les canaux de service et les files d'attente ;
- configurer les listes de superviseurs.
- Personnalisez la page de gestion des canaux en fonction de vos besoins à l'aide de l'UI Builder.

Information associée

Configurer des canaux de service et des files d'attente

Utiliser Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Exemple : gestion des canaux à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Découvrez comment surveiller les mesures importantes (ou les indicateurs de processus clés) des différents canaux et files d'attente. Gérez le travail effectué par les membres de votre équipe (ou les agents de vos équipes) et collaborez avec eux pour résoudre les problèmes complexes de vos clients.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Dans l'exemple, l'employé gère les opérations de Customer Service pour une grande organisation avec 12 équipes. Chaque équipe comporte 8 à 15 agents. L'employé doit s'assurer que le travail entrant est effectivement acheminé vers les groupes appropriés sur tous les canaux. Cela peut être effectué en configurant Advanced Work Assignment en fonction des besoins professionnels.

Une fois que l'employé a configuré Affectation de travail avancée (AWA) de manière appropriée, il peut ajouter des indicateurs clés de performance (KPI) aux canaux et files d'attente, et surveiller les performances opérationnelles des équipes en temps réel.

Dans cet exemple, l'employé peut ensuite conserver une trace du travail en cours de ses équipes, affecter manuellement les éléments de travail en attente aux agents et joindre des conversations de messagerie instantanée pour aider les agents.

Découvrez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez surveiller les équipes en examinant les données en temps réel des canaux de service et des files d'attente.

Surveiller le travail dans Channel Management

Découvrez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez affecter manuellement des éléments de travail, surveiller les tickets en cours et rejoindre les conversations de messagerie instantanée.

Allouer des éléments de travail manuellement dans Channel Management

Découvrez une vue d'ensemble de la façon dont les gestionnaires peuvent ajouter des canaux de service et des files d'attente et configurer des KPI.

Surveiller les agents dans Channel Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Découvrez comment planifier des changements qui comprennent des temps de pause pour que vos agents gèrent efficacement leur calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle. Publiez des calendriers pour afficher les calendriers des agents sur le calendrier d’équipe.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l’optimisation de la main d’œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. La planification rend la gestion des calendriers d’équipe transparente et collaborative entre les gestionnaires et les agents. Utilisez On-Call Scheduling avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle pour avoir des membres d'équipe dédiés afin de résoudre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.

Les gestionnaires peuvent utiliser la fonctionnalité de prévision de la demande pour afficher les prévisions de dotation en personnel de leurs agents par intervalles de 15, 30 et 60 minutes sur le calendrier de l’équipe. Les gestionnaires peuvent surveiller le respect du calendrier en temps réel par les agents à l’aide d’événements de pointage à l’entrée et à la sortie.

L'image ci-dessous fournit une vue d'ensemble approfondie de l'application de planification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

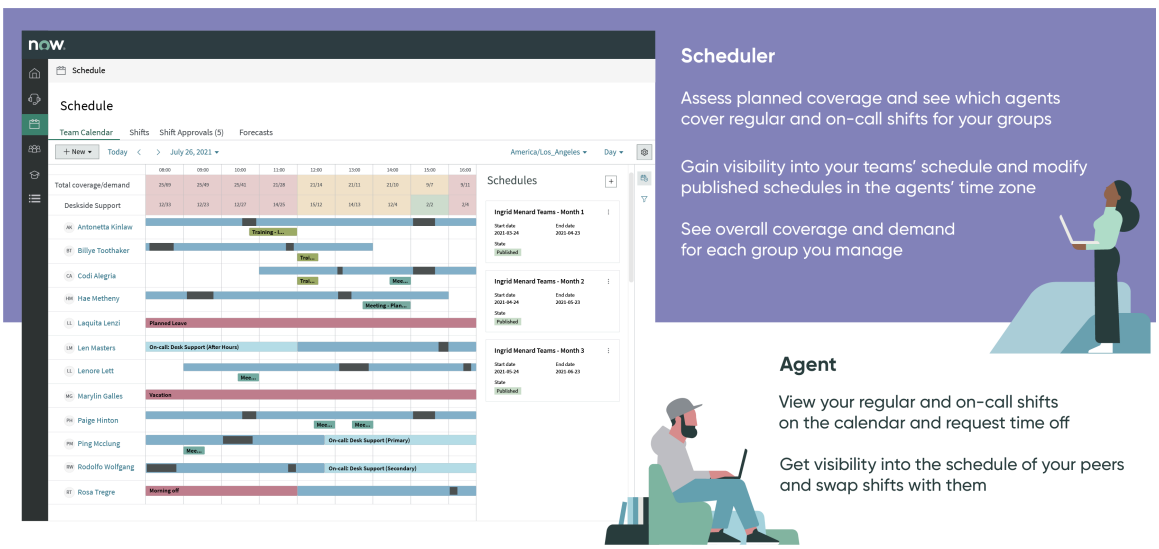
Swap shifts
Trade shifts with your peers

Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent

Traduction automatique

L'image ci-dessous fournit une vue d'ensemble approfondie des tâches que les planificateurs et les agents peuvent effectuer sur le calendrier.



Scheduler

Assess planned coverage and see which agents cover regular and on-call shifts for your groups

Gain visibility into your teams' schedule and modify published schedules in the agents' time zone

See overall coverage and demand for each group you manage

Agent

View your regular and on-call shifts on the calendar and request time off

Get visibility into the schedule of your peers and swap shifts with them

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créer des changements pour garantir la couverture du client pour la durée requise ;
- ajouter des pauses aux changements qui échelonnent automatiquement la disponibilité de l'agent pour ces équipes ;
- prévisualiser la planification et apporter les changements nécessaires avant de la publier pour vos agents ;
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement.
- modifier les calendriers planifiés lorsque les membres de votre équipe vous informent de la modification de leur disponibilité ;
- gérer les calendriers des membres de l'équipe travaillant sur différents fuseaux horaires.
- Suivez le respect du calendrier de vos agents en regard du récapitulatif du temps de travail et de présence.
- Filtrez les membres en fonction de l'emplacement, des compétences et des groupes d'affectation.
- Ajustez les calendriers planifiés et gérez les approbations via l'application mobile.
- Créez des équipes d'astreinte et affectez des groupes de rotation primaires et secondaires pour gérer les scénarios d'escalade.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- chercher votre calendrier et demander un congé quand vous en avez besoin ;
- échanger votre place dans une équipe avec l'un de vos pairs.
- afficher votre calendrier et celui de votre équipe au fil des semaines pour planifier votre travail.
- Synchroniser le calendrier et les événements de votre équipe avec Microsoft Outlook.

Information associée

Configurer la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Exemple : planification à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Découvrez comment vous configurer et publier des calendriers d'agent et comment vos agents peuvent gérer leur propre calendrier en fonction d'un exemple.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Un gestionnaire d'une importante opération Customer Service est responsable de 12 équipes. Chaque équipe comporte 8 à 15 agents. À un certain moment, le gestionnaire requiert une visibilité sur le calendrier de ses équipes. Il doit également être en mesure de créer des équipes et d'approuver ou de rejeter les demandes d'échange ou de congés de ses équipes.

Le gestionnaire peut gérer le calendrier des équipes à l'aide de **Planification**. Les membres des équipes peuvent également gérer leur propre calendrier de manière efficace en demandant des changements d'équipe ou un congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le gestionnaire peut examiner les calendriers en effectuant les étapes suivantes à partir d'un emplacement central :

1. créer un plan d'équipe ;
2. Créez un plan de calendrier.
3. affecter des agents à des équipes de travail ;
4. publier le calendrier ;
5. approuver les demandes des équipes.

Les agents font des demandes de changement du calendrier ou de prise de congés. Pour plus d'informations, référez-vous à Suivre et gérer le calendrier de vos équipes.

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez créer des plans d'équipe et affecter des agents aux équipes à l'aide du plan de calendrier dans cette vidéo.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Créer des plans d'équipe

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez surveiller les changements et planifier l'ensemble de votre équipe à partir d'un seul emplacement dans cette vidéo.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Surveiller un calendrier d'équipe

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont les agents utilisent l'espace de travail pour gérer leur calendrier.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Programme de l'agent

Pour plus d'informations sur la création et la gestion des calendriers avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, consultez Planifier dans Workforce Optimization for Customer Service.

Respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Vous pouvez utiliser le respect du calendrier pour vérifier si les membres de votre équipe respectent les calendriers et s'y conforment et pour améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les événements de pointage à l'entrée et à la sortie sont générés lorsque les agents modifient leur état de disponibilité. Le temps entre les événements de pointage à l'entrée et à la sortie est regroupé pour créer des rapports de respect du calendrier et de conformité.

Le respect mesure la façon dont vos agents respectent leur calendrier afin d'effectuer les tâches qui leur ont été affectées. La conformité mesure le temps total de travail des agents par rapport à la période totale planifiée, quel que soit le respect.

Le respect du calendrier assiste votre organisation dans l'exécution des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mesurer si l'effort consacré à la prévision de la demande et à la planification des membres de l'équipe de planification est mené de manière optimale.
- Planifier des besoins en personnel plus importants à l'avenir en fonction de vos connaissances sur l'utilisation historique des ressources en matière d'agents.
- Découvrir des opportunités de coaching pour vos agents en cas de problèmes de respect. Pour plus d'informations, voir Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

En tant que gestionnaire, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement et obtenir des informations sur le respect par votre équipe des calendriers publiés,
- augmenter les performances de votre équipe en fixant des objectifs en matière de respect,
- consulter la présence de vos agents via des détails tels que les heures de pointage à l'entrée et à la sortie,
- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels,
- modifier les heures de pointage à l'entrée et à la sortie de vos agents.

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir les pourcentages de seuil et modifier les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité.

Respect du calendrier du service client en action

Regardez cette courte vidéo pour comprendre comment les gestionnaires et les agents utilisent le respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Respect du calendrier pour Customer Service

Examinons les étapes suivantes pour déterminer si le calendrier est respecté et quel est le niveau de conformité :

1. L'administrateur définit la règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* comme active pour enregistrer les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents du service client.
2. Un agent travaille pour l'équipe des opérations du service client et s'en rapporte à un gestionnaire. Supposons que ce scénario est une journée de travail classique :
   a. L'agent se connecte à CSM Agent Workspace.
   b. L'agent passe l'état de présence à **Disponible** et commence à travailler. L'événement de pointage à l'entrée est généré.
   c. L'agent passe l'état de présence à **Pause** et va déjeuner. L'événement de pointage à la sortie est généré.
   d. Lorsque l'agent revient du déjeuner et répond à un appel téléphonique, l'état de présence passe à **Occupé** et l'événement de pointage à l'entrée est généré.
   e. L'agent se déconnecte ensuite de CSM Espace de travail d'agent ou passe l'état de présence à **Hors ligne**. L'événement de pointage à la sortie est généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. À la fin de la journée, le récapitulatif du temps de travail de l'agent est généré avec des indicateurs clés de performance (KPI), tels que l'heure de début, l'heure de fin, le travail planifié, le temps non travaillé, le temps non planifié disponible, le temps de travail et le pourcentage de respect et de conformité.

3. Le gestionnaire de l'agent se connecte à Manager Workspace pour afficher le temps de travail de l'agent dans le calendrier **Calendrier de l'équipe**. Le gestionnaire peut également afficher le temps de travail réel et le modèle de travail de l'agent pour tous les jours historiques. Si nécessaire, le gestionnaire peut coacher l'agent vers une performance souhaitée qui correspond à la culture d'équipe.

Information associée

Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité

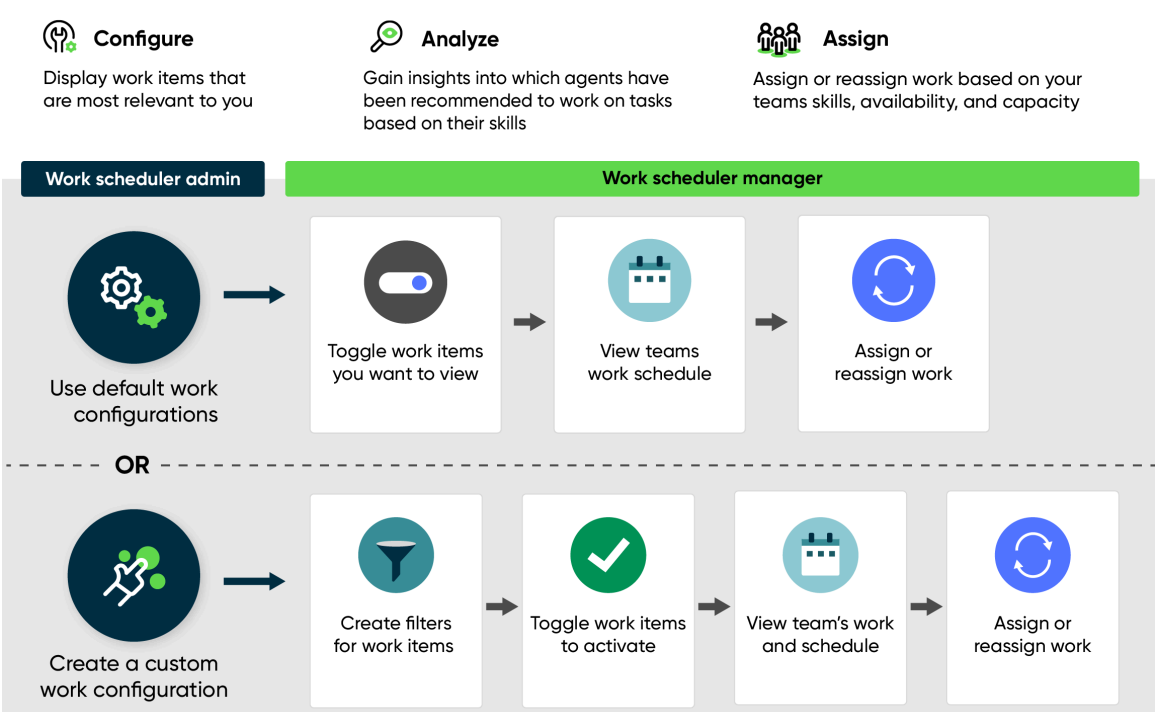
Suivre le respect du calendrier par vos agents

Analyser le respect et la conformité à partir du récapitulatif du temps de travail

Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Gérez le travail de toutes vos équipes à partir d'un emplacement central. Vous pouvez obtenir une visibilité sur la charge de travail de toutes vos équipes. À partir du calendrier de votre équipe, vous pouvez évaluer le niveau de complexité des tâches et la capacité de travail, et affecter ou réaffecter le travail.

L'image suivante offre une vue d'ensemble de haut niveau de Planificateur de travail.



En tant qu'administrateur, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer des configurations de travail que les gestionnaires peuvent afficher dans leur file d'attente de travail. Pour plus d'informations sur la définition des configurations de travail, consultez la rubrique Configurer une configuration de travail.
- Créer des cartes de planificateur de travail et les configurer en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer une carte de planificateur de travail à l'aide du générateur d'IU Next Experience.
- Associer les cartes de planificateur de travail à des configurations de travail. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Créer des filtres prédéfinis personnalisés pour classer vos éléments de travail par ordre de priorité en fonction de ce qui est important pour vous.
  - Vous pouvez définir les filtres en fonction du type de tâche. Par exemple, vous pouvez définir des filtres pour les incidents de Priorité 1 et de Priorité 2.
  - Vous pouvez également définir des filtres en fonction des cas d'utilisation. Par exemple, si vous souhaitez donner la priorité aux tâches du catalogue d'une unité business VIP par rapport à d'autres unités, vous pouvez définir ces conditions pour le filtre.
- Configurer votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.
- Affectez ou réaffectez des éléments de travail en fonction des équipes de vos équipes et des recommandations de compétences.
- Affecter des éléments de travail en fonction des quarts de travail de vos équipes.
- Ajoutez des critères pour les règles de correspondance, puis classez les membres de l'équipe et affectez des éléments de travail en fonction de ces règles.

Premiers pas avec le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Planificateur de travail

Avantage	Utilisateur	Rechercher des tâches à accomplir dans le planificateur de travail
Activer le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.	administrateur	Activer le planificateur de travail
Consultez les composants tels que les propriétés système utilisées dans le planificateur de travail.	Tout rôle de planificateur de travail	Comprendre les composants utilisés dans le planificateur de travail dans Workforce Optimization for CSM
Configurez le planificateur de travail pour les gestionnaires de planificateurs de travail afin qu'ils attribuent des éléments de travail en fonction des compétences, de	Administrateur de planificateur de travail	Configurez le planificateur de travail dans Workforce Optimization for CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planificateur de travail (suite)

Avantage	Utilisateur	Rechercher des tâches à accomplir dans le planificateur de travail
la disponibilité et de la capacité de leurs équipes.		
Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.	Gestionnaire de planificateur de travail	Utiliser le planificateur de travail dans Workforce Optimization for CSM

Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Demand Forecast permet aux gestionnaires d'afficher les prévisions de dotation en personnel de leurs agents par intervalles de 15, 30 et 60 minutes sur le calendrier de l'équipe. Cette fonctionnalité permet aux gestionnaires d'ajuster et de classer les calendriers, les tâches, les pauses et les réunions de leurs agents par ordre de priorité sans impacter les objectifs de service. Découvrez comment utiliser Demand Forecast pour prédire les ressources en fonction des données historiques.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vue d'ensemble de l'application Demand Forecast . Demand Forecast

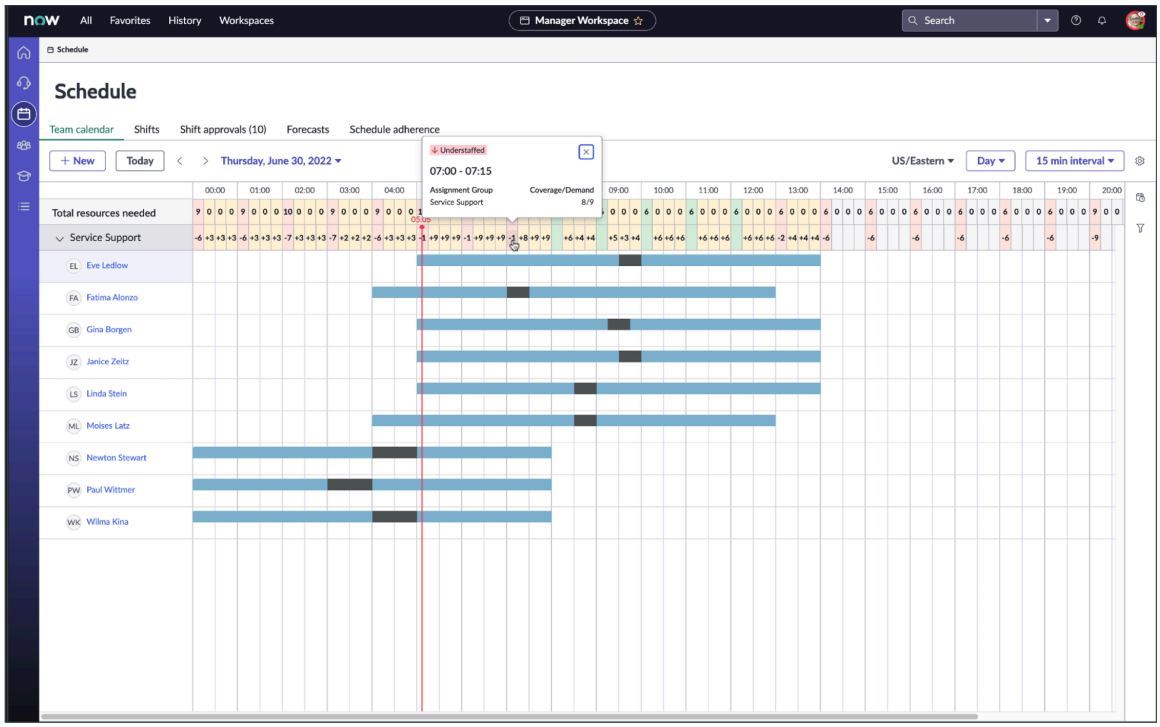
Un code couleur est attribué aux intervalles de 15, 30 et 60 minutes afin d'afficher l'état des effectifs des agents, tels que les sous-effectifs, les sureffectifs et les effectifs adéquats. Les créneaux présentant des sous-effectifs sont représentés en rouge, ceux présentant des sureffectifs sont représentés en jaune et les créneaux bien dotés en effectifs sont représentés en vert. Les créneaux qui n'ont pas besoin d'une dotation en personnel sont représentés en gris. Les gestionnaires doivent veiller à une dotation en personnel adéquate des créneaux en sous-effectifs, tout en optimisant les ressources dans les créneaux en sureffectifs.

Par exemple, un gestionnaire du groupe Service Support peut voir que le créneau compris entre 07 h 00 et 07 h 15 est représenté en rouge et en sous-effectifs. La demande concerne neuf ressources et la couverture est de huit ressources. Le créneau est en sous-effectifs d'une ressource. Ce créneau affiche **9** et **-1**. Pour éviter que ce créneau ne soit en sous-effectifs, le gestionnaire alloue une ressource qui est en pause. Le gestionnaire replanifie la pause de cette ressource de 07 h 00 à 07 h 30. Le créneau de 07 h 00 à 07 h 15 est maintenant adéquatement doté en personnel et est représenté en vert.

Traduction automatique

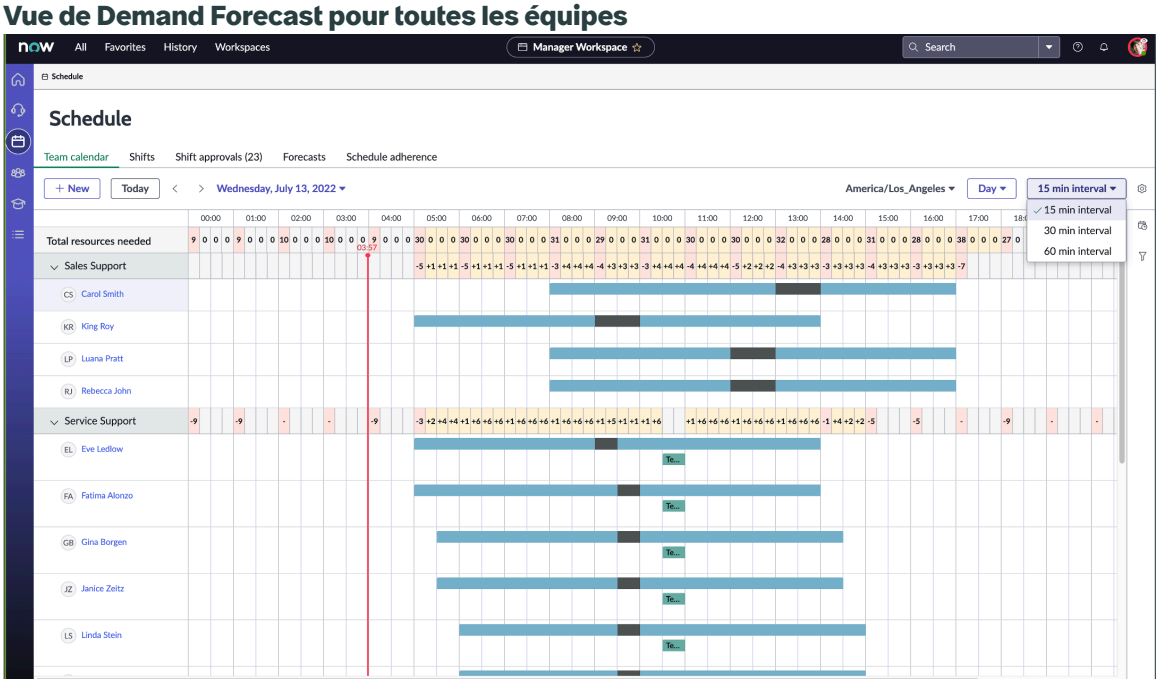
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de Demand Forecast pour une équipe



Le gestionnaire de toutes les équipes peut afficher les prévisions de dotation en personnel des équipes et au niveau individuel selon ces intervalles de 15, 30 et 60 minutes en fonction des besoins. Cette vue aide les gestionnaires à doter leurs équipes en personnel de manière adéquate.

Vue de Demand Forecast pour toutes les équipes



L'application Demand Forecast utilise MetricBase pour prévoir la demande des équipes.

Lorsque vous créez des configurations Demand Forecast, l'application crée les mesures suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prévision des dotations en personnel : prévision du nombre d'agents dont un gestionnaire doit gérer les tickets et les interactions par intervalles de 15, 30 et 60 minutes.
- Prévision du volume : données historiques et prévision des volumes de contact (tickets et interactions) par intervalles de 15 minutes.

Remarque :
Vous pouvez créer des configurations de prévision pour toutes les tables.

Analyser la prédiction de ressources Demand Forecast

Regardez cette vidéo pour découvrir comment modéliser les scénarios de demande et afficher la demande mise à jour sur le calendrier.

Demand Forecast - scénarios de demande de modèle.

En tant que gestionnaire ayant le rôle d'administrateur des prévisions, vous pouvez créer des paramètres de prévision dans Manager Workspace. Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision et prévisualiser les données des séries chronologiques avant de les publier. Vous pouvez créer n'importe quel nombre de prévisions pour prévisualiser les données des séries chronologiques en temps réel.

Vous pouvez également effectuer des ajustements manuels pour modifier la prévision et analyser le modèle de prévision. Superposez les ajustements manuels sur les données de prévision visualisées et affichez les données des séries chronologiques pour analyser le modèle de prévision. Par exemple, vous disposez d'un modèle spécifique pour la semaine à venir, incluant un jour férié national au milieu de la semaine où vous avez besoin de plus d'agents. Comme vous vous attendez à une augmentation des ventes, vous pouvez modifier manuellement la prévision de sorte de l'augmenter de 10 % et analyser ces données.

Demand Forecast

L'application Demand Forecast comprend les modules suivants :

Modules d'application Demand Forecast

Nom du module	Description
Définitions des collectes de données	Configurez des conditions afin de définir les données que vous souhaitez collecter pour les tickets, les interactions ou toute table.
Paramètres de formule	Ajoutez les paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre de ressources à partir de la prévision.
Formule de conversion de ressource	Ajoutez des formules pour convertir la prévision en ressources par intervalles de 15, 30 et 60 minutes.
Configuration des prévisions de groupe	Associez la formule configurée pour la conversion des ressources en groupes.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle de sn_agent_forecast.admin, vous pouvez prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour une équipe.

Pour prévoir la demande :

1. Collectez les données en configurant les définitions de collecte des données.
2. Définissez des valeurs pour les paramètres de prévision et générez des prévisions de volume.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez des formules pour convertir les prévisions de volume en nombre de ressources dont vous avez besoin par intervalles de 15, 30 et 60 minutes.
4. Associez les formules à des groupes d'affectation.
5. Affichez la demande prévue sur le calendrier.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les composants et configurations par défaut, consultez la section Demand Forecast dans Composants installés avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données

Utilisez le module Data Collection Definitions pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les agents de prévision.

- Utilisez la tâche planifiée *`Collect daily data for automated forecast configurations`* pour collecter des données pour les mesures définies dans les définitions de collecte des données. La tâche planifiée récupère les enregistrements du jour précédent pour chaque intervalle de 15 minutes pour tous les groupes d'affectation et les stocke dans le MetricBase.

  Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande MetricBase `list` de la table Groupe [sys_user_group]. Pour plus d'informations sur l'accès aux MetricBase données, consultez Accéder aux données MetricBase à l'aide de la commande list .

- Utilisez la tâche sur demande *`Collect historical data for automated forecast configurations`* pour collecter les données historiques par intervalles de 15 minutes. Cette tâche collecte les données des trois dernières années.
- Utilisez la tâche planifiée *`Forecast resources for future`* pour prévoir les ressources en fonction des données collectées et stocker les données dans la mesure Agent Forecast dans MetricBase. Consultez la section Propriétés de prévision pour définir la fréquence de collecte, par exemple le nombre de jours sur lequel vous devez collecter les données pour calculer la prévision ou la durée pendant laquelle vous souhaitez stocker les données.

Remarque :
les mesures de séries chronologiques créées pour les définitions de collecte des données utilisent la politique de rétention Prévision WFO. Cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

Créer des paramètres de prévision

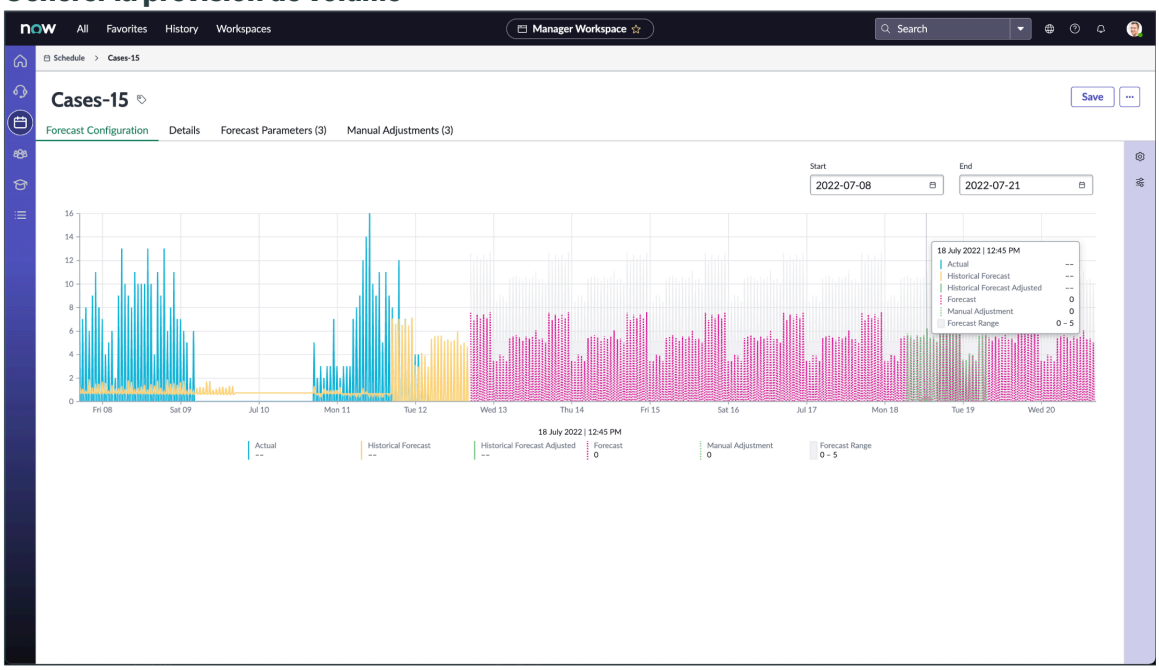
Les gestionnaires peuvent collecter des données historiques selon une granularité de 15 minutes pour générer des prévisions précises. Les prévisions générées mettent en évidence les modèles dans les tickets et le volume d'interaction par intervalles de 15 minutes. Par défaut, l'application utilise l'algorithme de tendances saisonnières Loess (STL).

Par exemple, un gestionnaire peut générer la prévision de volume par intervalles de 15 minutes en fournissant les paramètres de prévision appropriés. Les paramètres de prévision comprennent la durée de la période et les périodes de prévision qui conviennent le plus au modèle observé dans les volumes de contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer la prévision de volume



Créer des paramètres de formule

Utilisez des valeurs numériques ou un script à définir dans la formule pour calculer les ressources à partir des prévisions. Les unités dans les paramètres de formule peuvent être spécifiées en heures, minutes ou en nombres absolus. Consultez Paramètres de formule pour connaître les paramètres disponibles par défaut.

Créer des formules pour convertir la prévision en ressources

Créez des formules pour convertir la prévision de volume en prévision des dotations en personnel par intervalles de 15, 30 et 60 minutes. Consultez la section Formule de conversion des ressources pour prendre connaissance des formules de prévision des ressources configurées qui sont disponibles par défaut.

Associer des formules à des groupes d'affectation

Associez des groupes d'affectation à la formule de conversion des ressources pour convertir le nombre de tickets et d'interactions en nombre d'agents.

Afficher la demande prévue sur le calendrier

Les données collectées par la mesure Agent Forecast dans MetricBase sont utilisées pour prévoir les agents dont vous avez besoin pour chaque intervalle de 15, 30 et 60 minutes d'une journée figurant dans le calendrier de l'équipe. La vue hebdomadaire du calendrier affiche les niveaux de dotation en personnel d'une semaine donnée.

Information associée

Configurer la collecte de données pour prévoir la demande de ressources

Analyser l'alignement du personnel à l'aide de la prévision de la demande

Équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Découvrez comment organiser chacune de vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez définir un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les

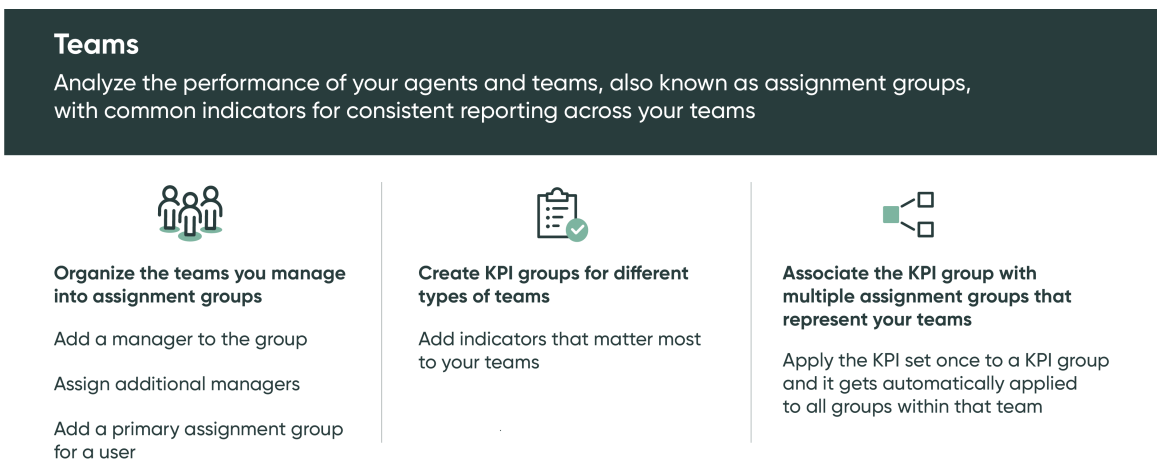
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

performances de tous les groupes au sein d'une équipe donnée. Explorez les mesures d'un groupe, d'un agent ou d'un incident au sein de cette équipe, le tout à partir d'un emplacement central.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l’optimisation de la main d’œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

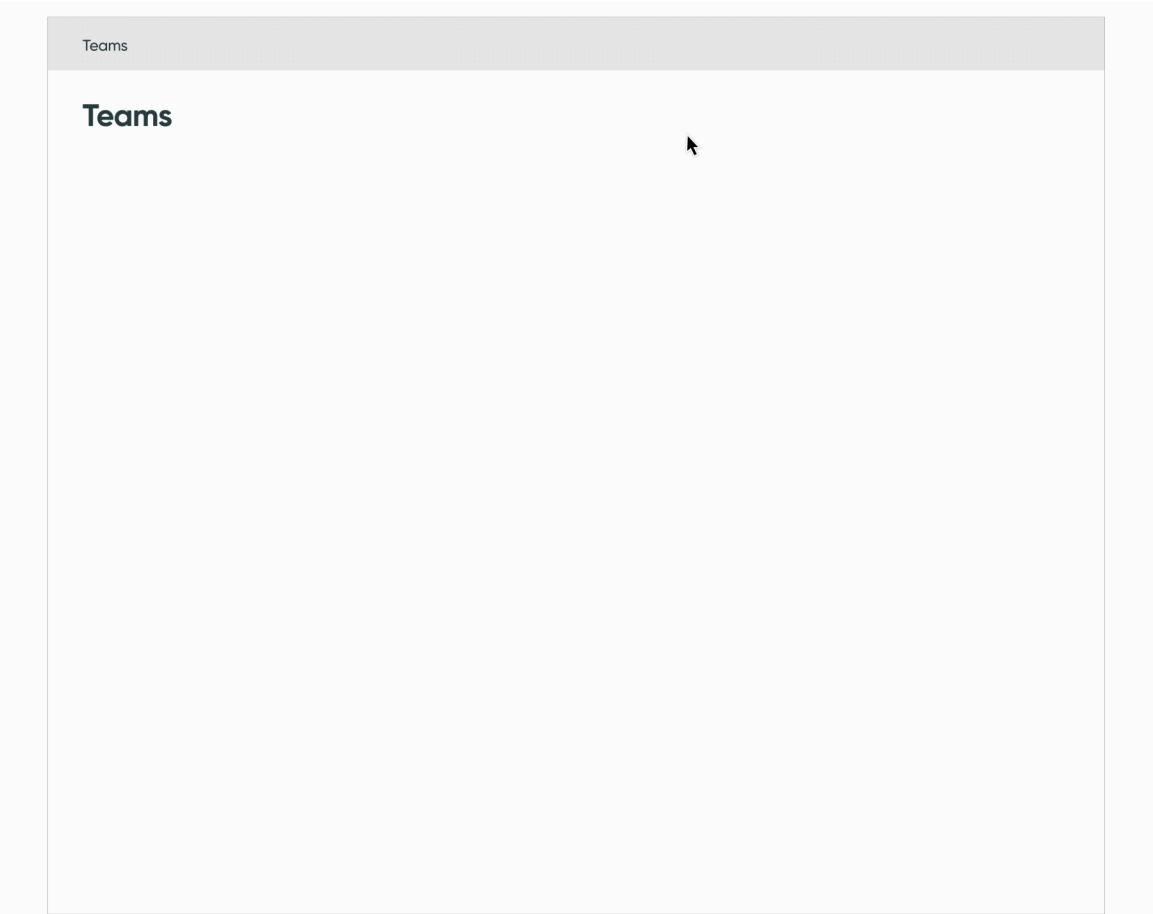
Visionnez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont vous configurez vos équipes en groupes d'affectation et ajoutez des KPI pour mesurer les performances.
Organiser vos équipes en groupes d'affectation



Explorez vos rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant qu'administrateur pour les **équipes**, vous pouvez :

- créer un groupe de KPI pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de vos équipes.

  Remarque :
  vos équipes sont définies en tant que **groupes d'affectation** au sein de l'application **Teams**.

- Ajoutez les KPI au groupe de KPI.
- Ajoutez des groupes d'affectation au groupe de KPI.

  Remarque :
  vérifiez qu'un gestionnaire est ajouté à chaque groupe d'affectation. Le gestionnaire gère directement le groupe d'affectation ou a besoin de visibilité sur le groupe d'affectation.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- analyser les tendances de performances pour vos équipes ;
- analyser les performances des équipes, des agents ou des tickets.

Information associée

Configurer Teams Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : équipes utilisant Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Découvrez comment gérer vos équipes à partir d'un seul emplacement à l'aide d'un exemple.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Dans notre exemple, l'employé est le gestionnaire du centre de service client et gère 15 équipes. Il gère également la majorité des équipes et a donc une certaine visibilité sur les opérations, bien que les agents ne dépendent pas directement de lui.

Pour analyser efficacement les performances de chaque équipe à partir d'un emplacement unique, le gestionnaire configure les **équipes** comme suit :

1. Organise les équipes en groupes appelés groupes d'affectation. Les équipes dépendent directement du gestionnaire ou le gestionnaire peut avoir une visibilité sur leurs performances.
2. Crée un groupe de KPI avec un ensemble d'indicateurs cruciaux pour mesurer les performances des groupes d'affectation.
3. Ajoute tous les groupes d'affectation qui utilisent l'ensemble KPI dans le groupe de KPI.

Avec cette configuration, le gestionnaire peut analyser efficacement les performances de ses équipes rassemblées par groupes de KPI.

Les gestionnaires peuvent configurer et utiliser Teams en effectuant les étapes suivantes :

1. Créer un groupe de KPI
2. Ajouter des KPI à ce groupe
3. Ajouter des gestionnaires aux groupes d'affectation
4. Ajouter des groupes d'affectation au groupe de KPI
5. Explorer un KPI, un agent ou un incident pour analyser les performances

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez configurer les performances de l'équipe et la façon dont les agrégats de KPI sont calculés.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Configurer les performances de l'équipe

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez analyser les performances de l'équipe dans cette vidéo.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Analyser les performances de l'équipe

Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation de Teams, consultez Teams.

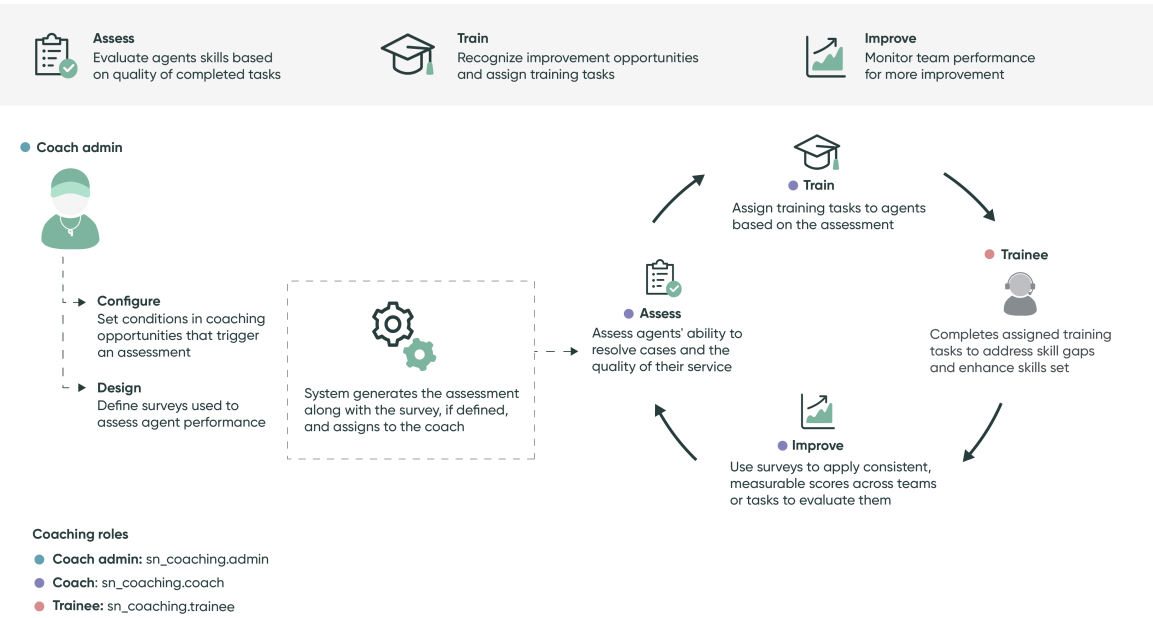
Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Découvrez comment examiner et évaluer la qualité des interactions et des tâches effectuées. Améliorez les compétences de vos équipes en leur affectant une formation basée sur des évaluations, puis ajoutez des compétences à leur profil lorsqu'ils sont formés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.



Voici un exemple de la façon dont Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle utilise Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents :

Scénario de recommandation de compétences à l'aide de Predictive Intelligence

Étape	Description	Exemple
1.	Intelligence prédictive associe les tickets qui ont été fermés à l'aide de compétences similaires, puis regroupe les tâches en fonction des agents qui les ont résolues.	Predictive Intelligence examine la similarité entre les tâches qui ont été résolues à l'aide du pare-feu de compétences.
2.	Lorsque les agents résolvent les tickets, l'application Recommandation de compétences stocke les associations de compétences et d'agents.	L'agent A termine une tâche qui nécessite le pare-feu de compétences mais cette compétence n'est pas encore dans le profil d'utilisateur de l'agent.
3.	Les administrateurs système définissent le seuil pour les associations de compétences et d'agents. Lorsque le seuil est atteint, l'application Recommandation de compétences recommande au gestionnaire de l'agent que la compétence soit ajoutée au profil d'un agent.	L'administrateur système définit le seuil à 10. Les agents doivent donc effectuer au moins 10 tâches nécessitant une compétence spécifique, avant que le moteur Predictive Intelligence ne puisse recommander cette compétence spécifique pour les agents. L'agent A termine 10 tâches qui exigent le pare-feu de compétences, mais pour le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénario de recommandation de compétences à l'aide de Predictive Intelligence (suite)

Étape	Description	Exemple
		moment, aucun pare-feu de compétences ne lui est affecté. L'application Recommandation de compétences recommande le pare-feu de compétences pour l'agent A au gestionnaire de l'agent.
4.	Le gestionnaire approuve et ajoute la compétence au profil de l'agent.	Le gestionnaire de l'agent A approuve le pare-feu de compétences et ajoute cette compétence au profil de l'agent A.
5.	Advanced Work Assignment (AWA) utilise les nouvelles compétences qui ont été ajoutées au profil de l'agent, recherche les tâches qui requièrent ces compétences et assigne les agents pour effectuer ces tâches.	Lorsqu'une tâche nécessite le pare-feu de compétences, l'agent A est automatiquement pris en compte pour cette affectation de tâche.
6.	Au fil du temps, les algorithmes d'apprentissage machine Intelligence prédictive apprennent les compétences qui ont été affectées aux agents pour résoudre les tickets.	

L'infographie montre comment vous utiliser Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour vos agents.

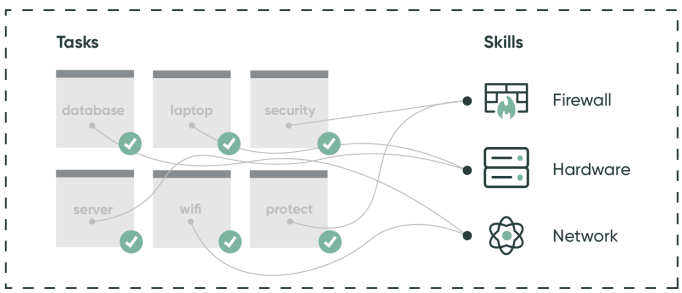
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

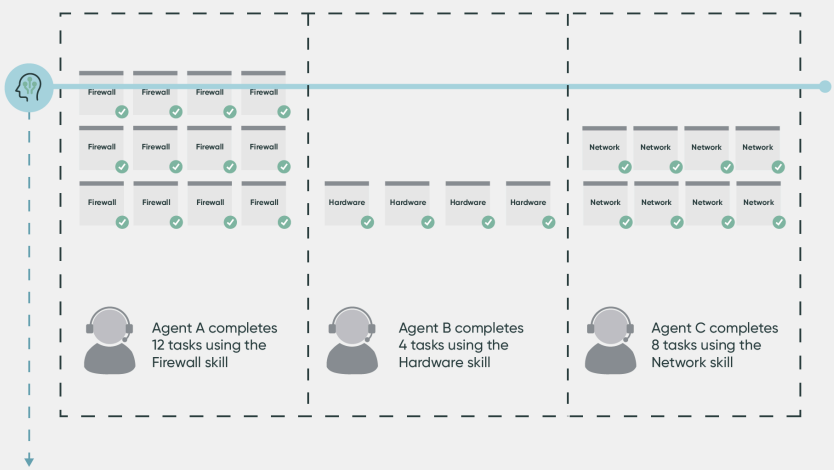
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

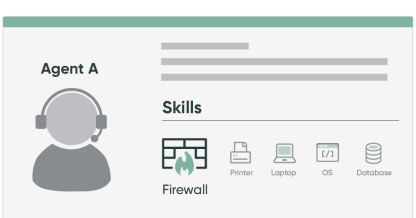
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que coach, vous pouvez :

- utiliser les enquêtes pour évaluer les performances de votre équipe ;
- identifier les opportunités d'amélioration et affectez des tâches de formation ;
- évaluer la capacité d'un stagiaire à résoudre les tickets ;
- affecter une formation basée sur les évaluations ;
- ajouter des compétences au profil d'un stagiaire basé sur une recommandation de Intelligence prédictive.

En tant que stagiaire, vous pouvez suivre une formation pour combler vos lacunes en matière de compétences.

Information associée

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Exemple : coaching à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Découvrez comment évaluer les performances de vos agents, identifier leurs lacunes en matière de compétences et les former pour améliorer leurs ensembles de compétences avec Coaching.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Par exemple, Amy Jones gère les opérations de Customer Service pour une grande organisation avec 12 équipes sous sa responsabilité. Chaque équipe comporte 8 à 15 agents. Elle est également ajoutée en tant que gestionnaire pour d'autres équipes pour améliorer la visibilité.

Amy Jones souhaite utiliser un emplacement unique pour effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller les compétences que chaque équipe utilise pour résoudre les problèmes ;
- analyser les mesures et surveiller les évaluations et la formation des entraîneurs en attente pour les équipes ;
- ajouter les compétences utilisées pour résoudre les problèmes ou quand Console de l'intelligence prédictive vous les recommande.

Amy Jones peut gérer toutes ces actions en procédant comme suit :

1. Définir des conditions qui déclenchent des opportunités de coaching.
2. Évaluer les compétences des agents et affecter la formation.
3. Ajouter des compétences au profil de l'agent une fois qu'il a terminé la formation ou en utilisant des recommandations de Intelligence prédictive.

Obtenir un aperçu du coaching, de la création d'évaluations, de la réponse à des enquêtes, de l'affectation de la formation et de l'ajout de compétences.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Vue d'ensemble de Coaching

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez ajouter des compétences manuellement ou celles recommandées à l'aide de Intelligence prédictive et de l'application Recommandations de compétences.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Recommandation de compétences

Pour prendre connaissance des instructions d'utilisation détaillées de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, consultez Coaching.

Configuration de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Activez Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle et configurez les paramètres pour utiliser les applications Channel Management, Planification, Teams et Coaching.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle est hautement modulaire et offre un large éventail de fonctionnalités telles que les applications Channel Management, Scheduling, Coaching et Teams dans CSM Manager Workspace. Le module d'extension Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) active tous les autres modules d'extension dépendants pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux applications Channel Management, Planification, Coaching et Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Le module d'extension Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) est disponible avec le package d'abonnement CSM Enterprise. Pour accéder à toutes les nouvelles fonctionnalités disponibles avec le nouvel espace de travail configurable, activez le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Composants installés avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa), notamment des rôles d'utilisateur, des indicateurs clés de performance (KPI), des tâches planifiées, des propriétés et des tables.

Workforce Optimization for Customer Service

> **Important :**
> À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo.user]	Accorde un accès en lecture au groupe principal et aux gestionnaires supplémentaires.	pa_analyst
Administrateur Optimisation des effectifs [sn_wfo.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	sn_wfo.user
Gestionnaire Workforce Optimization CSM [sn_csm_wfo_workspa.manager]	Accorde des droits de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications de coaching, planification, d'équipes ou de gestion des canaux.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Administrateur Workforce Optimization CSM [sn_csm_wfo_workspa.admin]	Accorde des droits administratifs de création, de lecture ou de mise à jour	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	dans les applications de coaching, planification, d'équipes ou de gestion des canaux.	• skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Filtrer la configuration

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Manager Workspace	Stocke les configurations de filtre pour toutes les applications telles que Canaux, Calendrier et Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Calendrier	• Utilisateur [sys_user] • Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] • Programme de l'agent [sys_shift_planning_agent_schedule] • Événement de calendrier [sn_shift_planning_event] • Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Compétence [cmn_skill] • Catégorie de compétences M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membre du groupe [sys_user_grmember]
Canaux	Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_groups]

Manager Workspace

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Accorde un accès en lecture aux modules d'accueil et de liste.	workspace_user
Gestionnaire de Manager Workspace [sn_mgr.workspace.manager]	Accorde un accès en lecture au groupe principal, aux gestionnaires supplémentaires et au bouton d'approbation.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) dans toutes les applications et les paramètres de Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Propriétés

Propriétés	Description
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	Limite maximale du nombre d'utilisateurs qui vous permet d'échanger des axes dans la matrice de compétences. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 50

Rapports

Nom de l'indicateur	Description
Nombre total de tickets ouverts	Nombre total de tickets ouverts en attente de traitement par des agents. L'ensemble des tickets est réparti en **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'infos**.
Éléments de travail en attente	Nombre total de tickets et d'interactions en file d'attente pour être affectés à des agents.
Aide demandée	Nombre d'interactions pour lesquelles les agents ont demandé de l'aide.
Nombre total d'agents	Ensemble des agents que vous gérez. Le nombre d'agents est réparti en **Disponible**, **Pause**, **Absence** et **Hors ligne**.
Demandes de congé	Demandes de congé effectuées par des agents.
Demandes d'échange d'équipe	Demandes effectuées par des agents pour échanger des équipes avec d'autres agents.
Tickets ouverts	Graphiques représentant les tickets en attente de traitement, par type de ticket ouvert et par ancienneté.
Tickets critiques ouverts	Nombre de tickets critiques ouverts.

Indicateurs Performance Analytics

Nom de l'indicateur	Description
Nbre de tickets résolus sur le premier contact	Nombre de tickets résolus lors de leur premier traitement.
Nbre de tickets non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Nombre de tickets non mis à jour depuis 30 jours.
Nbre de tickets résolus rouverts	Nombre de tickets rouverts, car les problèmes n'ont pas été correctement traités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs Performance Analytics (suite)

Nom de l'indicateur	Description
Nbre de tickets ouverts escaladés	Nombre de tickets non traités et escaladés.

Tâches planifiées

Tâche planifiée	Description
Collecte de données quotidienne [Manager Workspace CSM]	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs de l'équipe.
Collecte de données d'historique [Manager Workspace CSM]	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs de l'équipe.
Collecte de données hebdomadaire [Manager Workspace CSM]	Exécute la tâche hebdomadairement et collecte les données pour tous les indicateurs dans Manager Workspace.

Channel Management

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Gestion des canaux [sn_channel_mgmt.user]	Accorde un accès en lecture aux rapports de canal, à la vue de canal et aux tables de rapport de file d'attente.	awa_manager
Administrateur Gestion des canaux [sn_channel_mgmt.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des rapports de canal, une vue de canal et des tables de rapport de file d'attente.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Filtres interactifs pour les rapports

Nom du filtre interactif	Description	Table de référence
Filtre Agent de Channel Management	Filtre les rapports en fonction d'un agent.	[sys_user]
Filtre Groupe Channel Management	Filtre les rapports en fonction des groupes.	[sys_user_group]
Filtre Files d'attente Gestion des canaux	Filtre les rapports en fonction des files d'attente.	[awa_queue]
Filtre Canal de service de Gestion des canaux	Filtre les rapports en fonction des canaux de service.	[awa_service_channel]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports des canaux de service et des files d'attente

Nom du rapport	Description
Agents disponibles pour prendre des éléments de travail de ticket	Nombre d'agents disponibles pour prendre des éléments de travail de ticket.
Éléments de travail d'interaction affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail d'interaction affectés un jour donné.
Éléments de travail d'interaction abandonnés	Nombre d'éléments de travail d'interaction abandonnés
Éléments de travail de ticket affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail de ticket affectés un jour donné.
Score CSAT moyen	Score moyen de satisfaction des clients.
Éléments de travail de ticket résolus aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail de ticket résolus un jour donné.
Éléments de travail d'interaction résolus aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail d'interaction résolus un jour donné.
Délai de gestion moyen pour les éléments de travail d'interaction	Délai de gestion moyen pour les éléments de travail d'interaction.
Agents disponibles pour prendre des éléments de travail d'interaction	Nombre d'agents disponibles pour prendre des éléments de travail d'interaction.
Éléments de travail de ticket fermés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail de ticket fermés un jour donné.

Rapports des agents

Nom du rapport	Description
Conversations instantanées actives	Nombre de conversations instantanées en cours.
Conversations instantanées terminées aujourd'hui	Nombre de conversations instantanées terminées un jour donné.
Rejets de conversation instantanée aujourd'hui	Nombre de conversations instantanées rejetées un jour donné.
Tickets actifs	Nombre de tickets en cours.
Tickets résolus aujourd'hui	Nombre de tickets résolus un jour donné.

Rapports pour Amazon Connect (téléphone)

Nom du rapport	Description
Appels actifs	Nombre d’appels en cours entre les clients et les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports pour Amazon Connect (téléphone) (suite)

Nom du rapport	Description
Durée moyenne des appels	Durée moyenne des appels entre les clients et l'agent un jour donné.
Agents disponibles	Nombre d'agents en ligne.
Appels abandonnés	Nombre d'appels auxquels les agents n'ont pas pu répondre un jour donné.
Appels traités aujourd'hui	Nombre d'appels pris en charge par les agents un jour donné.
Délai d'attente moyen	Durée moyenne en minutes pendant laquelle les clients doivent attendre avant de parler à un agent.
Contacts dans l'état ACW	Nombre d'appels client au cours desquels l'agent doit effectuer une action après la fin de l'appel.
Âge du contact le plus ancien	Appel au cours duquel le client a dû attendre le plus longtemps avant de parler à un agent.
Temps abondant moyen (secondes)	Délai moyen avant que le client ne déconnecte l'appel après avoir attendu la réponse de l'agent.

Travaux planifiés

Tâche planifiée	Description
Réinitialiser le remplacement de capacité temporaire [Channel Management]	Exécute la tâche toutes les deux minutes, vérifie la capacité remplacée non valide ou expirée et rétablit la capacité de canal précédente.

Propriétés

Propriété	Description
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Sélectionnez cette option pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Sélectionnez cette option pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Définit l'intervalle d'actualisation automatique pour la liste de gestion des canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Définissez la fréquence d'actualisation des données sur les indicateurs de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Définit l'intervalle d'actualisation automatique pour les cartes sur le conteneur de vue d'ensemble de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Affiche le filtre interactif **Groupe d'affectation** dans les canaux. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.duration	Durée de la capacité du canal remplacée. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 12 heures

Remarque :
Les propriétés de gestion des canaux ne sont pas visibles par défaut dans la table [sys_properties]. Pour utiliser l'une des propriétés de gestion des canaux, vous devez ajouter la propriété requise à la table Propriété système [sys_properties]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système .

Ordonnancement

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.user]	Accorde un accès en lecture pour la planification, y compris la possibilité d'afficher les calendriers et les équipes.	
Agent de planification d'équipe [sn_shift_planning.agent]	Accorde aux agents l'accès à leur calendrier et leur permet de demander un échange d'équipe ou un congé.	sn_shift_planning.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.admin]	Accorde un accès administratif pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des calendriers et des équipes de travail.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tables

Table	Description
sn_shift_planning_time_worked_summary	Conserve le récapitulatif du temps de travail d'un agent.
sn_shift_planning_agent_time_work	Conserve le temps de travail de l'agent, comme les heures de pointage à l'entrée et à la sortie. Si un agent se déconnecte tôt ou se déconnecte tard, les heures de début et de fin de l'équipe de travail sont conservées à la place des heures de pointage à l'entrée et à la sortie.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Conserve les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents. Les données sont récupérées lorsqu'un agent se connecte, se déconnecte ou modifie l'état de présence.

Propriétés

Propriété	Description
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Nombre de jours pour la mise en cache du calendrier des agents. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Calcule et affiche les informations concernant le respect du calendrier pour vos agents. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :**vrai
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Les paramètres de seuil indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect. Il s'agit de la durée acceptable pour un agent qui commence à travailler avant l'heure de début prévue. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**60 min
sn_shift_planning.adherence_threshold	Définissez le pourcentage d'un seuil pour le respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Définissez le pourcentage de seuil inférieur pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Définissez le pourcentage de seuil supérieur pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Délai de seuil pour que le système attende et génère automatiquement des événements de pointage à la sortie lorsque les agents oublient de pointer. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et qu'il ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 60 min

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Déclencheur d'événement de temps de travail de l'agent	Présence de l'agent [awa_agent_presence]	Définit les événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées

Nom	Description
Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache (Planification des équipes - Supprimer le cache de tous les calendriers des agents)	Supprime le cache de la table sn_shift_planning_agent_availability. • S'exécute automatiquement tous les jours à 2h30 du matin. • Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des données.
Génération d'événements de pointage à la sortie (pour les scénarios où l'événement de pointage à la sortie n'est pas déclenché)	Génère des événements de pointage à la sortie toutes les 4 heures si les agents n'ont pas pointé. **Remarque :** Imaginez que les horaires de l'équipe de travail d'un agent vont de 8h à 17h et que la valeur de la propriété *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* est fixée à 60 minutes. L'agent pointe à l'entrée mais pas à la sortie, la tâche planifiée est en attente jusqu'à 18h (17h + 60 minutes) et, si aucun pointage n'est détecté avant 18h, le système génère un événement de pointage à la sortie avec l'heure de fin de l'équipe de travail de l'agent.
Remplir le récapitulatif du temps de travail de l'agent	S'exécute quotidiennement pour calculer le temps de travail, le respect et la conformité en fonction des horaires de travail planifiés et réels de l'agent pour le jour précédent. Les valeurs sont stockées dans la table [sn_shift_planning_time_worked_summary].
Mettre à jour l'heure de fin pour les événements de travail réels	S'exécute quotidiennement pour s'assurer que l'heure de fin réelle de l'équipe de travail est identique à la dernière heure de pointage à la sortie.
[Respect du calendrier] Collecte de données quotidiennes	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs de l'équipe.
[Respect du calendrier] Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs de l'équipe.
[Respect du calendrier] Collecte de données hebdomadaires	Exécute la tâche hebdomadairement et collecte les données pour tous les indicateurs dans Manager Workspace.

Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congé et d'échange d'équipe : les administrateurs peuvent configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation des demandes de congé et des demandes d'échange d'équipe. La date d'échéance de l'approbation est définie comme le nombre de jours avant la date de début de la demande. La valeur par défaut est définie sur deux jours, ce qui signifie que si l'approbation n'est pas approuvée deux jours avant la date de début de la demande, elle est rejetée automatiquement. Pour en savoir plus sur la configuration des flux, consultez Créer votre premier flux dans Flow Designer .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prévision de la demande

Configurations des prévisions

Nom	Description
Tickets affectés	Collecte des données pour les tickets.
Interactions de messagerie instantanée créées	Collecte des données pour les interactions instantanées.

La politique de rétention de séries chronologiques de mesures **Prévision WFO** est disponible par défaut pour toutes les configurations de prévision. Par défaut, cette politique de rétention stocke les données par intervalles de 15 minutes sur les trois dernières années pour tous les clients zboot.

Formule de conversion de ressource

Nom	Formule pour créer cette configuration de prévision des ressources
Ressources pour le support commercial	([FC:Chat Interactions Created] * [FP:Average Chat Work Time - Sales Support]
Ressources pour le support des services	([FC:Cases Assigned]*[FP:Average Case Work Time - Service Support]) + ([FC:Chat Interactions Created]*[FP:Average Chat Work Time -Service Support])
Ressources pour l'assistance technique	([FC:Cases Assigned]*[FP:Average Case Work Time - Tech support])+([FC:Chat Interactions Created]*[FP:Average Chat Work Time -Tech Support])

Paramètres de formule

Nom	Description
Support des services : temps de travail moyen sur des tickets	Temps moyen pendant lequel un agent du support des services a travaillé sur un ticket. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.
Support des services : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent du support des services pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,25.
Assistance technique : temps de travail moyen sur des tickets	Temps moyen pendant lequel un agent de l'assistance technique a travaillé sur un ticket. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 1.
Assistance technique : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent de l'assistance technique pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.
Support commercial : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent du support commercial pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous créez des paramètres de prévision pour une configuration de prévision, les valeurs définies dans la configuration sont utilisées à la place des paramètres de prévision par défaut répertoriés dans la section des propriétés de prévision. Pour plus d'informations sur la configuration de paramètres de prévision, consultez Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision.

Propriétés de prévision

Nom	Description
sn_agent_forecast.intervalle_prévision	Intervalle le plus petit (en minutes) auquel les données historiques sont collectées et les prévisions sont générées. Les valeurs valides sont 15 et 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Nombre de jours historiques qui seront tracés dans le graphique des séries chronologiques pour des intervalles de 15, 30 et 60 minutes dans Manager Workspace.
sn_agent_forecast.nombre_de_jours_historiques_dans_le_graphique_des_séries_chronologiques_quotidiennes	Nombre de jours historiques quotidiennes seront tracés dans le graphique des séries chronologiques pour l'intervalle quotidien dans Manager Workspace.

Rôles pour la prévision de la demande

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la prévision [sn_agent_forecast.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des tables de configuration des prévisions (CRUD).	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Utilisateur de prévision [sn_agent_forecast.user]	Accorde un accès en lecture aux tables de configuration de prévision.	

Tables pour Demand Forecast

Table	Description
Configuration de la prévision [sn_agent_forecast_configuration]	Définissez les configurations des définitions des collectes de données et des formules de conversion de ressource.
Paramètre de prévision [sn_agent_forecast_parameter]	Définissez les paramètres de prévision requis pour la formule.
Groupe de configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associez la formule de conversion de ressource aux groupes d'affectation.

Par défaut, les configurations de prévision sont disponibles pour les groupes suivants :

- Support commercial
- Support des services
- Assistance technique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier des tâches pour la prévision de la demande

Nom	Description
Collecter les données quotidiennes pour les définitions de collecte de données de prévision de la demande	S'exécute quotidiennement à 2 heures du matin. Pour toutes les tables définies dans la configuration des définitions des collectes de données, la tâche compte le nombre d'enregistrements du jour précédent par intervalles de 15 minutes pour chaque groupe et le stocke dans MetricBase. Les données collectées toutes les 15 minutes sont également agrégées tous les jours et stockées dans MetricBase.
Ressources de prévision pour le futur	S'exécute quotidiennement à 3 heures du matin. Calcule les ressources de prévision pour le futur en fonction des données collectées, et enregistre les données dans la mesure Prévision de l'agent dans MetricBase.
Créer des tickets et des messageries instantanées pour le jour précédent	Tâche quotidienne qui crée des tickets de démonstration et des messageries instantanées pour le jour précédent.
Supprimer les données de démonstration du ticket	Supprime les tickets datant de plus de 90 jours. Cette option n'est pas activée par défaut.
Supprimer les données de démonstration d'interaction	Supprime les messageries instantanées datant de plus de 90 jours. Cette option n'est pas activée par défaut.

Tâches à la demande pour Demand Forecast

Collecter les données historiques pour les définitions de collecte de données de prévision de la demande	S'exécute sur demande. Collecte les données historiques quotidiennement par intervalles de 15 minutes et agrège les données à intervalles quotidiens pendant 1 098 jours (les trois dernières années) et les stocke dans MetricBase. Une fois la tâche exécutée, la colonne **Durée quotidienne des données historiques** affiche le nombre de jours pendant lesquels les données historiques ont été collectées quotidiennement. La colonne **Durée** affiche le nombre de jours pendant lesquels les données historiques ont été collectées par intervalle de 15 minutes. Les deux colonnes sont associées à la table Configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration].
Générer des données de démonstration de prévision	S'exécute sur demande. Collecte les données pour les définitions de collecte de données pour les 90 derniers jours. Exécute des ressources de prévision pour les tâches futures afin de générer des prévisions de volume et un plan de dotation en personnel pour les 30 prochains jours. Active la tâche Créer des tickets et des messageries instantanées pour le jour précédent afin de créer des tickets et des messageries instantanées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Équipes

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Accorde l'accès en lecture aux tables de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrateurs de Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Accorde l'accès pour créer et configurer des KPI, des groupes de KPI et des groupes d'affectation dans le module Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf. kpi_group. max_parent_kpis	Le nombre maximal d'indicateurs parents que vous pouvez ajouter à un groupe de KPI. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Le nombre maximal de KPI de support que vous pouvez définir pour un KPI parent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Nombre maximal de groupes d'affectation classés par ordre de priorité et par numéro de commande à afficher sur l'application Teams dans Manager Workspace. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 15
sn_team_perf.default_date_range	La plage de dates par défaut est définie dans le sélecteur de plage de dates. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 30

Indicateurs Performance Analytics

Nom de l'indicateur	Description
Nombre de tickets résolus sur le premier contact	Nombre de tickets résolus sur le premier contact.
Nombre de tickets P1 résolus sur le premier contact	Nombre de tickets P1 résolus sur le premier contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs Performance Analytics (suite)

Nom de l'indicateur	Description
Nombre de tickets P2 résolus sur le premier contact	Nombre de tickets P2 résolus sur le premier contact.
Nombre de tickets P3 résolus sur le premier contact	Nombre de tickets P3 résolus sur le premier contact.
Nombre de tickets P4 résolus sur le premier contact	Nombre de tickets P4 résolus sur le premier contact.
MTTR pour les tickets	Temps moyen de résolution des tickets.
MTTR pour les tickets P1	Délai moyen de résolution des tickets P1.
MTTR pour les tickets P2	Délai moyen de résolution des tickets P2.
MTTR pour les tickets P3	Délai moyen de résolution des tickets P3.
MTTR pour les tickets P4	Délai moyen de résolution des tickets P4.
CSAT pour les tickets	Score de satisfaction des clients pour les tickets.
CSAT pour les tickets P1	Score de satisfaction des clients pour les tickets P1.
CSAT pour les tickets P2	Score de satisfaction des clients pour les tickets P2.
CSAT pour les tickets P3	Score de satisfaction des clients pour les tickets P3.
CSAT pour les tickets P4	Score de satisfaction des clients pour les tickets P4.
Nombre de tickets fermés	Nombre de tickets fermés.
Nombre de tickets P1 fermés	Nombre de tickets P1 fermés.
Nombre de tickets P2 fermés	Nombre de tickets P2 fermés.
Nombre de tickets P3 fermés	Nombre de tickets P3 fermés.
Nombre de tickets P4 fermés	Nombre de tickets P4 fermés.
Délai d'attente moyen des conversations instantanées	Délai d'attente moyen des conversations instantanées.
Nombre de conversations instantanées traitées	Nombre de conversations instantanées traitées.
Durée de gestion moyenne des conversations instantanées	Durée de gestion moyenne des conversations instantanées.
Nombre de conversations instantanées abandonnées	Nombre de conversations instantanées abandonnées.
Nombre de tickets entrants	Nombre de tickets entrants.
Respect du calendrier	Pourcentage de respect du calendrier des agents.
Conformité du calendrier	Pourcentage de respect du calendrier des agents.
Durée cumulée du temps travaillé	Durée totale du temps de travail des agents.
Durée cumulée du temps planifié	Durée totale du temps planifié des agents.
Durée cumulée du temps non travaillé	Durée totale du temps non travaillé des agents.
Durée cumulée du temps non planifié disponible	Durée totale du temps non travaillé disponible des agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coaching

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de Coaching [sn_coaching.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des opportunités de coaching, des évaluations, des formations et des compétences.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de Coaching [sn_coaching.coach]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les opportunités de coaching, les évaluations, les formations et les compétences.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Stagiaire Coaching [sn_coaching.trainee]	Accorde l'accès pour ajouter des formations, des évaluations et des enregistrements de compétences.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l’espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Calculer le score de l'enquête de coaching	Instance d'évaluation [asmt_assessement_instance]	Définit l'évaluation des commentaires en fonction du score de l'enquête.

Opportunités de coaching

Nom de l'opportunité de coaching	Description	Table
Opportunité de coaching pour le non-respect du SLA	Opportunité de coaching pour les agents qui ont travaillé sur les tickets critiques et de priorité élevée n'ayant pas respecté le SLA.	SLA de tâche [task_sla]
Opportunité de coaching pour un CSAT faible	Opportunité de coaching pour les agents ayant travaillé sur des tickets dont le score de satisfaction client est inférieur à 4.	Rapport de tickets [sn_customerservice_case_report]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opportunités de coaching (suite)

Nom de l'opportunité de coaching	Description	Table
Opportunité de coaching pour la vérification de l'attribution des compétences	Opportunité de coaching pour la vérification des compétences attribuées aux agents.	Ticket [sn_customerservice_case]
Processus Knowledge Management : coaching sur la qualité des articles de la base de connaissances	Opportunité de coaching pour les agents qui doivent améliorer la qualité d'un article de la base de connaissances en examinant l'évaluation.	Ticket [sn_customerservice_case]
Opportunité de coaching pour un TTR élevé	Opportunité de coaching pour les agents ayant travaillé sur un ticket dont le délai de résolution était supérieur à 3 jours.	Rapport de tickets [sn_customerservice_case_report]
Interaction : opportunité de coaching pour la gestion du temps	Opportunité de coaching pour les agents dont la durée de gestion d'une interaction est supérieure à 10 min.	Interaction [interaction]

Remarque :
Vous pouvez personnaliser les opportunités de coaching pour les CSAT faibles, les TTR élevés, les violations du SLA et les durées de gestion en fonction des besoins de votre entreprise.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l’espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Enquêtes de formation

Nom	Description
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.
Case Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions sur les tickets. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction sur un ticket.

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.learning_default_duration	Nombre de jours pour lire l'article de la base de connaissances ou terminer la formation. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture de l'article ou terminer la formation. Le nombre de jours est converti en date d'échéance pour que le stagiaire termine la formation. Elle est calculée à partir de la date actuelle, en tenant compte du fuseau horaire du stagiaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclut les week-ends quand la date d'échéance est définie pour que les stagiaires terminent leur formation. • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

Coaching with Learning

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des rôles, et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues d'apprentissage	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues d'apprentissage basés sur des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Créateur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_creator]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des cours internes.	sn_lc.content_reader
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator
Lecteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_reader]	Accorde l'accès en lecture aux cours d'apprentissage.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor]	Peut affecter des tâches d'apprentissage.	
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	

Tables

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours d'apprentissage.
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans ServiceNow.
Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.
Learning Catalog (Catalogue d'apprentissage) [sn_lc_catalog]	Stocke les détails des éléments de catalogue d'apprentissage avec ses éléments de cours.
Tâche de formation [sn_lc_learning_task]	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, telles que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources (systèmes de gestion de l'apprentissage tiers).

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activities	Modifie les activités d'évaluation de coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments
sn_coaching.recommended_learning_items.deprecated	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching with Learning. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_learning_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Vous devez Ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
com.snc.process_flow.report.serialized_data_size	Spécifie la taille maximale des détails autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Recommandation de compétences

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Recommandation de compétences [sn_sre.user]	Accorde des droits pour afficher les tables de recommandation de compétences.	wfo.user
Administrateur de Recommandation de compétences [sn_sre.admin]	Octroie des droits administratifs pour modifier les propriétés de la recommandation de compétences.	• wfo.admin • sn_sre.user

Accédez à la **Recommandation de compétences** > **Configuration** pour configurer ces propriétés.

Propriétés

Propriété	Description
Activez la recommandation de compétences. sn_sre.enable_skill_recommendation	Activez cette propriété pour commencer à recommander des compétences pour les agents. • **Type**: vrai | faux • **Valeur par défaut :**vrai
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_supervised_skills	En utilisant l'apprentissage supervisé, le nombre maximal de compétences à prédire pour chaque incident classé par confiance de prédiction. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_unsupervised_skills	En utilisant l'apprentissage non supervisé, le nombre maximal de compétences à prédire pour chaque incident classé par confiance de prédiction. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 3
Nombre de fois que Predictive Intelligence doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Le nombre de fois que Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 20
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tickets similaires. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Nom de la définition de solution Predictive Intelligence utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tickets à l'aide d'un apprentissage non supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tickets. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Nom de la définition de solution Predictive Intelligence utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tickets à l'aide d'un apprentissage supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences utilisées pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables

Table	Description
Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill]	• Stocke le nombre de fois qu'une compétence a été prévue pour l'utilisateur. • Les compétences non recommandées au cours des 60 derniers jours sont automatiquement supprimées de cette table.
Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill]	• Stocke les compétences prévues pour résoudre chaque type d'incident. • Les enregistrements créés il y a plus de 60 jours sont automatiquement supprimés de cette table.

Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM possède des propriétés pour configurer le comportement par défaut du Planificateur de travail.

Propriétés

Entrez *sys_properties.list* dans le navigateur de filtre d'espace de travail et recherchez les propriétés du planificateur de travail énumérées ci-dessous.

Propriétés

Propriété	Description
sn_wfo_work_sched.csm_allowed_tables	Définit la liste des tables qu'un administrateur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched.admin) peut utiliser pour créer des configurations pour les affectations de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Manager Workspace. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : sn_customerservice_case
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	ID système séparés par des virgules pour les catégories d'événements qui s'affichent dans le calendrier du Planificateur de travail de Manager Workspace. **Type** : chaîne
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Active l'affichage des parcours d'équipe dans le Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Manager Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : vrai|faux • **Valeur par défaut** : true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Définit le nombre de critères de correspondance qui peuvent être créés pour chaque règle de correspondance dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Définit les utilisateurs affichés dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées et que le pourcentage des critères de correspondance est supérieur à la valeur indiquée. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 0

Séparation de domaine dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder. Domain separation dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle est configurée pour s'appliquer à toutes les fonctionnalités de l'application. La séparation des données est configurée ainsi que la séparation de la logique et du processus.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Domain Separation dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle ne nécessite aucune installation ni aucune configuration.

Domain Separation pour Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Les éléments de travail, tels que les tickets, les interactions et leurs actions associées, s'affichent en fonction du domaine sélectionné. Pour en savoir plus sur le mode d'acheminement des affectations de travail en fonction du domaine dans Channel Management, reportez-vous à Domain Separation et Advanced Work Assignment

Les tables séparées par domaine pour Channel Management sont les suivantes :

- Rapports des canaux de service [m2m_awa_service_channel_report]
- Rapports des files d'attente [m2m_awa_queue_report]

Domain Separation pour la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Lorsqu'un calendrier d'agent est généré et affecté à un agent, le calendrier est uniquement disponible dans le domaine auquel cet agent appartient.

Les tables séparées par domaine pour la planification sont les suivantes :

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Séparation de domaine pour Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

La table *sn_wfo_add_manager* est séparée par domaine. Lorsque des utilisateurs sont ajoutés en tant que gestionnaires supplémentaires, ils peuvent uniquement afficher les utilisateurs au sein de ce domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine pour la recommandation de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Tables séparées par domaine pour la recommandation de compétences

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Séparation de domaine pour Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Pour plus d'informations sur le fonctionnement de Domain Separation dans Coaching pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, reportez-vous à Domain Separation et Coaching .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Créer une page de destination de Manager Workspace

Créez une page de destination en fonction de vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Créez les rapports et les indicateurs clés de performance requis pour configurer la page de destination.

Rôle requis : sn_mgr_workspace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page de destination affiche un ensemble de rapports qui sont la vue initiale de votre espace de travail. Vous pouvez améliorer l'expérience d'optimisation des effectifs en personnalisant la page de destination pour surveiller les métriques et les tendances les plus importantes pour vous. Utilisez le générateur d'interface utilisateur pour ajouter des composants de visualisation de données pour afficher les widgets et les rapports que vous souhaitez suivre et surveiller. Pour en savoir plus, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail.

Grâce au générateur d'interface utilisateur, vous pouvez :

- cloner la page de destination de CSM existante ;

  Remarque :
  le périmètre de l'application peut être défini sur MSC Workspace, CSM Manager Workspace ou Optimisation des effectifs. l'action **Cloner la page** n'est pas disponible dans le champ d'application Global.

- Ajoutez ou modifiez des conteneurs sur la page.
- Ajoutez ou modifiez des visualisations pour chaque conteneur.
- Modifiez la mise en page d'une page ou d'un conteneur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Pages de destination**.
2. Cliquez sur **Page de destination de CSM**.
3. Cliquez sur **Cloner la page**.

> **Remarque :**
> L'action **Cloner la page** est disponible lorsque le périmètre de l'application est défini sur l'espace de travail CSM.

4. Remplissez le formulaire.

   Les paramètres des champs **Mise en page** et **Emplacements enfants disponibles** déterminent la façon dont le contenu s'affiche sur la page.

Attributs et mise en page de la page de destination

Champ	Description
Nom	Nom de votre page de destination.
Composant	Le composant a la valeur par défaut sn-page et est en lecture seule.
Ordre	Ordre de la page de destination. Si vous avez plusieurs pages de destination, l'ordre détermine leur niveau de priorité. Les pages dont la valeur d'ordre est inférieure priment sur les pages dont la valeur d'ordre est plus élevée.
Actif	Détermine si la page de destination est active. Ce champ permet l'affichage d'une page de destination.
Titre de page facultatif	Un titre à afficher sur la page.
Emplacements enfants disponibles	Style prédéfini d'emplacements enfants.
Mise en page	La mise en page des colonnes de la page.

5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer votre page de destination.
6. **Facultatif :** Configurez les autorisations d'accès à la page de destination pour les utilisateurs.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Autorisations de l'élément de page UX**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Sélectionnez le rôle ou le groupe pour lequel la page de destination doit être visible.
   d. Cliquez sur **Soumettre** pour enregistrer vos autorisations.
   Tout élément de page (y compris les sous-éléments) peut avoir une restriction pour un ensemble de rôles ou de groupes donné. Si aucune autorisation d'élément n'est définie sur les rôles ou les groupes, tous les utilisateurs voient l'élément. Si des autorisations d'élément sont définies, un utilisateur n'a besoin que d'une seule affectation de rôle ou de groupe pour voir l'élément.
7. Configurez un conteneur :
   a. Cliquez sur la liste connexe **Éléments de page UX**.
   b. Cliquez sur **Nouveau conteneur** ou sélectionnez un conteneur existant.
   c. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs et mise en page des conteneurs

Champ	Description
Nom	Le nom de votre conteneur.
Composant	Le composant a la valeur par défaut sn-page-container et est en lecture seule.
Élément parent	Page de destination sur laquelle votre conteneur réside.
Emplacement	Placement du composant dans la configuration d'emplacement de l'élément parent.
Ordre	Ordre d'affichage de la page.
Bordure	À activer si vous voulez une bordure autour de votre conteneur.
Titre du conteneur facultatif	Un titre à afficher sur le conteneur.
Type	Sélectionnez un type de style pour votre visualisation.
Emplacements enfants disponibles	Style prédéfini d'emplacements enfants.
Mise en page	La mise en page des colonnes de la page.

8. Configurez un widget :
   a. Cliquez sur **Nouvelle visualisation** ou sélectionnez un widget existant.
   b. Remplissez le formulaire.

Attributs et mise en page des widgets

Champ	Description
Nom	Le nom de votre widget.
Composant	Le composant a la valeur par défaut sn-page-widget-visualization et est en lecture seule.
Élément parent	Le conteneur dans lequel votre widget réside.
Emplacement	Placement du composant dans la configuration d'emplacement de l'élément parent.
Ordre	Ordre d'affichage du composant.
Rapport	Sélectionnez le rapport que vous souhaitez obtenir : ○ Score unique ○ Tendance par ○ Liste **Remarque :** choisissez et renseignez soit **Rapport** soit **Widget de PA** ; vous ne pouvez pas afficher les deux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Widget de PA	Sélectionnez le widget de PA que vous souhaitez obtenir : ○ Score unique ○ Agrégats **Remarque :** choisissez et renseignez soit **Rapport** soit **Widget de PA** ; vous ne pouvez pas afficher les deux.
Étiquette de widget en option	Une étiquette à afficher sur le widget.
Variante de taille	Sélectionnez la taille du widget. Les choix sont les suivants : ○ Petit ○ Moyen ○ Grande ○ Extra Large **Remarque :** les variantes de taille ne s'appliquent pas toutes à tous les widgets.
Bordure	À activer si vous voulez une bordure autour de votre widget.
Intervalle d'actualisation	Détermine le nombre de minutes avant qu'un widget ne s'actualise avec de nouvelles données. L'intervalle commence lorsqu'un utilisateur quitte une page de destination et se termine lorsque l'utilisateur revient à la page de destination. **Remarque :** L'actualisation n'est pas automatique, mais l'utilisateur peut cliquer sur un bouton d'actualisation quand il le souhaite.
Informations supplémentaires	Toute information complémentaire intéressante au sujet du widget.
Visualisation SysID [lecture seule]	ID désigné pour le widget.
Type de rapport [lecture seule]	Le type de rapport rendu.

9. Cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre** pour enregistrer les changements apportés à l'élément de page.
10. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés à la page de destination.

Définir la page de destination par défaut

Vous pouvez définir une page de destination par défaut qui affiche les informations les plus pertinentes pour votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_mgr_workspace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail**.
2. Cliquez sur **Manager Workspace**.
3. Glissez-déplacez les indicateurs PA ou les conteneurs.
4. Définissez l'intervalle de fréquence d'actualisation pour les rapports ou les indicateurs.
5. Dans la liste relative aux pages de destination, définissez la valeur du champ **Ordre** de la page de destination que vous souhaitez définir par défaut à la valeur minimum.

   Remarque :
   la page de destination dotée de la valeur d'ordre minimum est considérée comme la page de destination par défaut.

6. **Facultatif :** Vérifiez l'attribution par défaut de la page de destination en accédant à **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Pages de destination**
   Assurez-vous que la page de destination que vous souhaitez définir par défaut comporte la valeur de **commande** minimale.

Configuration des filtres pour Manager Workspace

Configurez les filtres pour les applications de planification et de coaching et utilisez le filtre par défaut pour la gestion des canaux afin d'affiner vos résultats de recherche.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_csm_wfo_workspa.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez et analysez les données dans les applications de planification et de coaching en fonction des filtres configurés. Vous ne pouvez utiliser que les filtres par défaut pour la gestion des canaux et ne pouvez pas configurer de nouveaux filtres.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Configuration de l'espace de travail du gestionnaire** > **Filtrer les configurations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration des filtres

Nom	Description
Nom du filtre	Nom unique pour la configuration du filtre.
Table	Table pour laquelle le filtre est configuré. **Remarque :** Vous pouvez filtrer uniquement sur des tables spécifiques ou des vues de base de données pour chaque module. Référez-vous aux tables de configuration de filtres dans Manager Workspace pour obtenir la liste des tables et des vues de base de données que vous pouvez utiliser pour chaque application.
Champ	Champ sur lequel filtrer.
Requête de filtre	Requête pour affiner les options de filtre.
Type	○ **Choix :** champ de type de choix. ○ **Référence :** champ de type Référence.
Ordre	Filtrer l'ordre d'affichage dans Manager Workspace.
Module d'espace de travail	Le module Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle qui affiche la configuration du filtre.
Actif	Active la configuration du filtre dans Manager Workspace.
Macroponent	Composant sismique défini par les métadonnées.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des canaux de service et des files d'attente

Vous pouvez configurer des canaux de service, des files d'attente et des indicateurs clés de performance (KPI) pour acheminer les éléments de travail automatiquement vers les agents en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences d'un agent.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, en tant qu'administrateur de canal, vous pouvez configurer des canaux de service et des files d'attente d'éléments de travail afin que les gestionnaires puissent voir les mesures opérationnelles en temps réel pour le travail effectué par leurs équipes et les éléments spécifiques traités par leurs équipes. Vous pouvez également configurer des intervalles d'actualisation en temps réel pour les mesures et les listes afin que les gestionnaires puissent toujours afficher les dernières informations sur leurs équipes.

Configurez les filtres pour affiner la recherche et affichez les résultats ciblés. Les filtres sont conservés sur toutes les pages de gestion des canaux de la session. Pour afficher la liste des filtres interactifs par défaut et des rapports KPI pour les canaux, les files d'attente, les agents et les groupes que vous pouvez mapper aux filtres interactifs, reportez-vous à Filtres interactifs sous la section Channel Management. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

défaut, le filtre Groupe d'affectation est appliqué à l'ensemble des listes et groupes que vous gérez. Vous pouvez désactiver les filtres interactifs à l'aide de la propriété *sn_channel_mgmt.filter_config.enable*.

Ajouter des canaux de service et des files d'attente

Ajoutez des canaux de service et des files d'attente pour acheminer automatiquement les éléments de travail entrants vers les agents.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un canal de service est un moyen d'affecter un type spécifique d'éléments de travail aux agents. Vous pouvez modifier les canaux de service existants ou créer votre propre canal de service personnalisé.

Procédure

1. Pour créer un canal de service, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Gestion des canaux** > **Canaux des services**.
   b. Cliquez sur **Nouveau** et reportez-vous à la rubrique Créer un canal de service pour créer le canal de service.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le canal de service est créé.
2. Pour créer une file d'attente, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Gestion des canaux** > **Files d'attente** ou sélectionnez le canal de service et cliquez sur l'onglet **Files d'attente** .
   b. Cliquez sur **Nouveau** et reportez-vous à la rubrique Créer une file d'attente d'éléments de travail pour créer la file d'attente.
   La file d'attente est créée dans le canal de service.

Créer des règles et des groupes d'affectation

Définissez des règles d'affectation d'agent et spécifiez des groupes d'agents éligibles pour recevoir des affectations de travail de débordement pour une file d'attente.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vous devez d'abord créer une règle d'affectation avant de créer un canal de service. Pour en savoir plus, consultez Créer un canal de service . Utilisez Advanced Work Assignment (AWA)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour acheminer automatiquement les éléments de travail vers les agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un groupe d'affectation éligible peut être composé d'un ou de plusieurs groupes d'agents disponibles pour travailler sur les éléments de la file d'attente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Gestion des canaux** > **Files d'attente**.
2. Cliquez sur la file d'attente pour laquelle vous souhaitez définir une règle d'affectation.
3. Dans l'onglet **Éligibilité d'affectation**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'éligibilité d'affectation

Champ	Définition
Règle d'affectation de l'agent	Nom de la règle qui détermine la façon dont les éléments de travail doivent être affectés. Sélectionnez une règle d'affectation dans la liste.
Éligible à	La durée, en secondes, avant que AWA ne considère l'ensemble d'agents suivant pour l'affectation.
Groupes	Groupes éligibles pour l'affectation. ○ Cliquez sur l'icône de verrouillage (pour la déverrouiller et sélectionnez les groupes d'agents dans le pool d'affectation éligible. ○ Cliquez sur l'icône (icône) pour la verrouiller.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer le pool éligible ou **Mettre à jour** en cas de modification d'un pool d'affectation éligible.
   La table Files d'attente [awa_queues] est mise à jour avec le groupe d'affectation éligible.

Remarque :
Pour un nouveau canal de service, vous devez d'abord créer une nouvelle règle d'affectation, puis créer un canal de service .

Configurer des KPI pour le canal de service

Configurez des indicateurs clés de performance (KPI) dans les canaux de service de vos équipes pour suivre leur travail en cours et leurs performances en temps réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les rapports de gestion des canaux qui sont configurés par défaut avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle ou créez un rapport KPI qui vous importe le plus. Les indicateurs clés de performance aident les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Passer en revue les performances en temps réel, car l'équipe travaille activement sur les tâches entre les canaux et les files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et explorer les performances des agents, de l'équipe et des résultats individuels.
- Explorer toutes les files d'attente et surveiller les tickets, les interactions et les tâches en cours.
- Accéder aux agents de support pour obtenir de l'aide sur les éléments de travail demandés en utilisant les messages privés de la messagerie instantanée ou ajouter des notes de travail à une tâche.
- Affiner les données dans le tableau de bord à l'aide du filtre interactif Groupe d'affectation sans modifier les rapports. Pour plus d'informations, voir Filtres interactifs .

Les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les cinq secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriété ou en choisissant de ne pas actualiser automatiquement à l'aide de la `sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable` propriété. De plus, les cartes des canaux de service s'actualisent automatiquement après 2 minutes, tel que configuré dans la `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds` propriété système, mais vous pouvez également les actualiser manuellement en cliquant sur l'icône Actualiser ( ).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Gestion des canaux** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter des KPI.
3. Dans l'onglet **Rapports**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Rapports**.

4. Sélectionnez et ajoutez les rapports de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

   Remarque :
   passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer**.

   b. Renseignez les détails.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un rapport à score unique .

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le rapport KPI est créé.

   d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

   e. Cliquez sur **Filtre Groupes de Channel Management**.

   f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
   La page Référence de filtre interactif - Filtre Groupes de Channel Management s'affiche.

   g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Créer un filtre interactif de champ de référence .

   h. Cliquez sur **Envoyer**.

   i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté au canal de service.

   - Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
   - Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Résultats

Les KPI sont ajoutés au canal de service et s'affichent dans la page Canaux. Les cinq premiers KPI dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans les cartes des canaux de service.

Configurer des KPI pour les files d'attente

Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) pour les files d'attente afin de suivre le travail entrant par catégorie dans un canal de service.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Procédure

1. Pour ajouter des KPI à une file d'attente, effectuez l'une des actions suivantes.

2. Dans l'onglet **Rapports**, cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Rapports**.

3. Ajoutez les rapports de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Remarque :
examinez la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants applicables au canal de service qui vous importe le plus.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer**.
   b. Renseignez les détails.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un rapport à score unique .
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le rapport KPI est créé.
   d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
   e. Cliquez sur **Filtre Files d'attente de Channel Management**.
   f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
   La page Référence de filtre interactif - Filtre Files d'attente de Channel Management s'affiche.
   g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Créer un filtre interactif de champ de référence .
   h. Cliquez sur **Envoyer**.
   i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté à la file d'attente.

Résultats

Les indicateurs clés de performance sont ajoutés à la file d'attente et s'affichent dans l'onglet **Toutes les files d'attente** de la page Canaux. Par défaut, les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les cinq secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la propriété sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds.

Configurer des KPI pour les agents

Configurez des indicateurs clés de performance (KPI) dans les canaux de service pour vos agents afin de suivre leur travail en cours et leur performance en temps réel.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des indicateurs clés de performance aux canaux pour aider les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Consulter la performance en temps réel des agents qui travaillent activement sur les tâches dans différents canaux et files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et examiner la performance des agents et les résultats individuels.

Les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les 30 secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriété. De plus, les cartes des canaux de service s'actualisent automatiquement après 2 minutes, tel que configuré dans la *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* propriété système, mais vous pouvez également les actualiser manuellement en cliquant sur l'icône Actualiser ( ).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Gestion des canaux** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter des KPI.
3. Cliquez sur la liste connexe Rapports d'agent.
4. Ajoutez les rapports d'agent de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

   Remarque :
   passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer**.

   b. Renseignez les détails.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un rapport à score unique .

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le rapport KPI est créé.

   d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

   e. Cliquez sur **Filtre Agent de Gestion des canaux**.

   f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
   La page Référence de filtre interactif - Filtre Agent de Gestion des canaux s'affiche.

   g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Créer un filtre interactif de champ de référence .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté au canal de service.

- Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
- Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Résultats

Les KPI configurés dans le canal de service s'affichent dans la section Travail actuel de la page Vue d'ensemble de l'agent. Pour en savoir plus, reportez-vous à Suivre et analyser la performance des agents.

Configurer des listes de superviseurs pour le canal de service

Configurez les listes de superviseurs dans un canal de service pour afficher la liste des éléments de travail actifs dans les différents canaux de service et files d'attente.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une vue de base de données qui définit les jointures de tables est utilisée pour générer des rapports pour une liste de superviseurs. Par exemple, vous pouvez créer une vue de base de données qui peut joindre la table Ticket aux tables Interaction et Mesures. Lorsque vous utilisez cette vue de base de données et que vous créez une liste de superviseurs pour signaler les éléments de travail actifs, vous pouvez inclure des champs de l'une de ces trois tables. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Vues de base de données .

Remarque :
vous pouvez configurer trois listes de superviseurs pour chaque canal de service. les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Gestion des canaux.

Procédure

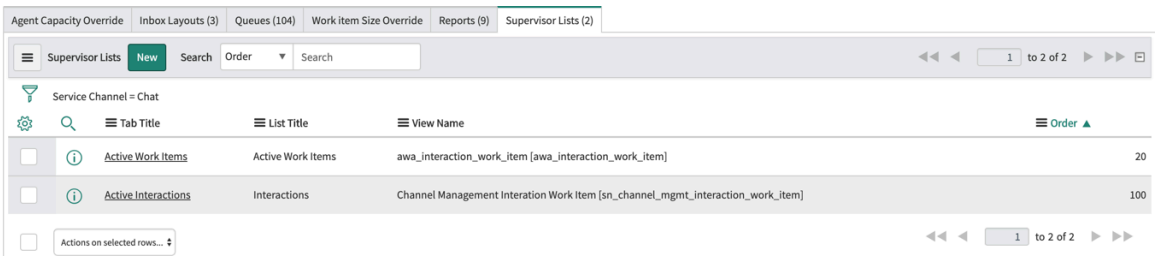
1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Gestion des canaux** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service auquel vous souhaitez ajouter une liste de superviseurs.
3. Cliquez sur l'onglet **Listes de superviseurs**.

Remarque :
Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Listes de superviseurs** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Nouveau**.



5. Renseignez les champs du formulaire.

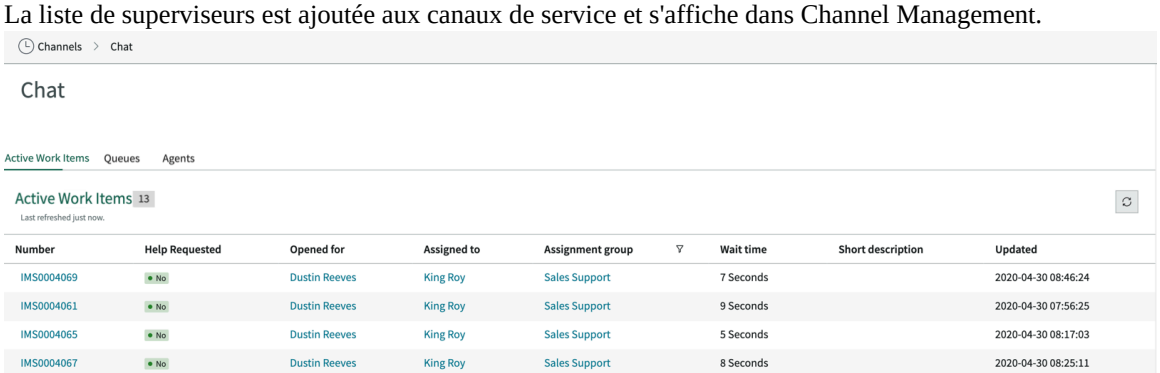
Formulaire des listes de superviseurs

Champ	Description
Titre de liste	Le nom d'affichage de la liste.
Titre de l'onglet	Titre de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail du gestionnaire.
Canal de service	Canal de service dans lequel la liste s'affiche.
Nom de vue	Vue de base de données pour le canal de service.
Ordre	Numéro qui affiche l'ordre. **Remarque :** les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Gestion des canaux.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La liste de superviseurs est ajoutée aux canaux de service et s'affiche dans Channel Management.



Utiliser des points d'extension pour configurer l'ordre de tri

Utilisez des points d'extension scriptés pour configurer l'ordre de tri des colonnes dans les listes Tous les agents et Toutes les files d'attente de Channel Management.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le point d'extension *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* et créez une implémentation pour configurer le mécanisme de tri pour les listes Tous les agents et Toutes les files d'attente dans Channel Management. Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Toutefois, l'implémentation dont le numéro d'ordre est le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Cliquez sur **Créer une implémentation** dans les liens connexes pour créer votre script de point d'extension du mécanisme de tri.
5. Ajoutez ou modifiez les colonnes et les directions de tri dans la section vardata.

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le mécanisme de tri est appliqué aux colonnes définies dans les listes Toutes les files d'attente et Tous les agents dans Channel Management.

Example:

La colonne État de présence avec **ASC** en tant que direction de tri dans le script d'extension affiche les enregistrements État de présence dans un ordre croissant dans la liste Tous les agents. Pour en savoir plus, reportez-vous à Suivre et analyser la performance des agents.

Configurer les colonnes dans la liste Tous les agents

Utilisez des points d'extension scriptés pour configurer les colonnes de la liste Tous les agents pour Channel Management.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le *sn_channel_mgmt.AgentListColumns* point d'extension pour modifier l'implémentation actuelle afin de configurer les colonnes de la liste Tous les agents dans Channel Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez *sn_channel_mgmt.AgentListColumns*.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Cliquez sur **AgentListColumnsOOBImpl** dans la liste connexe pour configurer les colonnes de Tous les agents.
5. Ajoutez ou modifiez les colonnes dans la section `getColumns` .

Example

```
13      * {Object}:  object containing the following properties:
14      *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
15              label: Column Label
16              internalType: Internal type of a column
17              columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18              active: Used to show/hide a column (default: active)
19              table: Table name for columns with internal type as reference
20              useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21              selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22              isSortable: used to enable/disable sorting
23              isFilterable: used to enable/disable filtering
24      *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
25      */
26      getColumns: function(agentIds, channelIds) {
27          var rows = {};
28          var columns = {};
29
30          return {
31              "columns": columns,
32              "rows": rows
33          };
34      },
35
36      type: 'AgentListColumns'
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les colonnes dans la liste Toutes les files d'attente

Utilisez des points d'extension scriptés pour configurer les colonnes de la liste Toutes les files d'attente pour Channel Management.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le point d'extension *sn_channel_mgmt.QueueListColumns* pour modifier l'implémentation actuelle afin de configurer les colonnes de la liste Toutes les files d'attente dans Channel Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez *sn_channel_mgmt.QueueListColumns*.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **QueueListColumnsOOBImpl** dans la liste connexe pour configurer les colonnes pour Tous les agents.
5. Ajoutez ou modifiez les colonnes dans la section `getColumns` .

Example

```
    * {Object}:  object containing the following properties:
    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
            label: Column Label
            internalType: Internal type of a column
            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
            active: Used to show/hide a column (default: active)
            table: Table name for columns with internal type as reference
            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
            isSortable: used to enable/disable sorting
            isFilterable: used to enable/disable filtering
    *   rows - data for all the defined columns against each queue
    */

    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
        var rows = {};
        var columns = {};
        return {
            "columns": columns,
            "rows": rows
        };
    },

    type: 'QueueListColumns'
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Planifier un rapport quotidien

Générez et distribuez un rapport planifié quotidien qui résume la performance de travail de l'agent par e-mail.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche planifiée *`Send Daily Agents Report`* exécute l'événement *`sn_channel_mgmt.agents_report`*, qui déclenche ensuite la notification *`Daily Agents Report`*. Ensuite, la notification *`Daily Agents Report`* exécute un script d'e-mail *`daily_agents_reports`* pour envoyer un e-mail à tous les gestionnaires. Pour modifier le rapport existant, modifiez le script d'e-mail *`daily_agents_reports`*.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et cliquez sur **Envoyer le rapport d'agents quotidien**.
   Le formulaire *`Send Daily Agents Report`* du script planifié s'affiche.
3. Cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Dans le champ **Exécuter**, assurez-vous que l'option **Quotidien** est sélectionnée.
   Par défaut, le script envoie quotidiennement le rapport de synthèse du travail des agents aux gestionnaires.
6. Sélectionnez le **fuseau horaire**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour la tâche planifiée ou **Exécuter maintenant** pour exécuter le script planifié immédiatement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Tous les gestionnaires et les gestionnaires supplémentaires des équipes reçoivent une notification par e-mail qui résume les performances de leurs agents.

Configurer la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Gérez des événements à l'aide du calendrier d'équipe. Créez différents types de catégories d'événement. Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser les types d'événements.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Configurer les catégories d'événement pour Manager Workspace

Ajoutez une catégorie d'événement. Créez ou mettez à jour des configurations de champ pour les événements. Vous pouvez également indiquer si une catégorie d'événement doit être exclue lorsque la couverture d'équipe des agents est calculée.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

- Travail
- Réunion
- Formation
- Congé
- Pause

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Ordonnancement** > **Catégories d'événement**.
2. Dans la liste **Catégories d'événement**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la catégorie d'événement.
4. Si vous souhaitez exclure cette catégorie d'événement pour le calcul de la couverture de l'agent, cochez la case **Exclure de la couverture**.
5. Dans la boîte de dialogue **Configuration du champ d'événement**, modifiez la configuration suivante si nécessaire :

   Remarque :
   vous pouvez supprimer toutes les propriétés qui ne s'appliquent pas à un type d'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [
           {
              "fieldLabel": "Select Shift",
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
              "field": "name",
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        }
    }
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des types d'événement pour les afficher sur le calendrier d'équipe

Créez plusieurs événements à partir de la même catégorie et ajoutez-les au calendrier de l'équipe.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Ordonnancement** > **Configuration d'événement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ du formulaire de configuration d'événement

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le type d'événement.
Ordre de priorité	Priorité du type d'événement que vous souhaitez exclure de la couverture. Plus le nombre est élevé, plus la priorité est élevée. Par exemple, imaginons que vous assistez à un événement de travail pendant quatre heures sur la même journée. Vous avez marqué cette fenêtre de temps comme étant un type d'événement Congé et Réunion. Si l'ordre de priorité du congé est supérieur, l'application exclut ce type d'événement de la couverture.
Couleur	Couleur qui identifie ce type d'événement dans le calendrier de l'équipe.
Actif	Option qui, lorsqu'elle est activée, affiche le type d'événement sur le calendrier.
Catégorie	Type d'événement, par exemple, Réunion, Pause ou Congé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Une fois qu'un type d'événement est affecté à une équipe, ce type d'événement ne peut pas être supprimé.

Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité

Configurez les propriétés de respect du calendrier pour calculer le respect et la conformité de vos agents afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres de seuil pour le respect et la conformité indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Respect du calendrier** > **Paramètres**
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriétés du respect du calendrier

Champ	Description
Activer le respect du calendrier	Calcul et informations sur le respect du calendrier par les agents.
Seuil d'enregistrement anticipé de l'équipe planifiée (en minutes)	Heure à définir pour un enregistrement anticipé. Ce temps est la durée acceptable pour qu'un agent intègre son équipe de travail avant l'heure réelle de l'équipe de travail. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'horaire d'une équipe de travail d'un agent est de 08h00 à 17h00 et que l'agent pointe à 07h00, le seuil offre une flexibilité et l'agent n'est pas considéré comme un agent qui ne respecte pas le calendrier.
Pourcentage pour le seuil de respect du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage à définir pour un seuil de respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier.
Seuil inférieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil inférieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 80 %.
Seuil supérieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil supérieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 120 %.
Seuil par défaut pour la génération d'événements de pointage au départ (en minutes)	Seuil par défaut pour générer un événement automatique de pointage à la sortie si un agent oublie de pointer en sortie. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 08h00 à 17h00 et que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h00, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle
- Suivre le respect du calendrier par vos agents
- Analyser le respect et la conformité à partir du récapitulatif du temps de travail

Modifier les formules de respect au calendrier et de conformité en utilisant des points d'extension

Configurez et modifiez le respect du calendrier, ainsi que les formules et propriétés de conformité à l'aide de points d'extension scriptés afin de pouvoir les personnaliser pour votre organisation.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le point d'extension *sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt* et créez une implémentation pour configurer les formules. Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Cependant, l'implémentation avec le numéro d'ordre le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Pour créer votre script de points d'extension, cliquez sur **Créer une implémentation** dans les liens connexes.
5. Modifiez les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité dans les méthodes getAdherencePercentage et getConformancePercentage.

```
var ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les calculs du respect du calendrier et de la conformité sont basés sur les formules dans l'implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension du type d'événement dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

> **Important :**
> À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension `sn_shift_planning.EventManager`.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

Nom du point d'extension	Description
`sn_shift_planning.EventManager`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique pour les catégories d'événement que vous créez.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Par exemple, pour les implémentations de points d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe Implémentations :

Scripts d'extension pour la création d'événements

Catégorie	Script d'extension
Réunion	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Formation	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Congé	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Travail	`AgentScheduleWorkEventManager`

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Synchroniser le calendrier de l'équipe avec Microsoft Outlook

Les gestionnaires et les agents peuvent synchroniser leurs calendriers et leurs événements avec Microsoft Outlook.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez activer cette fonctionnalité en installant Microsoft le spoke Exchange Online. Consultez Set up .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous d'accorder les autorisations API Graph suivantes pour la synchronisation Microsoft Outlook avec le calendrier de l'équipe.

Autorisations Graph API

Autorisation	Type
Calendars.ReadWrite	Délégué
Calendriers.LectureÉcriture.Partagé	Délégué
Calendars.ReadWrite	Application

Après l'installation Microsoft du spoke Exchange Online, définissez la *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* propriété système sur true dans la table Propriétés système [sys_properties]. Ajoutez les ID d'e-mail que vous souhaitez synchroniser dans la table Utilisateur [sys_user].

Configurer Teams Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Organisez vos équipes en groupes d'affectation et créez des rapports pour ces groupes afin d'obtenir une visibilité sur la performance de l'équipe.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des KPI ainsi que des KPI enfants. Les KPI enfants s'affichent lorsque vous analysez les KPI de niveau supérieur. Par exemple, les KPI de tickets fermés ont des tickets P1, des tickets P2 en tant que KPI enfants.

Créer des groupes de KPI pour surveiller la performance de l'équipe

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) avec les KPI qui comptent le plus pour vos équipes. Lorsque vous associez vos groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller la performance de votre équipe.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les indicateurs clés de performance associés à vos groupes d'affectation de KPI sont planifiés pour collecter quotidiennement des données. Les indicateurs des KPI doivent être répartis comme suit :

- Groupes d'affectation
- Affecté à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Performances de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   d. Dans le menu **Type**, sélectionnez **Équipes**.
   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq KPI à un groupe de KPI. Pour en savoir plus sur les KPI et le calcul des agrégats, consultez la vidéo de présentation dans la section Exemple d'équipe.

2. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe **KPI**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **KPI** , sélectionnez l'indicateur clé de performance à appliquer pour ce groupe.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Ajoutez des groupes d'affectation de KPI au groupe de KPI.

   Remarque :
   - Vous pouvez associer un groupe d'affectation de KPI à un seul type de KPI.
   - Vous pouvez ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe d'affectation.
   - Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe de KPI en tant que groupe d'affectation principal pour cet utilisateur.

   a. Dans l'onglet **Groupes d'affectation**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Déplacez les groupes d'affectation souhaités de la collection vers la liste Groupes d'affectation.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des gestionnaires à un groupe d'affectation de KPI

Affectez un ou plusieurs gestionnaires à chaque groupe d'affectation de KPI afin qu'ils aient une visibilité sur le groupe et qu'ils surveillent la performance de l'équipe.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_wfo_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe d'affectation primaire en sélectionnant le groupe dans l'enregistrement utilisateur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Performances de l'équipe** > **Gestionnaires supplémentaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Gestionnaire**, sélectionnez un gestionnaire que vous souhaitez ajouter à ce groupe d'affectation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Analyser les tendances de performances pour vos équipes.

Configurer Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Gérez les compétences des agents et évaluez la qualité des tâches effectuées. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Configurer un indicateur à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Ajoutez une propriété système pour afficher l'indicateur souhaité dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remplacez l'indicateur existant par n'importe quel indicateur Analyse des performances ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez sys_properties.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ du formulaire de propriété système

Champ	Valeur
Nom	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Application	Coaching
Type	chaîne
Valeur	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} où <name> correspond au nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching et <sys id> correspond à l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'indicateur. Exemple : ○ Nom : % d'incidents P1 résolus lors du premier appel ○ ID système : 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Rôles de lecture	sn_coaching.coach

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'indicateur configuré remplace l'indicateur existant dans l'onglet Vue d'ensemble de l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que des agents ont utilisées pour la résolution de tickets. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences de sorte que les agents résolvent des tickets ouverts similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans les différentes utilisations des compétences pour la résolution des tickets et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Configurez les compétences. Pour plus d'informations, consultez Gestion des compétences .

Intelligence prédictive doit être installé et configuré sur votre instance pour former les modèles. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez le module d'extension de l'application Recommandation de compétences (com.snc.sre) pour utiliser l'intelligence prédictive pour recommander des compétences.

Rôle requis : sn_sre.admin

Procédure

1. Configurez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
2. Exécutez les modèles de définition de solution tels que *`Recommend similar skills for cases`* ou *`Recommend skills from similar cases`* pour former les solutions supervisées et non supervisées. Pour en savoir plus sur la formation d'une solution, consultez Créer et former une solution de similarité .
3. Exécutez la tâche planifiée *`Start skill prediction`* tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les tickets ou les agents.
   Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. Lorsque vous l'activez, la tâche s'exécute quotidiennement à 1h00 du matin sur tous les tickets résolus le jour précédent. La tâche ajoute ensuite les compétences à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill].

> **Remarque :**
> Les compétences recommandées apparaissent une fois que le nombre d'enregistrements dans la table [sn_sre_task_predicted_skill] dépasse la valeur définie dans la Composants installés avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle [sn_sre. user_predicted_skill_threshold].

Utiliser des points d'extension pour la prédiction de compétences

Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser la prédiction de compétences pour les tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée.

Notez que le point d'extension Recommandation de compétences est inclus dans le module d'extension Recommandation de compétences (com.snc.sre).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension client**.
2. Dans la liste des points d'extension, sélectionnez **Recommandation de compétences** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Créez une implémentation de recommandation de compétences ou modifiez une implémentation existante.
   - Pour créer une nouvelle implémentation de recommandation de compétences, cliquez sur **Créer une implémentation**.
   - Pour modifier une implémentation existante, à partir de la liste connexe Implémentations, sélectionnez une classe.
4. Modifiez le script selon les besoins.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un menu Liste à afficher dans l'onglet Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Ajoutez une liste ou des catégories de liste pour modifier le menu Liste pour Coaching with Learning dans l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Learning**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Cliquez sur **l'enregistrement de la liste d'apprentissage** .
3. Sous Catégorie de liste UX, cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ du formulaire de liste d'apprentissage

Champ	Valeur
Titre	Entrez le nom de la catégorie de liste.
Description	Entrez une brève description de la catégorie de liste.
Commande	Entrez une valeur pour définir la position de la catégorie de liste dans la liste actuelle.
Actif	Cochez la case pour rendre la catégorie de liste visible.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sous Listes UX, cliquez sur **Nouveau** pour créer des listes dans cette catégorie de liste.
7. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ du formulaire Listes UX

Champ	Valeur
Titre	Entrez le nom de la liste.
Table	Sélectionnez la table pour les données que vous souhaitez afficher dans la liste.
Configuration	Sélectionnez **Liste d'apprentissage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Colonnes	Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher pour la table.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrer Coaching with Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers

Connectez votre instance ServiceNow à des sites d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers votre référentiel.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Rôle requis : learning_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Applications permettant d'intégrer des sites d'apprentissage tiers

L'activation du module d'extension Coaching with Learning (sn_coach_lrn) active les applications suivantes à partir de ServiceNow Store :

- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise
- Spoke Cornerstone
- Spoke Pluralsight
- Spoke Udemy

Procédure

1. Créez la source d'intégration pour chacun de vos systèmes tiers.

   Remarque :
   Les intégrations Cornerstone, Pluralsight et Udemy sont disponibles par défaut.

   a. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Source**
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la source d'intégration, par exemple, Pluralsight.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Dans la liste connexe Services d'intégration qui s'affiche, cliquez sur **Nouveau**.
   f. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ du formulaire Service d'intégration

Champ	Description
Nom	Nom du service d'intégration, par exemple, Pluralsight.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service d'extraction programmé est sélectionné dans le champ **Type de service** .
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.
Actif	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.
Application	Application qui inclut l'enregistrement du service d'intégration.
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la dernière transmission par push. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsqu'un service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service** .

g. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Intégrez votre instance ServiceNow à vos comptes sources d'apprentissage tiers.
Les enregistrements du contenu tiers sont transférés vers votre instance ServiceNow à l'aide de l'appel d'API. Pour réussir cet appel d'API, procédez comme suit :
   a. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
   b. Pour chacune des propriétés suivantes, définissez la valeur sur **1638400** :
      - com.glide.transform.json.max-partial-length
      - com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

   Pour en savoir plus sur ces propriétés système, consultez Propriétés système de Coaching with Learning.

3. Activez les flux de planification pour intégrer du contenu d'apprentissage tiers.
   a. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**
   b. Dans la section **Flux**, sélectionnez chacun des flux suivants et cliquez sur **Activer** :
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Cornerstone
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Pluralsight
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Udemy

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)**

d. Sélectionnez chacune des sources d'apprentissage tierces et définissez le champ **Actif** sur **true**.

Les flux de planification s'exécutent automatiquement sur une base planifiée afin de synchroniser le contenu d'apprentissage tiers dans votre instance ServiceNow.

4. Après avoir configuré les sources d'intégration tierces, vous pouvez actualiser l'ensemble du contenu tiers ou synchroniser les services nouveaux et mis à jour dans votre ServiceNow instance.

   - Pour actualiser l'ensemble du contenu, définissez la propriété *full_pull* sur **true**.

     Remarque :
     Nous vous recommandons d'actualiser régulièrement l'ensemble du contenu.

   - Pour synchroniser les services nouveaux et mis à jour, définissez la propriété *full_pull* sur **false**.

a. Ouvrez n'importe quelle source d'intégration pour laquelle vous souhaitez obtenir du contenu.

b. Cliquez sur **Exécuter la tâche**.

Le cadre de travail des intégrations transfère les cours d'apprentissage tiers correspondants vers la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content] de votre instance ServiceNow.

Lors de la synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans la table.

Cours d'apprentissage tiers

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
Udemy	○ Cours ○ Activité utilisateur
Cornerstone	○ Utilisateurs ○ Cours ○ Activité utilisateur
Pluralsight	○ Cours ○ Progression du cours, par exemple en pourcentage

Que faire ensuite

Ajouter des cours externes à Coaching avec Learning

Sources d'intégration de contenu externe

Lorsque vous intégrez Coaching avec Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight et Udemy est automatiquement créé dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Cornerstone.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Cornerstone OnDemand. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de l'application Cornerstore OnDemand. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **true**, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont transférés vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **false**, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow. • **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. • **pull_offset_hours** : durée, en heures, calculée à partir de la dernière opération réussie pour l'exécution de la synchronisation suivante. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services interagissent avec l'application Cornerstone Ondemand pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone Ondemand. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des adresses e-mail. **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser un champ user_id ou user_name pour le mappage des utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand (suite)

Champ	Description
	• **Cours** : transfère les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow. • **Activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Pluralsight.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Pluralsight. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de Pluralsight. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage mis à jour est transférée de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Pluralsight pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow. • **Progression des cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Udemy.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy (suite)

Champ	Description
	• **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers ServiceNow. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'Udemy vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Udemy pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • Transférer les cours : transfère les cours d'apprentissage d'Udemy vers ServiceNow. • Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'Udemy vers ServiceNow.

Configurer la prévision de la demande dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Configurez les données à collecter, modifiez les paramètres de prévision et étalonnez les ajustements manuels à l'aide de la prévision de la demande.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Configurer la collecte de données pour prévoir la demande de ressources

Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les tickets, les interactions ou toute table pour prévoir le nombre d'agents nécessaires pour vos besoins en personnel.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez avoir activé le module d'extension MetricBase [com.snc.clotho] pour utiliser Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase .

Remarque :

- Lorsque vous modifiez les paramètres de prévision ou la formule de conversion des ressources, les nouvelles valeurs de prévision des ressources ne seront pas prises en compte dans le calendrier de l'équipe tant que la tâche planifiée **Prévoir des ressources pour l'avenir** ne sera pas exécutée. Votre administrateur peut exécuter la tâche planifiée sur demande pour afficher les changements dans le calendrier de l'équipe.
- Une fois que la tâche **de collecte de données historiques** est exécutée pour des définitions de collecte de données spécifiques, la colonne **Les données historiques sont-elles collectées** dans la table Configurations de prévision [sn_agent_forecast_configuration] est définie sur **true**. Par conséquent, la collecte de données historiques ne s'exécutera pas même si vous ajoutez des données pour des dates passées à partir du back-end. Les données historiques sont stockées pendant 1 098 jours pour les prévisions définies à intervalles quotidiens. Au-delà de trois ans, les données historiques sont nettoyées et ne peuvent pas être enregistrées.

Rôle requis : sn_agent_forecast.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Prévision de la demande**.
2. Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les agents prévisionnels afin de résoudre les tickets.
   a. Cliquez sur **Définitions des collectes de données**.

      Consultez la table Configuration des prévisions dans la planification pour découvrir la liste des configurations disponibles par défaut.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de prévision de collecte.
Type	Le type de définition de la collecte de données est défini sur **Collecte** par défaut et collecte les données à l'aide d'une tâche planifiée.
Table	Table utilisée pour la collecte des données. Dans la liste, effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour collecter les données pour les tickets de prévision, sélectionnez **Tickets**. ▪ Pour collecter des données pour les interactions de prévision, sélectionnez **Interactions**.
Condition	Conditions que vous pouvez définir afin de capturer les données dont vous avez besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ de date	Données que vous pouvez ajouter à la prévision pour le futur.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

e. Créez un index pour la table que vous avez créée à l'aide du champ de date et des conditions que vous avez ajoutées à la table. Pour en savoir plus sur la création d'un index de table, consultez Créer un index de table .

3. Ajoutez des paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre d'agents par heure dans une journée.

a. Cliquez sur **Paramètres de formule**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le paramètre.

c. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous devez ajouter une valeur à calculer pour la formule, saisissez la valeur dans le champ **Valeur**.
- Si vous souhaitez utiliser l'API de la carte de score Performance Analytics ou une API personnalisée, cliquez sur **Avancé** et ajoutez le script.

Les paramètres de prévision Temps de travail moyen sur des tickets et Temps de travail moyen sur des conversations instantanées fournis par défaut sont des exemples de la façon dont vous pouvez utiliser des scripts pour ajouter les paramètres. Pour obtenir la liste des paramètres fournis par défaut, consultez les paramètres de prévision dans la planification.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Configurez la formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Instructions
Nom	Nom de la configuration de prévision des ressources.
Type	Le type est défini sur **Formule de conversion de ressource**.
Formule	Formule pour calculer le nombre prévu d'agents dont vous avez besoin. Dans la section Liens connexes, procédez comme suit : ▪ Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez la configuration de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. ▪ Cliquez sur Parcourir la configuration des prévisions, sélectionnez le paramètre de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** **FC** fait référence à la configuration de la prévision et **FP** fait référence au paramètre de prévision.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Associez un groupe d'affectation à la formule de conversion de ressource.
   Vous pouvez affecter une configuration de prévision à plusieurs groupes d'affectation, mais un groupe d'affectation ne peut avoir qu'une seule configuration de prévision.

   a. Cliquez sur **Configurations de prévision des groupes**.

   b. Cliquez sur **Nouveau** et procédez comme suit :

      - Dans le champ **Groupe d'affectation**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez associer une configuration de prévision.
      - Dans le champ **Configuration des prévisions**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez une **formule de conversion de ressource**.

Que faire ensuite

Exécutez la tâche planifiée *`Collect historical data for demand forecast data collection definitions`*. Pour plus d'informations, consultez Planifier des tâches pour la prévision de la demande.

Information associée

Utiliser Demand Forecast

Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Configurez et modifiez les paramètres de prévision pour observer le comportement de la prévision lorsque vous variez la durée de la période, les périodes de prévision ou l'algorithme. Vous pouvez afficher la prévision modifiée sur la visualisation des séries chronologiques par intervalles de 15, 30 et 60 minutes et par intervalle quotidien.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_csm_wfo_workspa.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez créer les données de prévision. La date de début est toujours la date actuelle. La date de fin est calculée en fonction de la durée de la période et des périodes de prévision. Les périodes de prévision sont représentées en jours ou en heures. Par exemple, si la période est de 1 jour et que la période de prévision est de 30 jours, alors la date de fin est de 30 jours (incluant le jour actuel).
Pour des intervalles de 15, 30 et 60 minutes, les gestionnaires peuvent générer des prévisions allant jusqu'à 28 jours. Pour l'intervalle quotidien, les gestionnaires peuvent générer des prévisions jusqu'à 365 jours.

Les résultats de la prévision sont affichés avec les données historiques afin que l'utilisateur puisse comparer les modèles des données historiques avec la prévision. Les données historiques des 14 jours précédant la date actuelle s'affichent avec des prévisions par intervalles de 15, 30 et 60 minutes. Les données historiques des quatre semaines jusqu'à la date précédente seront affichées avec des prévisions d'intervalles quotidiens. Vous pouvez personnaliser et configurer les données historiques à afficher à l'aide des *`sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart`*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

propriétés système`sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart` et .

La prévision publiée n'est prise en compte dans le calendrier de l'équipe que lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez afficher les données des séries chronologiques.
   Vous pouvez visualiser chacun des paramètres de prévision créés pour le modèle de prévision.
5. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ).
6. Cliquez sur le signe plus (+).
7. Configurez le paramètre de prévision.
   a. Dans la liste **Unité de durée des périodes**, sélectionnez l'unité pour la durée de la période de prévision.
   b. Dans le champ Durée de la **période** , entrez la durée de la période de prévision.
   c. Dans le champ **Périodes de prévision**, saisissez le nombre de saisons, qui correspond à la longueur de la période, pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.
   d. Dans le champ **Intervalle** , sélectionnez Intervalles de 15, 30 et 60 minutes ou la valeur Intervalle quotidien de la période de prévision.
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La prévision est créée à l'état **Brouillon**. La prévision est calculée et affichée dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser la prévision avec les nouveaux paramètres de prévision avant de la publier.
8. Pour prévisualiser une prévision avant de la publier, cliquez sur **Aperçu**.
   La prévision est calculée à l'aide de l'algorithme et des paramètres configurés dans le paramètre de prévision. Lorsque vous créez un ajustement manuel pour prédire les ressources futures, Demand Forecast superpose l'ajustement dans le graphique des séries chronologiques.
9. Publier les paramètres de prévision.
   a. Pour publier un nouveau paramètre de prévision, cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur **Publier**.
   b. Pour publier un paramètre de prévision actif, cliquez sur **Publier**.

   Remarque :
   Vous ne pouvez avoir qu'une seule prévision à l'état **Publié**, qui est utilisée pour calculer les ressources.

   Lorsque le paramètre de prévision est publié :

   - L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
   - La tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** s'exécute quotidiennement et utilise les paramètres de prévision publiés pour calculer la prévision de l'agent. Le calcul utilise la formule de conversion de ressource pour calculer les données de prévision à partir du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

point en cours. Vous pouvez afficher les ressources mises à jour dans le calendrier de l'équipe.

- Tous les autres paramètres de prévision qui ont été créés seront non publiés et inactifs.

Que faire ensuite

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Ajustez manuellement les prévisions pour les affiner et obtenir plus de précision. Créez l'ajustement pour une période spécifiée et analysez l'impact sur votre prévision.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_csm_wfo_workspa.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires peuvent effectuer des ajustements manuels aux prévisions par intervalles de 15, 30 et 60 minutes et par intervalle quotidien. Les gestionnaires peuvent générer des prévisions avec des ajustements manuels à intervalles quotidiens et afficher les ajustements à un niveau plus granulaire pour la même période à des intervalles de 15, 30 et 60 minutes.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez effectuer un ajustement manuel.
5. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels (
6. Effectuez un ajustement manuel.
   a. Cliquez sur le signe plus (+).
   b. Renseignez les champs suivants.

Champ du formulaire Ajustement manuel

Nom de champ	Description
Nom	Nom unique de l'ajustement manuel.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit commencer.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit s'arrêter.
Unité d'ajustement	Unité de l'ajustement manuel. Valeurs disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	▪ Pourcentage : pourcentage de la valeur d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre de tickets et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 % du nombre de tickets par rapport aux données de prévision. ▪ Nombre : nombre de valeurs d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre de tickets et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 tickets par rapport aux données de prévision.
Valeur d'ajustement	Valeur numérique pour laquelle vous souhaitez ajuster la prévision. La valeur est appliquée à chaque groupe de la table Groupes [sys_user_groups]. La visualisation de l'ajustement manuel sur le graphique des séries chronologiques affiche les données de vos groupes. Supposons par exemple que la valeur est 15 et que l'unité est numéro. Si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux groupes ont 2 agents chacun avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous entrez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit : ▪ Deux agents pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux agents pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34. Si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux ont un volume (par exemple : Tickets/Messageries instantanées) de 2 avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit : ▪ Deux tickets/chats pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux tickets/chats pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'ajustement manuel est créé à l'état **Brouillon**. L'ajustement manuel est calculé et s'affiche sous forme de ligne verte dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser ou mettre à jour la prévision avec cet ajustement manuel avant de la publier.

7. Publiez l'ajustement manuel.

a. Cliquez sur l'ajustement manuel enregistré que vous souhaitez utiliser pour la prévision des ressources.

b. Cliquez sur **Publier**. L'état passe à **Prêt pour publication**.
Lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée, elle calcule la prévision, vérifie les ajustements manuels, applique ces valeurs le cas échéant, et passe la prévision à l'état **Publié**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Lorsque vous annulez la publication d'une prévision, elle passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez supprimer une prévision qui est à l'état **Brouillon**.
- Si vous souhaitez mettre fin à un ajustement manuel une fois qu'il a commencé et avant sa date de fin, vous pouvez cliquer sur **Terminer maintenant**.

La prévision ne sera plus utilisée dans la formule de conversion de ressource.

Lorsque l'ajustement manuel est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- Les valeurs ajustées sont utilisées dans la formule de conversion de ressource et dans la prévision de demande affichée sur le calendrier.
- Toutes les autres configurations d'ajustement manuel qui ont été créées ne sont pas publiées et passent à l'état **Brouillon**.

Migrer vers la prévision sur 15 minutes

Migrez vers la prévision de la demande de 15 minutes qui permet aux gestionnaires d'afficher les prévisions de dotation en personnel de leurs agents par intervalles de 15 minutes sur le calendrier de l'équipe.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Tokyo version, la fonctionnalité de prévision par défaut est la prévision sur 15 minutes. Les clients existants peuvent migrer de la prévision de 60 minutes à la prévision de 15 minutes en utilisant la procédure suivante.

Procédure

1. Définissez la valeur de la `sn_agent_forecast.forecast_interval` propriété système sur 15.
   a. Définissez le périmètre de l'application sur Prévision de l'agent à l'aide du sélecteur d'application .
   b. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la `sn_agent_forecast.forecast_interval` propriété.
   c. Dans le champ **Valeur** , saisissez 15.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Désactivez les définitions de données de démonstration existantes.
   a. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre** > **Prévision de la demande** > **Définitions des collectes de données**.
   b. Définissez la valeur **Actif** des définitions de démonstration **Tickets affectés** et **Interaction de messagerie instantanée créés** sur **false**.
3. Créez des définitions de collecte de données, des paramètres de formule et une configuration de prévision de groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, consultez Configurer la collecte de données pour prévoir la demande de ressources.

4. Exécutez la tâche sur demande pour collecter les `Collect historical data` données historiques par intervalles de 15 minutes.
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
   b. Recherchez-le `Collect historical data` et sélectionnez-le.
   c. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
5. Exécutez la tâche planifiée pour la prévision des dotations en personnel qui peut être affichée sur le `Forecast resources for future` calendrier de l'équipe.
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
   b. Recherchez-le `Forecast resources for future` et sélectionnez-le.
   c. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Configurer Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Personnalisez une carte de planificateur de travail existante en fonction de vos besoins. Vous pouvez également créer votre propre carte de configuration de travail et votre propre carte de planificateur de travail et les associer afin que les gestionnaires puissent afficher les cartes dans leur file d'attente de travail.

Personnaliser une carte Planificateur de travail à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Personnalisez les composants de carte Planificateur de travail, par exemple en ajoutant un champ supplémentaire ou en modifiant la couleur ou l'ordre d'un champ, afin de les afficher dans la file d'attente Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez dupliquer une variante d'élément de travail existante telle qu'un incident, un problème ou une demande de changement et la personnaliser en fonction de vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Content (Contenu**) et accédez à **Corps (Flex)** > **File d'attente de travail (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Fenêtre d'affichage 1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) en regard d'une carte, par exemple **Incident par défaut**, que vous souhaitez configurer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour dupliquer la variante sélectionnée, dans la section **Variantes** du volet gauche, placez le pointeur de la souris sur la variante que vous souhaitez dupliquer, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Dupliquer**.
10. Placez le pointeur de la souris sur la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
11. Dans le champ **Ordre**, définissez l'ordre sur la valeur la plus faible afin que cette variante s'affiche dans Manager Workspace.

> **Conseil :**
> vous ne pouvez afficher qu'une seule variante pour un type d'élément de travail.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Personnalisez la variante que vous avez créée à l'aide de l'une des tâches ou étapes répertoriées dans Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU.

Example:

Si vous souhaitez effectuer cette configuration dans la carte Planificateur de travail	Consultez
Ajouter des champs	Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail et reportez-vous aux étapes de script de la page **Transformer l'élément de travail en cardProps**.
Ajouter un avatar	Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Configurer une configuration de travail

Créez une configuration de travail pour un élément de travail. Ajoutez des filtres qui affichent les informations clés que le gestionnaire souhaite analyser. Cette configuration de travail détermine le mode d'affichage des éléments de travail sur le calendrier Planificateur de travail dans Manager Workspace.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_work_sched.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur de travail** > **Configuration de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de travail.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez créer la configuration de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La table Ticket est disponible par défaut pour créer des configurations de travail.
Champ Description	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour décrire l'élément de travail.
Champ affecté à	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un agent à l'élément de travail.
Champ Groupe d'affectation	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un groupe à l'élément de travail.
Champ de date de début	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de début de l'élément de travail.
Champ de date de fin	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de fin de l'élément de travail.
Couleur par défaut	Couleur préférée pour afficher la carte d'élément de travail dans Manager Workspace.
Chemin de l'application UX	Chemin où la mise en page de la carte est définie pour ce type d'élément de travail. Le chemin s'affiche dans la liste des expériences Générateur d'IU. Ce chemin d'application UX détermine la mise en page de la carte d'élément de travail. Par défaut, il est défini sur **Carte par défaut**, qui affiche les champs suivants : ○ Champ Description ○ Champ Affecté à ○ Champ Groupe d'affectation ○ Champ de date de début ○ Champ de date de fin Si vous avez besoin de champs supplémentaires, vous devez les ajouter dans le champ **Champs supplémentaires**. Pour en savoir plus sur la définition d'une mise en page de carte, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU.
Ordre	Ordre d'affichage de l'élément de travail.
Champs supplémentaires	**Important :** si vous avez besoin de champs supplémentaires dans la table sélectionnée que vous souhaitez afficher dans la carte d'élément de travail de Manager Workspace, vous devez les ajouter dans ce champ.
Règle de correspondance	Sélectionnez une règle de correspondance pour la configuration de travail.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.
5. Créez un filtre de configuration de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe **Filtres de configuration de travail**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom unique au filtre.

c. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire pour ajouter la table sélectionnée.

d. Ajoutez les conditions souhaitées pour le filtre de configuration de travail.
Pour en savoir plus sur l'ajout de conditions, consultez Créateur de conditions .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU

Créez une carte de planificateur de travail et ajoutez les composants que vous souhaitez afficher en fonction de vos besoins dans l'application Planificateur de travail de Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Content (Contenu**) et accédez à **Corps (Flex)** > **File d'attente de travail (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Fenêtre d'affichage 1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez **+Ajouter** et donnez un nom à la carte.
Le champ **Chemin** est automatiquement renseigné.
9. Sélectionnez **Créer**.
Une nouvelle carte est créée.

> **Important :**
> après avoir créé la carte de planificateur de travail, vous devez sélectionner le nom de cette carte dans le champ **Chemin de l'application UX** dans la configuration de travail que vous avez créée. Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail .

10. Sélectionnez **Terminé**.
Suivez les étapes répertoriées dans chacune des rubriques ci-dessous dans la séquence donnée pour personnaliser le Planificateur de travail.

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un paramètre d'état de client pour Planificateur de travail

Ajoutez des valeurs de paramètre d'état de client personnalisées pour ajouter des propriétés aux composants de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Sélectionnez l'icône État du client ( ).
2. Dans la section Paramètres de l'état du client, cliquez sur **+Ajouter**.
3. Créez le paramètre d'état de client.
   a. Dans le champ **Nom**, saisissez *cardProps*.
   b. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
   c. Dans le champ **Valeur initiale**, sélectionnez **Modifier**.
   d. Dans l'écran contextuel **Valeur initiale**, saisissez le code suivant :

```
{
   "tagline": {},
   "heading": {},
   "dropdowns": [],
   "content": [],
   "assignedTo": null,
   "aria": {}
 }
```

   e. Sélectionnez **Appliquer**.

Voici une démonstration sur la façon de créer des paramètres d'état de client. Créer des paramètres d'état de client

Que faire ensuite

Créer des scripts de page pour le planificateur de travail

Information associée

Créer et lier un paramètre d'état de client à un composant

Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail

Ajoutez des scripts de page personnalisés pour le Planificateur de travail afin de mettre à jour l'état du client via des événements ou de mettre à jour l'objet de transformation workItem en propriétés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les scripts de page *Handle card clicked* et *Handle card action clicked* pour gérer les événements générés lorsque vous cliquez sur la carte et ses actions.

Ajoutez le script de page *Transform workItem to cardProps* pour transformer l'objet *workItem* dans la file d'attente de travail en propriétés pour les composants de carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez personnalisé une carte de planificateur de travail , vous pouvez procéder comme suit pour ajouter des scripts clients.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Scripts clients ( ).
2. Créez le script de page *`Handle card clicked`*.
   a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.
   b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card clicked`*.
   c. Dans la section **Script Includes**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Créez le script de page *`Handle card action clicked`*.
   a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.
   b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card action clicked`*.
   c. Dans la section **Script Includes**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Créez le script de page **Transform workItem to cardProps** (Transformer l'élément de travail en cardProps) et joignez le script include *`WorkSchedulerUIBCardUtils`*.
   a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.
   b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Transform workItem to cardProp`*.
   c. Dans l'éditeur de script, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
   }];
   // Create cardProps
   const cardProps = {};
   cardProps.tagline = {
      label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
   };
   cardProps.heading = {
      label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
   };
   cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
      ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
      : [];
   cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
   cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
   cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
   api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Pour personnaliser l'affichage des champs, consultez la rubrique https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment créer des scripts de page pour le Planificateur de travail. Créer des scripts de page

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Définir la propriété workItem dans la configuration de page du planificateur de travail

Information associée

Définir des scripts clients et les lier aux composants

Définir la propriété workItem dans la configuration de la configuration de page Planificateur de travail

Ajoutez la propriété *workItem* à la configuration de page Planificateur de travail pour recevoir l'objet *workItem* fourni par la file d'attente de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Config.**.
2. Dans la section **Propriétés**, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la fenêtre contextuelle **Modifier les propriétés**, sélectionnez **+Ajouter**.
4. Dans le champ **Nom de la propriété**, saisissez *workItem*.
5. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La propriété *workItem* est créée.
8. Placez le pointeur de la souris sur la propriété *workItem* et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques ( ).
9. Dans le champ *workItem*, saisissez *@state.workItem*.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment définir la propriété workItem dans la configuration de page Planificateur de travail. Définir la propriété de l'élément de travail dans la configuration de page du planificateur de travail

Que faire ensuite

Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail

Ajoutez les mappages d'événements requis pour les interactions de carte et pour la transformation des propriétés de carte aux configurations de page dans le Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Événements**.
2. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Page prête**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.

b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *`Transform workItem to cardProps`*.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

3. Joignez *`Transform workItem to cardProps`* à l'événement **Page prête**.

a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.

b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *`Transform workItem to cardProps`*.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

4. Joignez *`Transform workItem to cardProps`* à l'événement **Les propriétés de la page ont changé**.

a. Dans le menu **Les propriétés de la page ont changé**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.

b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *`Transform workItem to cardProps`*.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

5. Joignez les événements *`CARD_CLICKED`* et *`CARD_CLICKED (Work item cards)`*.
L'écran contextuel **Créer un événement** s'affiche.

Cette démonstration explique comment définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail. Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Information associée

Événements dans Générateur d'IU

Configurer les composants de conteneur pour le Planificateur de travail

Présentez des informations dans un format intuitif à l'aide du composant Conteneur de base de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur de base de la carte**.
3. Dans l'onglet **Config.**, définissez les propriétés Interaction et ARIA.
   - Dans le menu **Interaction**, sélectionnez *`Click`*.
   - Dans la section Accessibilité, sélectionnez l'icône de liaison des données dynamiques .
   - Dans la liste **Propriétés ARIA**, sélectionnez *`@state.cardProps.aria`*.
4. Sélectionnez l'onglet **Événements**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le menu **Carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   L'écran contextuel Aperçu du gestionnaire d'événements s'affiche.
6. Dans la section **Scripts**, sélectionnez *`Handle card clicked`*.
7. Sélectionnez **Ajouter**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer des composants de conteneur dans Planificateur de travail. Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Information associée

Composants de conteneur dans Générateur d'IU

Configurer un composant d'en-tête de carte Planificateur de travail

Personnalisez le composant d'en-tête Planificateur de travail pour afficher le titre en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **En-tête de base de carte**.
   Le conteneur sélectionné s'affiche dans le volet droit.
3. Configurez le composant d'en-tête.
   a. Dans l'onglet **Config.**, placez le pointeur de la souris sur la section **Listes déroulantes** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   b. Dans le menu **Listes déroulantes**, sélectionnez *`@state.cardProps.dropdowns`*.
   c. Placez le pointeur de la souris sur la section **En-tête** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   d. Dans le menu **En-tête**, sélectionnez *`@state.cardProps.heading`*.
   e. Placez le pointeur de la souris sur la section **Ligne de base** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
4. Ajoutez **Action des actions de carte sélectionnée** à l'événement **Action d'en-tête de carte sélectionnée**.
   a. Sélectionnez l'onglet **Événements**.
   b. Dans la section **Action d'en-tête de carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   c. Dans le menu **Ligne de base**, sélectionnez *`@state.cardProps.tagline`*.
   d. Dans l'écran contextuel **Aperçu du gestionnaire d'événements**, dans la section **Scripts**, sélectionnez **Gérer l'action de carte sélectionnée**.
   e. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un en-tête de carte Planificateur de travail. Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Information associée

Composants d'en-tête dans Générateur d'IU

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail

Ajoutez les champs d'élément de travail d'affichage `Label value stacked` dans la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu** , accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **en-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, sélectionnez **Valeur d'étiquette empilée**.
5. Dans le volet droit, sélectionnez l'onglet **Config.** et configurez la taille, l'alignement et les éléments.
   a. Dans le menu Alignement, sélectionnez `Horizontal-equal`.
   b. Dans le menu Taille, sélectionnez **Petite**.
   c. Placez le curseur de la souris sur **Éléments** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   d. Dans le menu **Éléments**, saisissez `@state.cardProps.content`.
   e. Dans le champ **Largeur minimale de l'élément**, saisissez `75 px`.
   f. Activez les options **Renvoyer à la ligne automatiquement** et **Tronqué**.
   g. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail. Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Information associée

Gérer le style visuel des expériences UI Builder

Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Utilisez le composant `Container` pour ajouter un avatar et le nom d'utilisateur du délégataire de l'élément de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu** , accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **en-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Valeur d'étiquette empilée** et sélectionnez **Ajouter un composant après**.
5. Configurez le composant.

   a. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur**.

   b. Dans l'onglet **Config.**, procédez comme suit :

      i. Sélectionnez l'icône Modifier la visibilité du composant ( ).

      ii. Placez le pointeur de la souris sur le champ **Masquer le composant** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

      iii. Dans le champ **Masquer le composant**, saisissez `!@state.cardProps.assignedTo`.

      iv. Dans le menu **Direction**, sélectionnez **Ligne**.

      v. Dans l'onglet **Styles**, dans le champ **Aligner les éléments**, sélectionnez l'icône centre.

      vi. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Pour ajouter le composant Avatar, sélectionnez **Conteneur (Flex)** > **+Ajouter un composant**.
7. Sélectionnez **+Ajouter un composant**.
   L'écran contextuel Composants s'affiche.

Dans cette démonstration, nous vous expliquons comment configurer un composant d'avatar pour Planificateur de travail configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail

Associez la carte de planificateur de travail que vous avez créée à la configuration de travail pour afficher la carte dans la barre latérale Planificateur de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur de travail** > **Configuration de travail**.
2. Sélectionnez la configuration de travail à laquelle vous souhaitez associer la carte du planificateur de travail.
3. Dans le champ **Chemin de l'application UX**, sélectionnez le nom de la carte du planificateur de travail.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La carte de configuration de travail s'affiche dans Planificateur de travail dans Manager Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail .

Pour en savoir plus sur la création d'une carte Planificateur de travail, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU .

Créer des points d'extension pour le Planificateur de travail

Créez des points d'extension pour personnaliser votre implémentation dans le Planificateur de travail. Par exemple, si vous souhaitez que les membres de votre équipe travaillent sur une tâche sur site, vous pouvez configurer l'emplacement des membres de votre équipe selon les éléments de travail qui leur sont affectés afin qu'ils puissent accéder rapidement aux tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Vous devez définir le périmètre de l'application sur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le point d'extension `WorkItemSkillsRecommendationManager` est disponible par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Ouvrez le point d'extension `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
4. Définissez les fonctions selon vos besoins pour personnaliser votre implémentation.

Utiliser Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Améliorez la qualité et l'efficacité de vos équipes en utilisant les options de gestion des canaux, la planification intelligente, la structure de l'équipe et les scores uniques actualisés en temps réel. Surveillez les conversations instantanées et aidez les agents à traiter les tickets. Évaluez la qualité des tâches effectuées, recommandez des compétences pour les agents et formez-les pour remédier aux lacunes en matière de compétences.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

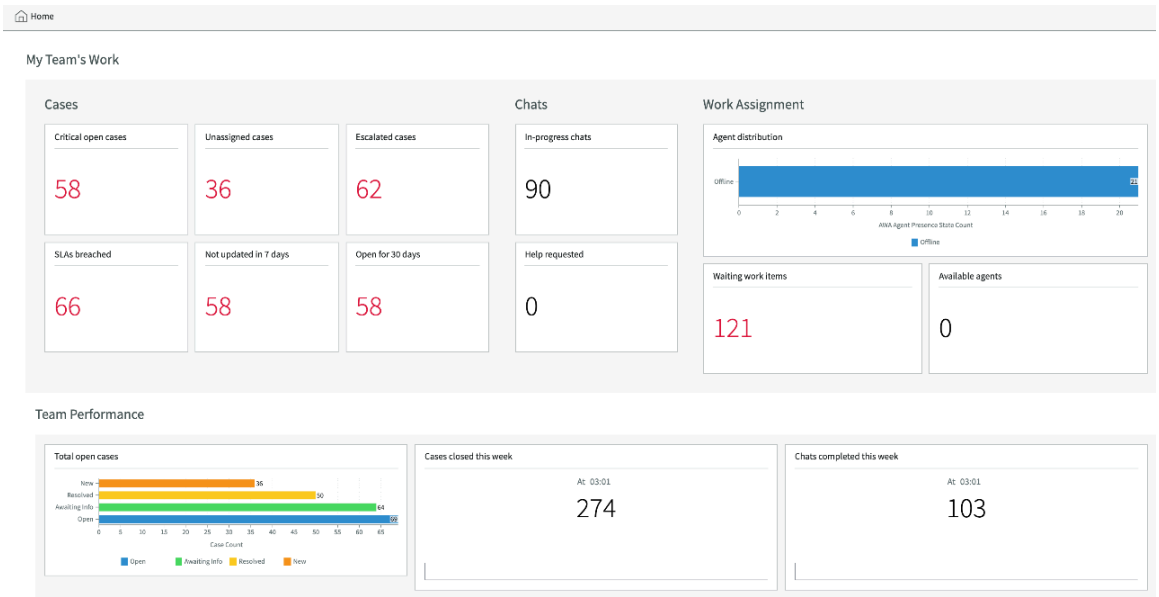
Page de destination de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Manager Workspace

Surveillez les performances de travail et d'organisation de vos équipes à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Accueil



Utilisateur final et rôles

Objectifs et rôles de l'utilisateur

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • analyser les tickets sur lesquels votre équipe travaille actuellement ou les tickets qui n'ont pas encore été affectés ; • surveiller les tickets avec des SLA rompus, escaladés ou ceux qui n'ont pas été ouverts depuis 30 jours ; • suivre les tâches, les conversations instantanées et les affectations de travail de l'équipe pour analyser la performance de l'ensemble de votre organisation.	sn_mgr_workspace.manager

Cas d'utilisation

Surveillez le travail de votre agent lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports à surveiller et accédez aux tickets à traiter.

Indicateurs

Tickets fermés

Nombre de tickets fermés.

Conversations instantanées terminées

Nombre de conversations instantanées terminées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartitions

Groupe d'affectation.

Visualisations de données

KPI de l'onglet Accueil

Titre	Type	Description
Tickets ouverts par état	Score unique	Nombre de tickets ouverts en fonction de l'état tels que Nouveau, En attente, Mis en file d'attente, Travail en cours et Acceptation en attente.
Tickets critiques ouverts	Score unique	Tickets à priorité absolue.
Tickets non affectés	Score unique	Tickets non affectés à des agents.
Tickets escaladés	Score unique	Tickets escaladés vers d'autres agents.
SLA violé	Score unique	Tickets qui n'ont pas respecté l'accord sur les niveaux de service de votre entreprise.
Tickets ouverts non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Tickets non mis à jour au cours des 7 derniers jours.
Tickets ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Tickets à l'état Ouvert depuis 30 jours.
Conversations instantanées en cours	Score unique	Nombre de conversations instantanées en cours avec des agents.
Interactions d'appel à l'aide	Score unique	Nombre d'éléments de travail ayant demandé de l'aide au gestionnaire
Distribution d'agent par état de présence	Barre horizontale	État actuel des agents distribués sur les affectations de travail (Disponible, Déjeuner et Hors connexion).
Éléments de travail en attente	Score unique	Nombre d'éléments de travail à l'état En attente.
Agents disponibles	Score unique	Nombre d'agents disponibles.
Nombre total de tickets ouverts	Barre horizontale	Nombre de tickets classés par état, tels que Nouveau, Résolu, En attente d'infos et Ouvert.

Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Utilisez Channel Management pour suivre la performance en temps réel du travail effectué par les membres de votre équipe via l'affichage des canaux et des files d'attente. Vous pouvez également explorer des tickets et des conversations instantanées spécifiques, et collaborer avec les membres de votre équipe pour obtenir de meilleurs résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Utiliser Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés à l'aide de canaux. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat. Passez en revue les performances en temps réel à mesure que votre équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux. Lorsque vous constatez des escalades, vous pouvez aider vos agents à résoudre des problèmes sans que le demandeur en soit conscient.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Surveillez le travail en cours et suivez la performance des agents de vos équipes sous votre responsabilité directe et d'autres équipes que vous gérez. Les éléments de travail sont alloués à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez.

Consultez la performance en temps réel à mesure que votre équipe travaille activement sur les tâches dans différents canaux dans les sections suivantes.

- La section **Vue d'ensemble** affiche les indicateurs clés de performance (KPI) les plus importants pour chacun des canaux de services sous la forme de cartes. Les KPI s'affichent selon l'ordre de configuration dans les canaux de service. Les scores de KPI sont des informations en temps réel et sont automatiquement actualisés à intervalles réguliers de 5 secondes ou en fonction de l'intervalle configuré dans la `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriété système. En outre, les cartes des canaux de service s'actualisent automatiquement après 2 minutes, tel que configuré dans la `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds` propriété système, ou vous pouvez les actualiser manuellement en cliquant sur l'icône Actualiser (
- Le filtre **Groupe d'affectation** affine les rapports sur toutes les pages des canaux et des files d'attente selon les groupes sélectionnés. Ce filtre interactif basé sur la configuration du groupe d'affectation vous permet de sélectionner le groupe d'affectation sur lequel vous souhaitez affiner les données directement à partir du tableau de bord. Vous pouvez désactiver le filtre interactif **Groupe d'affectation** à l'aide de la `sn_channel_mgmt.filter_config.enable` propriété système.
- L'onglet **Travail en file d'attente** affiche les interactions de travail actives effectuées dans chaque canal de service et file d'attente.
- L'onglet **Toutes les files d'attente** affiche la liste des éléments de travail à partir de l'acheminement basé sur la file d'attente. Vous pouvez accéder aux files d'attente spécifiques et consulter les interactions actives, les éléments de travail et les agents. Suivez la performance en temps réel de vos équipes à l'aide des rapports d'indicateurs clés de performance dans les canaux de service et les files d'attente. Répondez aux demandes de support entrantes en changeant les files d'attente selon les priorités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'onglet **Tous les agents** affiche le travail en cours de vos agents, les états de présence, les canaux, la charge de travail et la capacité ouverte. Vous pouvez accéder à des agents spécifiques pour afficher le profil, les tâches en cours, l'historique d'état de présence et remplacer la capacité du canal de l'agent en question.

Remarque :

- Toutes les listes affichent des informations en temps réel et sont automatiquement actualisées à intervalles réguliers de 30 secondes ou en fonction de l'intervalle défini dans la *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* propriété système. Vous pouvez également actualiser les cartes des canaux de service manuellement en cliquant sur l'icône Actualiser ( )
- Les listes **Toutes les files d'attente** et **Tous les agents** proposent un mécanisme de tri et de filtrage par défaut qui vous permet d'afficher les enregistrements des champs sélectionnés en fonction d'un ordre de tri par défaut. Cliquez sur un en-tête de colonne pour basculer entre l'ordre croissant et décroissant. L'ordre de tri devient la configuration par défaut lorsque vous quittez la page. L'administrateur peut personnaliser l'ordre de tri par défaut en créant une implémentation à l'aide des points d'extension. Pour en savoir plus, reportez-vous à Utiliser les points d'extension pour configurer l'ordre de tri.
- Vous recevez également une notification par e-mail du résumé de travail de vos agents à la fin de chaque jour si un rapport planifié est configuré.

Aider les agents en rejoignant leurs conversations instantanées avec les utilisateurs finaux.

Aidez les agents en temps réel en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée et collaborez sur n'importe quel enregistrement en vous connectant instantanément aux bonnes personnes pour obtenir une résolution plus rapide.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez les interactions de messagerie instantanée de travail en cours et vérifiez si l'un des agents a défini le marqueur **Aide demandée** sur **Oui**. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement d'interaction et afficher tous les messages échangés entre l'utilisateur final et l'agent, obtenir le contexte et choisir de rejoindre la conversation en envoyant des messages privés ou en rejoignant la conversation en public.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur le score de l'indicateur **Aide demandée** sur la page de destination.
   - Cliquez sur l'icône Canaux ( ) sélectionnez une file d'attente, puis cliquez sur l'onglet **Interactions actives** .
   - Sur la page **Listes** , cliquez sur **Surveillance des conversations** > **Aide requise**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur l'enregistrement d'interaction pour lequel vous souhaitez rejoindre la conversation.
4. Cliquez sur **Rejoindre la conversation** pour commencer à interagir avec l'agent ou sur **Envoyer un message privé** pour envoyer un message privé uniquement à l'agent.

Résultats
Une conversation instantanée est ouverte.

Suivre et analyser l'intégrité des files d'attente

Surveillez la charge de travail de vos agents et l'état de leurs éléments de travail par rapport à chaque canal de service et file d'attente afin que vous puissiez avoir une idée de l'efficacité du transfert du travail dans la file d'attente et à vos agents.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez la performance en temps réel de chaque file d'attente au sein de vos canaux de service. Vous pouvez accéder à des files d'attente spécifiques afin de pouvoir consulter les rapports en temps réel, les éléments de travail en attente, les agents disponibles et l'état du travail en cours. Ces informations peuvent vous donner une idée de l'efficacité du transfert du travail dans la file d'attente et à vos agents. Grâce à ces informations, vous pouvez identifier les files d'attente qui se portent bien et les files d'attente où il manque quelques agents. Par exemple, si vous voyez beaucoup d'agents et pas beaucoup de travail, vous pouvez recommander des compétences pour vos agents pour d'autres files d'attente.

Remarque :

- Les enregistrements de la liste s'affichent en fonction de l'ordre de tri par défaut de la colonne. Cliquez sur un en-tête de colonne pour basculer entre l'ordre croissant et décroissant. L'ordre de tri devient la configuration par défaut lorsque vous quittez la page. Par exemple, la colonne **Agents disponibles** est dans l'ordre de tri décroissant par défaut. L'administrateur peut le remplacer par l'ordre croissant en créant une implémentation à l'aide du point d'extension `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les points d'extension pour configurer l'ordre de tri.
- Les enregistrements de la liste s'actualisent toutes les 30 secondes. L'administrateur peut modifier l'intervalle à l'aide de la `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` propriété.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Canaux ( )
3. Cliquez sur l'onglet **Toutes les files d'attente**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrements pour le suivi de la charge de travail et de l'état des agents

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente utilisée pour affecter et acheminer le travail à l'agent. Cliquez ici pour afficher les éléments de travail et les agents associés à la file d'attente.
Canal de service	Nom du canal de service auquel la file d'attente est catégorisée. Cliquez ici pour afficher les éléments de travail et les agents associés au canal.
Éléments de travail en attente	Nombre d'éléments de travail en attente dans la file d'attente.
Délai d'attente moyen	Durée moyenne pendant laquelle les éléments de travail sont en attente d'un agent.
Agents disponibles	Nombre d'agents disponibles.
Agents non disponibles	Nombre d'agents non disponibles.
Éléments de travail affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail qui ont été affectés un jour donné.
Éléments de travail annulés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail qui ont été annulés un jour donné.
Utilisation moyenne de l'agent	Charge de travail/capacité de l'agent en pourcentage. Le pourcentage est calculé à partir des paramètres **Capacité totale** et **Capacité totale utilisée**.
Niveau de service	Nombre d'éléments de travail qui ont été acceptés plus rapidement que le temps d'attente cible de la file d'attente.

Allouer des éléments de travail manuellement aux agents

Allouez des éléments de travail en attente aux agents pour terminer le travail.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Assurez-vous que l'agent possède les compétences, la disponibilité et l'accès appropriés à au moins une file d'attente dans le canal de service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de travail actifs restent dans la file d'attente en attente d'allocation manuelle pour l'une des raisons suivantes :

- L'agent a déjà atteint la capacité maximale.
- Les agents disponibles n'ont pas accepté les éléments de travail alloués.
- Les agents possédant les compétences requises ne sont pas disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

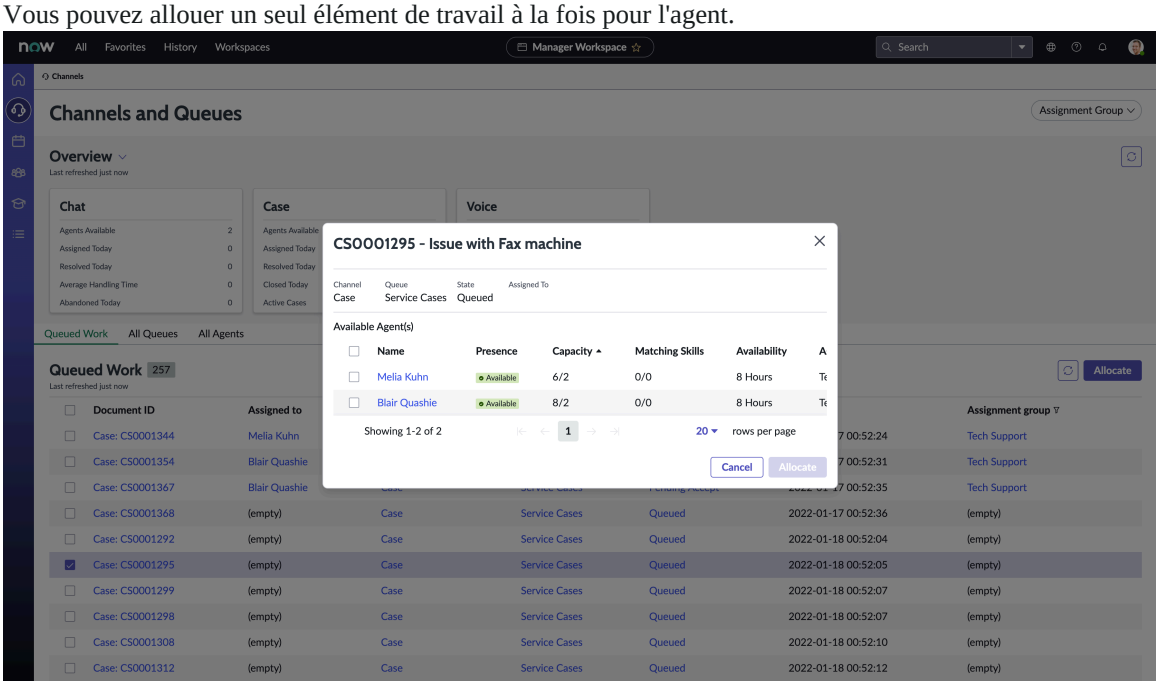
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Canaux ( ).
3. Sélectionnez l'élément de travail en effectuant l'une des actions suivantes.
   La liste des agents disponibles s'affiche avec des détails tels que l'état de présence, la disponibilité, la capacité, les groupes d'affectation (groupes communs entre le gestionnaire et les agents) et les compétences correspondantes.

   Remarque :
   les heures de disponibilité correspondent aux heures du service en cours d'un agent, à l'exception du temps de pause. Toutefois, si le service n'a pas démarré, les heures disponibles du service suivant s'affichent.

4. Sélectionnez l'agent à qui vous souhaitez affecter l'élément de travail.
   Par exemple, si la capacité est 0/4, cela signifie que la capacité maximale de l'agent est de quatre éléments de travail.

   Remarque :
   Vous pouvez allouer un seul élément de travail à la fois pour l'agent.



5. Cliquez sur **Allouer**.
   Un message de confirmation s'affiche indiquant que l'élément de travail est alloué à l'agent sélectionné. Vous pouvez personnaliser le message de confirmation en ajoutant la propriété système [glide.awa.manual_assignment_message] à la table sys_properties.list [sys_properties]. L'agent reçoit une alerte concernant l'élément de travail affecté comme suit :
   - Si l'agent accepte l'élément de travail et que l'état passe de **Acceptation en attente** à **Accepté**. Le champ **Affecté à** est mis à jour avec le nom de l'agent et le KPI pertinent est mis à jour.
   - Si l'agent rejette l'élément de travail, l'état devient **Mis en file d'attente**.
   - Si l'agent n'accepte pas l'élément de travail pendant une longue période, l'état reste **Acceptation en attente**. Vous devez ensuite réallouer l'élément de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivre et analyser la performance des agents

Suivez la performance de votre agent dans la vue d'ensemble afin que vous puissiez analyser et vérifier les résultats de cet agent.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez tous les agents et leur état en temps réel. Accédez à un agent spécifique pour afficher les détails suivants.

- Informations en temps réel des KPI, comme les tickets actifs, les interactions et autres rejets.
- Remplacer la capacité du canal.
- Disponibilité des agents et historique de leur état de présence.
- Éléments de travail qui sont à l'état **Acceptation en attente**.
- Les interactions qui sont à l'état Nouveau, Travail en cours et En attente.
- Tickets à l'état Nouveau, Ouvert et En attente d'infos.
- Ensemble de compétences, calendrier et profil.
- Tâches de formations affectées.
- Détails de l'utilisateur et groupes affectés.

Remarque :

- Les enregistrements de la liste s'affichent en fonction de l'ordre de tri par défaut de la colonne. Cliquez sur un en-tête de colonne pour basculer entre l'ordre croissant et décroissant. L'ordre de tri devient la configuration par défaut lorsque vous quittez la page. Par exemple, la colonne **État de présence** de l'agent est dans l'ordre de tri croissant par défaut. L'administrateur peut le remplacer par l'ordre décroissant en créant une implémentation à l'aide du point d'extension `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`. Pour en savoir plus, reportez-vous à Utiliser les points d'extension pour configurer l'ordre de tri.
- Les enregistrements de la liste s'actualisent toutes les 30 secondes. L'administrateur peut modifier l'intervalle à l'aide de la `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` propriété système.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Canaux ( )
3. Cliquez sur l'onglet **Tous les agents**.
4. Suivez et analysez la performance des agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Agent	Prénom et nom de l'agent. Cliquez sur le nom de l'agent pour afficher le résumé du profil de l'agent.
Canal de service	Canal de service associé de l'agent. Il indique le type de travail que l'agent disponible peut prendre en charge. Cliquez sur le canal pour afficher la liste des éléments de travail.
Capacité totale	Nombre maximum d'éléments de travail affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). ○ Messagerie instantanée : la valeur par défaut est 4. ○ Incident : la valeur par défaut est 2.
Capacité en cours d'utilisation	Nombre d'éléments de travail en cours. Cliquez sur le score pour afficher le travail en cours d'un agent.
Utilisation	Charge de travail/capacité de l'agent en pourcentage. Le pourcentage est calculé à partir des paramètres **Capacité totale** et **Capacité en cours d'utilisation**.
État de présence	État de présence actuel de l'agent. Par exemple, En ligne ou Hors ligne.
Peut prendre du travail	État de l'agent pour accepter l'élément de travail.
Temps dans l'état	Durée pendant laquelle l'agent est resté dans l'état de présence actuel.

5. Sélectionnez un agent pour accéder aux détails.
   La page Profil de l'agent s'affiche. La section **Travail actuel** affiche les données des indicateurs clés de performance (KPI) configurés. Pour plus d'informations, consultez Configurer des KPI pour les agents.

Remplacer la capacité du canal pour un agent

Modifiez le nombre d'éléments de travail par défaut qu'un agent peut prendre en charge pour un canal de service.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la capacité de remplacement est valide pendant 12 heures. L'administrateur peut modifier la durée à l'aide de la `sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes` propriété système. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée. La tâche planifiée Réinitialiser le remplacement de capacité temporaire est exécutée toutes les deux minutes pour vérifier si la capacité remplacée est expirée ou n'est pas valide, et rétablit la valeur précédente. vous pouvez remplacer la capacité du canal pour un seul agent à la fois. Vérifiez si l'agent pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité du canal doit être associé à Affectation de travail avancée et aux canaux requis.

Traduction automatique

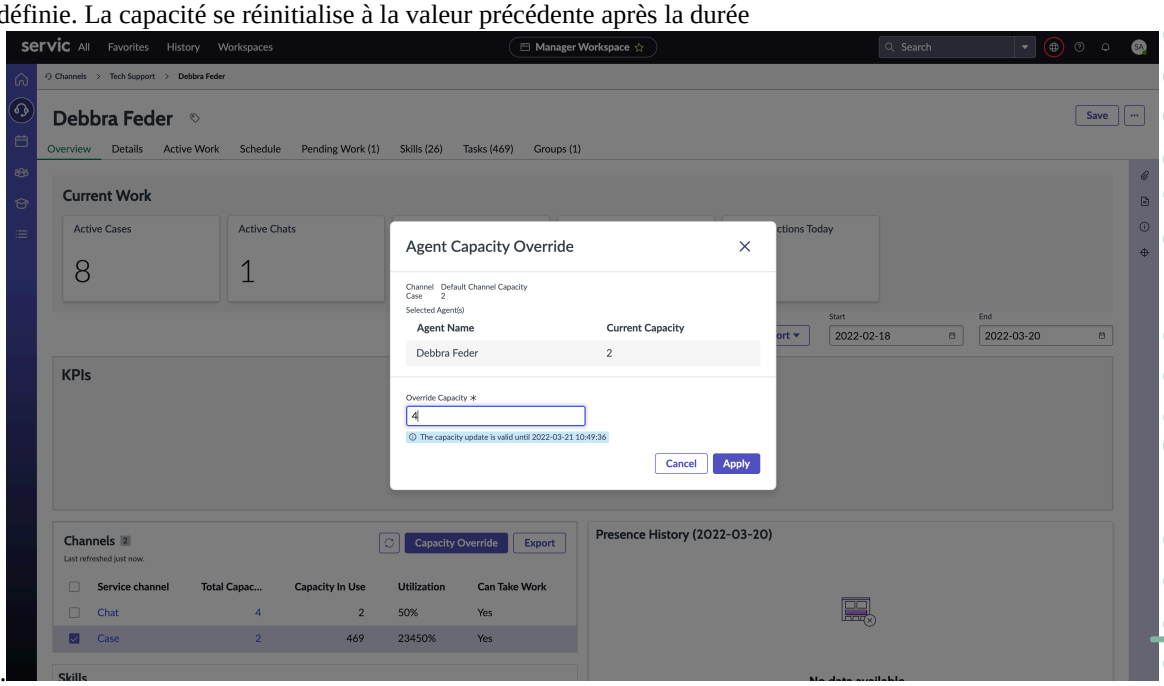
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Accédez à la page Profil d'un agent.
   La page Profil de l'agent s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble**.
4. Dans la section **Canaux**, sélectionnez le canal de service pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité.
5. Cliquez sur **Remplacement de capacité**.
   La page **Remplacement de capacité de l'agent** s'affiche.
6. Dans le champ **Remplacer la capacité**, saisissez la nouvelle capacité.
7. Cliquez sur **Appliquer**.

Résultats

L'instantané suivant montre un exemple de remplacement de capacité d'un agent. Un message s'affiche indiquant que la mise à jour de capacité est valide pour la durée définie. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée.



Utilisation de Fonctions vocales avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Utiliser Fonctions vocales pour détourner les tickets de vos agents à l'aide de bots. Vous pouvez enregistrer les interactions téléphoniques lorsque les agents résolvent les problèmes. En outre, vous pouvez surveiller ces interactions pour évaluer et améliorer la qualité des résolutions de tickets.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Avec l'application Fonctions vocales, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- permettre à vos effectifs de travailler à l'aide du canal vocal et d'obtenir des enregistrements d'appels, des transcriptions d'appels et les rapports d'analyse des sentiments lorsque les agents interagissent avec les appelants ; consulter toutes ces informations au sein de l'application Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle ;
- analyser les transcriptions des appels et les sentiments des utilisateurs à l'issue d'une interaction, afin que vous puissiez effectuer des évaluations, fournir des commentaires et former des agents ;
- synchroniser la présence de l'agent dans la file d'attente.
- Affichez le Amazon Connect canal sur Channel Management. Vous pouvez afficher les mesures de performances et les rapports des agents à l'aide du canal vocal. Pour accéder aux rapports, votre administrateur d'application doit installer Amazon Connect Spoke.

  Remarque :
  Les rapports suivants sur le Amazon Connect canal sont payants :
  - Contacts dans l'état ACW
  - Âge du contact le plus ancien
  - Temps d'abandon moyen

  Ces rapports sont collectés à l'aide des Amazon Connect API `GetMetricData` et `GetCurrentMetricData` . Pour plus d'informations sur les prix de ces rapports, consultez Tarification d'Amazon CloudWatch.

Remarque :
Vous pouvez intégrer n'importe quel service de téléphonie tiers à l'application ServiceNowVoice. Par défaut, vous pouvez intégrer ServiceNowVoice à l'application Amazon Connect .

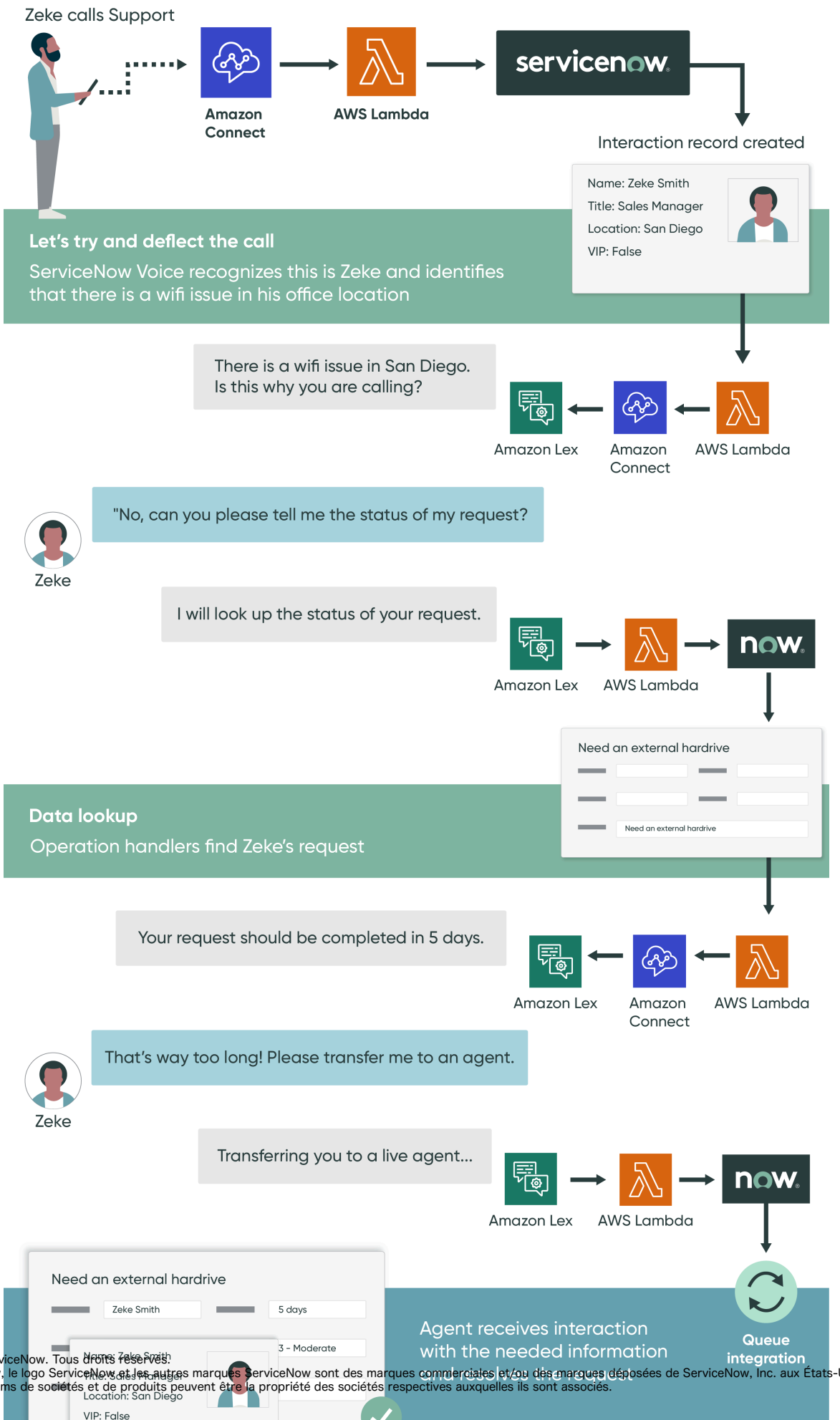
Vous pouvez consulter les mesures à partir des files d'attente téléphoniques Amazon Connect acheminées via Fonctions vocales à l'aide de l'application Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle. L'application Fonctions vocales utilise Advanced Work Assignment pour générer des données à partir des files d'attente Amazon Connect .

Workflow d'intégration de Fonctions vocales Amazon Connect

Voici comment Fonctions vocales s'intègre à Amazon Connect :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de l'utilisation de Fonctions vocales avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- surveiller les appels de vos agents à mesure que ces derniers résolvent les problèmes des clients ;
- Affichez les états de présence synchronisés de l'agent dans l'application Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.
- évaluer vos agents en examinant les enregistrements de l'interaction de l'agent et les transcriptions des appels ;
- analyser les sentiments des transcriptions d'appels et les utiliser pour coacher et former vos agents.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- trouver des informations sur l'appelant avant de répondre à un appel entrant ;
- analyser les transcriptions des appels et écouter les enregistrements une fois que vous avez terminé une interaction ;
- placer des appels sortants à l'aide de la numérotation automatique sortante.

Associer les files d'attente Amazon Connect pour CSM à une instance ServiceNow

Configurez des files d'attente téléphoniques pour Amazon Connect afin de gagner en visibilité dans les files d'attente utilisant Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) pour créer des files d'attente Amazon Connect . Vous devez activer ce module d'extension avant d'activer le module d'extension Cloud Call Center Core (sn_cti_core) afin que vous puissiez intégrer correctement les deux applications.

Après avoir installé les applications vocales ServiceNow , lorsque vous activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa), le Amazon Connect canal de service (téléphonique) apparaît dans le Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Rôle requis : sn_csm_wfo_workspa.admin et sn_cti_amzn_cct.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent a terminé un appel, Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle vous permet de déterminer les éléments suivants :

- Auteur de l'appel et durée de l'attente
- Durée des appels
- Agents disponibles et période
- Nombre d'agents disponibles et leur utilisation actuelle

Vous pouvez consulter la file d'attente de base lorsque vous installez les données de démonstration avec l'exemple de flux de contact :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Files d'attente téléphoniques Amazon Connect

Les appels sont acheminés vers cette file d'attente	Quand
File d'attente de base	Une déclaration est générique, par exemple, « Je voudrais parler à un agent ».
File d'attente VIP	Un utilisateur dont le champ VIP est activé appelle l'assistance.
IT Equipment Support (Assistance concernant l'équipement informatique)	Une déclaration inclut l'assistance concernant l'équipement informatique ou des problèmes matériels.
Assistance concernant les applications	Une déclaration inclut l'assistance concernant les applications.

Par exemple, la file d'attente de base est disponible lorsque vous installez les données de démonstration pour obtenir les appels acheminés vers cette file d'attente dans le cas d'une déclaration générique, telle que « Je voudrais parler à un agent ».

Un profil d'acheminement relie les files d'attente aux agents. Chaque agent doit avoir un profil d'acheminement dans l'instance Amazon Connect qui est intégré à l'instance ServiceNow. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un profil d'acheminement .

Remarque :

- Vous pouvez associer chaque profil à plusieurs files d'attente d'agent Amazon Connect .
- Vous devez associer chacune de ces files d'attente d'agent à la file d'attente de l'agent correspondante dans votre instance ServiceNow à l'aide d'un numéro ARN Amazon Connect . Cette association vous permet de générer des statistiques de file d'attente et des mesures d'appel dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Procédure

1. Créez des files d'attente des espaces réservés pour un canal de service (téléphonique) Amazon Connect si vous avez besoin de files d'attente supplémentaires.
   Pour en savoir plus sur la création de la file d'attente, reportez-vous à la rubrique Créer une file d'attente d'éléments de travail .

   Remarque :
   N'ajoutez pas de conditions d'acheminement des éléments de travail lorsque vous créez les files d'attente des espaces réservés.

2. Associez l'enregistrement de file d'attente ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) à l'ARN de file d'attente Amazon Web Services (AWS).
   a. Dans l'instance Amazon Connect , accédez à **Acheminement** > **Files d'attente**.
   b. Sélectionner une file d'attente
   c. Copiez l'ARN pour la file d'attente.
   d. Dans l'instance ServiceNow , accédez à **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente** et sélectionnez la file d'attente correspondante.
   e. Dans le champ **ID source du centre d'appel cloud**, entrez le numéro ARN.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

g. Répétez ces étapes pour chaque file d'attente.

3. Ajoutez des groupes d'affectation à une file d'attente.

a. Sélectionnez une file d'attente d'éléments de travail.

b. Cliquez sur la liste connexe **Priorités de la file d'attente du groupe**.

> **Remarque :**
> Vous devez configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

c. Cliquez sur **Nouveau**.

d. Dans le champ **Groupe**, ajoutez un groupe d'affectation qui inclut les agents capables de gérer cette file d'attente.

e. Dans le champ **Ordre**, sélectionnez le numéro d'ordre pour le groupe d'affectation. Il s'agit de l'ordre de priorité du groupe d'affectation dans lequel les appels entrants sont gérés.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Écouter un appel d'agent

Surveillez les appels des agents du service client lorsqu'ils résolvent les problèmes des appelants externes à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Avant de commencer

> **Important :**
> À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Vous devez également avoir une session active avec Amazon Connect et être en mesure de surveiller les conversations en direct. Pour en savoir plus, reportez-vous à Surveiller les conversations en direct

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'application Amazon Connect répond à un appel à partir d'une source externe, un enregistrement d'interaction est créé.

Procédure

1. Surveillez la file d'attente des appels de votre agent lorsqu'un agent discute avec un appelant externe dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.
2. Ouvrez l'interaction active lorsque l'appel téléphonique est en cours.
3. Cliquez sur **Surveiller l'appel** et écoutez l'appel dans Amazon Connect .

Analyser les transcriptions et les sentiments pour le canal téléphonique Amazon Connect

Analysez les enregistrements d'appels, les transcriptions et les rapports de sentiment de votre agent. Grâce à ces informations, vous pouvez évaluer la qualité des appels et former vos agents à mieux gérer les appels dans le futur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_cti_core.user_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent interagit avec un appelant externe, l'appel est enregistré et transcrit. L'application balise chaque déclaration au sein d'une transcription avec un score de sentiment. Une fois l'appel terminé, un rapport de sentiment est généré automatiquement.

Remarque :
le gestionnaire doit avoir une session active avec Amazon Connect pour afficher les transcriptions et les sentiments. Les transcriptions et les sentiments sont générés dans l'application Amazon Connect . Ils sont ensuite affichés dans l'application Channels dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'interaction pour analyser les transcriptions et les sentiments.
3. Cliquez sur **Analyse de l'appel**.
   L'application Amazon Connect génère les interactions et l'analyse des sentiments de ces interactions et les affiche sous forme de rapport dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.
4. **Facultatif :** Analyser les transcriptions et les sentiments pour le canal téléphonique Amazon Connect et affecter une formation pour coacher les agents.

Analyser les compétences de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Ajoutez des compétences à des groupes et affichez les affectations de compétences pour vos équipes.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : skill_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams (icône
3. Sélectionnez une équipe pour laquelle vous souhaitez analyser les compétences.
4. Ajoutez une compétence à l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Compétences**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Sélectionnez une compétence dans le champ **Compétence**.

c. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.

d. Dans le champ **Hérité de**, sélectionnez la compétence dont cette compétence est héritée.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez cliquer sur une compétence pour analyser les données de compétences telles que le nombre d'utilisateurs ou de tâches ayant cette compétence, la couverture globale des compétences et le nombre d'experts dont vous disposez actuellement et qui ont cette compétence.

Affecter des tâches à l'aide du planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.

Obtenez des informations sur les agents qui ont été recommandés pour travailler sur une tâche en fonction des compétences obligatoires et facultatives qu'ils possèdent.

Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos équipes

Planifiez le travail de vos équipes et affectez-leur des éléments de travail, notamment des incidents, des problèmes, des demandes de changement ou des interactions, en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité et de leur capacité. Affichez les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes, et affectez ou réaffectez les éléments de travail à partir d'un emplacement central.

Avant de commencer

Remarque :
L'administrateur doit ajouter des ID système pour les catégories d'événements que vous souhaitez afficher dans le calendrier à la propriété système `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories`. Pour plus d'informations, consultez Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les tâches auxquelles vos agents sont affectés et leurs plans d'équipe réels. Si l'agent ne travaille pas pendant la durée d'exécution de la tâche, vous pouvez réaffecter la tâche en fonction de la disponibilité des agents.

Remarque :

- Chaque type de tâche s'affiche dans la couleur définie dans la configuration de file d'attente.
- Vous pouvez saisir des mots-clés dans le champ **Rechercher** de la barre latérale pour rechercher une carte.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.

2. Sélectionnez l'icône **Planificateur de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez afficher les équipes de travail de tous vos agents pour toutes les équipes que vous gérez. Lorsque vous sélectionnez l'équipe, la fenêtre contextuelle affiche les détails de l'équipe, tels que l'intervalle de temps de l'équipe et les heures de pause des agents.
- Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Filtre ( ), puis sélectionnez un filtre, ajoutez les critères souhaités et sélectionnez **Appliquer** pour restreindre l'affichage des membres de l'équipe dans le calendrier. Vous pouvez filtrer en fonction du groupe d'affectation, des compétences, de l'emplacement, du plan de calendrier ou du plan d'équipe de votre équipe.

3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas de configurations de file d'attente dans le Planificateur de travail, sélectionnez l'icône des paramètres de file d'attente ( ), puis activez jusqu'à cinq types d'éléments de travail.
   L'application crée une configuration de file d'attente et les filtres correspondants pour chaque type d'élément de travail activé.
4. **Facultatif :** Créez une configuration de file d'attente.
   a. Sélectionnez **Configurations de file d'attente**.
   b. Dans la liste **Mes configurations de file d'attente**, sélectionnez **Nouvelle**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Nom	Description
Nom	Donnez un nom à la configuration de file d'attente.
Configuration de travail	Type de configuration de travail que vous souhaitez utiliser pour la configuration de file d'attente.
Couleur	Couleur de l'élément de travail qui s'affiche dans le calendrier.
Ordre	Numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez afficher la configuration de file d'attente dans Planificateur de travail.
Règle de correspondance	Règle de correspondance pour le type d'élément de travail.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Analysez le travail et le calendrier de vos équipes.
   a. Dans le menu **File d'attente**, sélectionnez un élément de travail pour afficher les tâches connexes.

      Par exemple, si vous sélectionnez **Incidents non affectés**, vous pouvez afficher toutes les tâches associées à la file d'attente Incident non affecté.

      Vous pouvez sélectionner un fuseau horaire pour afficher le calendrier de l'agent dans ce fuseau horaire.

   b. Analysez les tâches et les équipes de travail pour chaque agent du calendrier.
      Vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les équipes de travail.
6. Affectez un élément de travail à un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez une tâche que vous souhaitez affecter à un agent.

Lorsque vous activez l'option **Afficher les suggestions uniquement**, vous pouvez, par défaut, choisir d'afficher les membres de l'équipe en fonction de leurs disponibilités, de leurs compétences ou de leur fuseau horaire. Le classement des membres de l'équipe est basé sur des règles d'affectation de correspondance définies pour chaque critère. Planificateur de travail utilise la console d'affectation pour évaluer les agents qui travaillent sur les tâches.

Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs de ces critères ; le classement des membres de l'équipe est basé sur les critères sélectionnés :

- **WFO – Disponibilité** : nombre d'heures pendant lesquelles le membre de l'équipe est disponible.
- **WFO - Compétences obligatoires** : si des compétences obligatoires et facultatives sont associées à la tâche, le planificateur de travail affiche en premier lieu les agents disposant de toutes les compétences obligatoires, puis les agents disposant des compétences facultatives.
- **WFO - Compétences facultatives** : si seules des compétences facultatives sont associées à la tâche, la liste contient les agents disposant de compétences facultatives.
- **WFO - Chevauchement de fuseau horaire** : différentiel entre le fuseau horaire de la tâche et le fuseau horaire de l'utilisateur. Par exemple, si l'utilisateur se trouve dans le fuseau horaire du Pacifique et si l'emplacement de la tâche se trouve dans le fuseau horaire de l'Est, le fuseau horaire s'affiche comme suit : **+3** ; si l'emplacement de la tâche est Hawaii, il s'affiche comme suit : **-3**.

Pour ajouter votre propre règle de correspondance, consultez la rubrique Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail.

Tous ces critères sont basés sur la méthode de classement **Priorité aux valeurs supérieures**, où une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, lorsque le critère WFO - Compétences obligatoires est activé, les membres de l'équipe qui disposent d'un plus grande nombre de compétences obligatoires pour travailler sur l'élément de travail sont mieux classés.

Pour chaque critère, en cas de correspondance à 100 %, les valeurs s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, les valeurs s'affichent en jaune. Si tous les critères offrent une correspondance à 100 %, les détails correspondants s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, ils s'affichent en jaune.

b. Sélectionnez un agent dans le calendrier du planificateur de travail auquel vous souhaitez affecter la tâche.

c. Cliquez et faites glisser le curseur de la souris sur le calendrier afin de définir l'intervalle de temps au cours duquel vous souhaitez que l'agent travaille sur la tâche.
La tâche est affectée à cet agent. Vous pouvez par ailleurs modifier la durée de l'intervalle de temps ou faire glisser l'intervalle de temps et réaffecter la tâche à un autre agent.

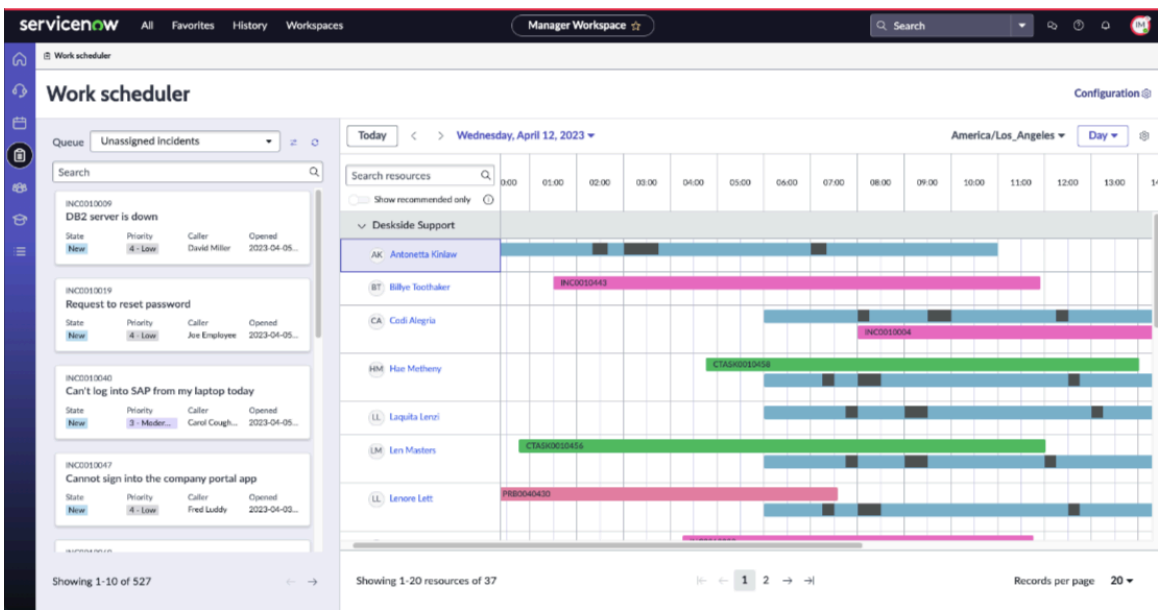
Remarque :
Dans la file d'attente de travail, lorsque vous sélectionnez une tâche qui a été affectée à un agent, l'application fait automatiquement défiler l'écran vers la page qui affiche l'intervalle de temps pour la tâche et affiche le calendrier de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** Mettez à jour un élément de travail à partir du calendrier.
   a. Sélectionnez la tâche souhaitée sur le calendrier que vous souhaitez mettre à jour.
   b. Sélectionnez l'icône Modifier pour accéder à un enregistrement d'élément de travail.
   c. Sur le formulaire, effectuez les mises à jour nécessaires.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

(Optional) L'image ci-dessous est une représentation de l'infographie Planificateur de travail .



Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail

Ajoutez un critère pour une règle de correspondance afin d'activer l'affectation d'éléments de travail aux membres de l'équipe en fonction de la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de correspondance suivantes, disponibles par défaut, sont basées sur le type de correspondance des critères de sélection :

Nom de la règle	Nom de la configuration de travail	Table	Chemin de l'application UX
Règle de correspondance des incidents	Incidents	Incident [incident]	Incident
Règle de correspondance des problèmes	Problèmes	Problème [problem]	Problème
Règle de correspondance des éléments demandés	Éléments demandés	Élément demandé [sc_req_item]	Élément demandé
Règle de correspondance des demandes	Demandes	Demande [sc_request]	Demande
Règle de correspondance des tâches du catalogue	Tâche du catalogue	Tâche de catalogue [sc_task]	Tâche du catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la règle	Nom de la configuration de travail	Table	Chemin de l'application UX
Règle de correspondance des demandes de changement	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	Demandes de changement
Règle de correspondance des tâches de changement	Tâche de changement	Tâche de changement [change_task]	Tâche de changement

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des critères de correspondance, consultez Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail.

Les quatre critères suivants sont disponibles par défaut :

- WFO - Compétences obligatoires
- WFO - Disponibilité
- WFO - Compétences facultatives
- WFO - Chevauchement de fuseau horaire

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur de travail** > **Règles de correspondance**.
2. Dans la liste Règles de correspondance, sélectionnez une règle de correspondance (par exemple, la **règle de correspondance des incidents**).
3. Dans la liste connexe Sélectionner des critères, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la création d'un nouveau critère de correspondance, consultez Créer un critère de correspondance de console d'affectation.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail

La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Trois critères de correspondances sont disponibles :

- **Correspondance simple** : crée une correspondance entre deux éléments (par exemple, le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire de l'emplacement d'une tâche).
- **Agrégat** : utilise une requête simple et renvoie un résultat agrégé. Pour le type Agrégat, sélectionnez une table et créez un filtre, puis sélectionnez un champ d'agrégat, comme le champ **Affecté à**. Ce type de requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
- **Scripté** : utilise une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

Plusieurs critères de correspondance sont fournis avec la console d'affectation :

- **Disponibilité aujourd'hui** : la disponibilité est calculée en fonction du calendrier de travail de l'agent, du travail affecté et des congés personnels. Plus un agent est disponible, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes** : nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences requises pour l'incident. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** : calcule le nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences obligatoires. Ce calcul est réalisé en filtrant tous les agents qui n'ont pas les compétences obligatoires et classe les agents restants. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

  Remarque :
  Si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes - Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux Configurer la fonctionnalité de compétences obligatoires identifiées pour un incident.

- **Incidents affectés** : nombre d'incidents déjà affectés à cet agent. Plus les incidents affectés sont nombreux, plus la contribution au classement global de l'agent est faible.
- **Dernière affectation** : pour assurer une affectation des tâches équilibrée, la priorité est donnée aux agents en fonction de la dernière tâche affectée.

Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type et utilisez les champs associés à ce type pour créer la requête. Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance pour la configuration de la console, vous pouvez spécifier les paramètres suivants pour chaque critère individuel :

- utilisation de classement et affichage
- méthode de classement
- poids du classement
- seuil
- actif/inactif

Utilisation de classement et affichage

Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

- Classement et affichage : utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
- Affichage uniquement : affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
- Classement uniquement : utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

Méthode de classement

Deux méthodes de classement sont disponibles :

- Plus, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux plus de disponibilité pour déterminer le classement des agents.
- Moins, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux affecter moins d'incidents pour déterminer le classement des agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Poids

Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, le critère de correspondance se voit affecter une pondération de 10. Vous pouvez attribuer une pondération plus élevée aux critères qui sont plus importants.

Seuil

Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Par exemple, définissez le seuil du critère des compétences correspondantes sur 3 si vous voulez afficher uniquement les agents qui ont au moins trois des compétences requises pour une tâche. Pour la disponibilité, définissez le seuil sur le nombre d'heures souhaité pour afficher uniquement les agents qui disposent de ce nombre minimum d'heures de travail disponibles. Vous pouvez définir le seuil dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Seuil**.

Actif/inactif

Plusieurs critères de correspondance peuvent être associés à la règle de correspondance qui détermine la configuration de la console d'affectation. Chaque critère individuel peut être défini sur Actif ou Inactif. Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous pouvez effectuer ce changement dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Actif**.

Calculer le classement des agents

La console d'affectation ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents.

1. Calculez un nombre pour chaque critère.
2. Multipliez ce nombre par le poids du critère.
3. Divisez le résultat par le total de tous les critères.
4. Répétez l'opération pour chaque critère et ajoutez les résultats.

L'exemple suivant montre comment le classement est déterminé pour un agent qui possède ces valeurs de critères de correspondance :

- Compétences correspondantes avec prise en charge des compétences obligatoires : 5/6
- Disponibilité aujourd'hui : 7 heures
- Incidents affectés : 2

Calculs :

- **Compétences correspondantes** : `2 / 3 = 0,666` (3 étant le nombre maximum de compétences).
- **Disponibilité aujourd'hui** : `7 / 8 = 0,875` (8 étant le nombre maximum d'heures).
- **Incidents affectés** : `2 / 26 = 0,0769` (26 étant le nombre total de tâches dans la table).
- **Poids** : chaque critère de correspondance a un poids de 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Ce calcul est effectué pour chaque agent du groupe d'affectation. Les agents sont classés en fonction de la valeur de ce calcul, le nombre le plus élevé se plaçant en haut du classement.

Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

En utilisant la planification, vous pouvez gérer efficacement vos ressources en planifiant et en gérant les calendriers, les besoins en personnel et les équipes de travail parmi vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à On-Call Scheduling, créer des équipes et planifier des rotations d'astreinte.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Grâce à la planification, vous pouvez :

- ajouter des réunions, une formation, des demandes de congés ou un changement d'équipe ad hoc à l'aide du calendrier d'équipe ;
- filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction de leur emplacement, de leur région, de leurs groupes d'affectation ou de tout champ de l'enregistrement de l'agent ;
- créer des équipes et des plans de calendrier pour les agents ;
- approuver ou rejeter les demandes de congés et d'échange d'équipes des agents ;
- suivre et gérer le calendrier de l'équipe en visualisant les équipes planifiées par rapport aux heures réelles de pointage à l'entrée et à la sortie pour le jour ou la semaine sélectionnés ;
- analyser si les membres de votre équipe respectent les calendriers. Si vous remarquez un problème potentiel, vous pouvez alerter facilement votre équipe afin qu'elle prenne des mesures immédiates.
- utiliser les rapports de respect historiques pour analyser et recommander des opportunités de coaching pour vos agents.

Pour en savoir plus sur les indicateurs clés de performance, les filtres et les barres latérales, reportez-vous à la section Explorer les indicateurs avec les détails des KPI

Créer un plan d'équipe

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer que vous couvrez toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine dont vous pourriez avoir besoin pour remplacer les équipes planifiées.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'onglet **Équipes**, les équipes sont regroupées par équipes actives et inactives. Le panneau latéral contextuel affiche les équipes actives, puis inactives, dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans l'onglet **Équipes**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
4. Cliquez sur l'icône (+).
5. Créez une équipe.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un plan de calendrier

Gérez le calendrier de votre équipe en créant un plan de calendrier couvrant une période de temps et incluant les roulements de travail de votre équipe. Vous pouvez également affecter des agents à des équipes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. De cette façon, vous pouvez vous assurer que vous utilisez vos ressources de la meilleure façon possible pour votre organisation.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir le nombre de jours de mise en cache des calendriers des agents à l'aide de la *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* propriété système. La ligne **Couverture/demande totale** affiche le nombre d'agents couvrant chaque poste d'une journée. La vue Jour affiche la demande pour le nombre d'agents prévus pour toutes les heures d'une journée. Par exemple, 4/5 montre que vous avez quatre agents planifiés pour un créneau horaire (par exemple, de 11h00 à 12h00) et la prévision de la demande d'agent pour ce créneau est 5.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( )
3. Créez un plan de calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

Remarque :
vous pouvez analyser l'alignement du personnel pour une journée ou pour la semaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.

c. Dans le panneau Calendriers, cliquez sur +

d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le plan de calendrier.

e. Dans le champ **Date de début**, sélectionnez une date pour démarrer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.

f. Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez une date pour terminer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez consulter le calendrier de tous les agents du groupe d'affectation dont vous avez la gestion.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

Remarque :
Pour ajouter d'autres équipes à un plan de calendrier existant, sélectionnez le plan de calendrier, puis ajoutez l'équipe de travail.

a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur **Ajouter une équipe**.

b. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

c. Dans le champ **Type d'événement** , sélectionnez l'événement de travail qui classe l'équipe de travail.

5. Ajoutez des agents à l'équipe de travail.

a. Dans le champ **Agents**, recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe

Générez un aperçu de votre plan de calendrier et publiez-le afin que vos agents puissent connaître leurs équipes et calendriers à l'avance. Vous pouvez annuler la publication d'un calendrier pour effectuer des changements, puis le publier à nouveau.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer une copie d'un calendrier et la mettre à jour pour créer un autre calendrier. Les mises à jour peuvent inclure la modification des dates de début et de fin du calendrier, ainsi que l'ajout ou la suppression d'équipes ou d'agents.

Lorsque vous copiez le calendrier, les mises à jour suivantes sont automatiquement apportées à la copie du calendrier :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La date de début est définie sur la date actuelle et la date de fin à 30 jours à compter de la date actuelle.
- Le calendrier passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez apporter les modifications nécessaires à l'équipe, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Le calendrier affiche uniquement les agents dans le groupe d'affectation de l'utilisateur actuellement connecté.

Vous pouvez également annuler la publication d'un calendrier, effectuer des mises à jour, puis le publier à nouveau.

- Si la date de début est la date actuelle ou une date antérieure, le calendrier reste à l'état **Publié** et la date de fin est remplacée par la date du lendemain.
- Si la date de début est située dans le futur, le planificateur définit l'état du calendrier et les calendriers de l'agent sur**Brouillon**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Générez un aperçu d'un calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
   b. Cliquez sur l'icône Afficher les calendriers ( ) pour afficher les calendriers dans le panneau latéral contextuel.

   Le calendrier d'équipe s'actualise et génère l'aperçu lorsque vous enregistrez une équipe de travail.
4. Publiez un calendrier.
   a. Sélectionnez un calendrier et modifiez-le si nécessaire.
   b. Modifiez le calendrier si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez cliquer sur **Supprimer** à l'état **Brouillon** et supprimer le calendrier si vous n'en avez plus besoin.

Résultats

Tous les calendriers à l'état **Brouillon** passent à l'état **Publié**. Vous pouvez afficher le calendrier publié dans le calendrier de l'équipe. Les agents peuvent afficher leurs calendriers publiés et leurs congés approuvés sur MS Outlook après avoir synchronisé les calendriers et les événements de leur équipe avec Microsoft Outlook.

Suivre et gérer le calendrier de vos équipes

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange d'équipes ou de congés pour les agents au sein de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

> **Important :**
> À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide du calendrier, vous pouvez :

- afficher tous vos agents par groupe d'affectation ;
- obtenir un aperçu de la conformité de l'équipe avec les calendriers publiés ;
- afficher le calendrier de travail de l'agent qui indique les horaires réels de l'équipe par rapport aux heures de pointage à l'entrée et à la sortie ;
- filtrer le calendrier de l'équipe par **groupe d'affectation**, **emplacement**, **compétences**, **plan d'équipe** et **événements** pour obtenir une vue personnalisée ;
- modifier l'équipe d'un agent, l'heure de pointage à l'entrée et à la sortie si nécessaire.

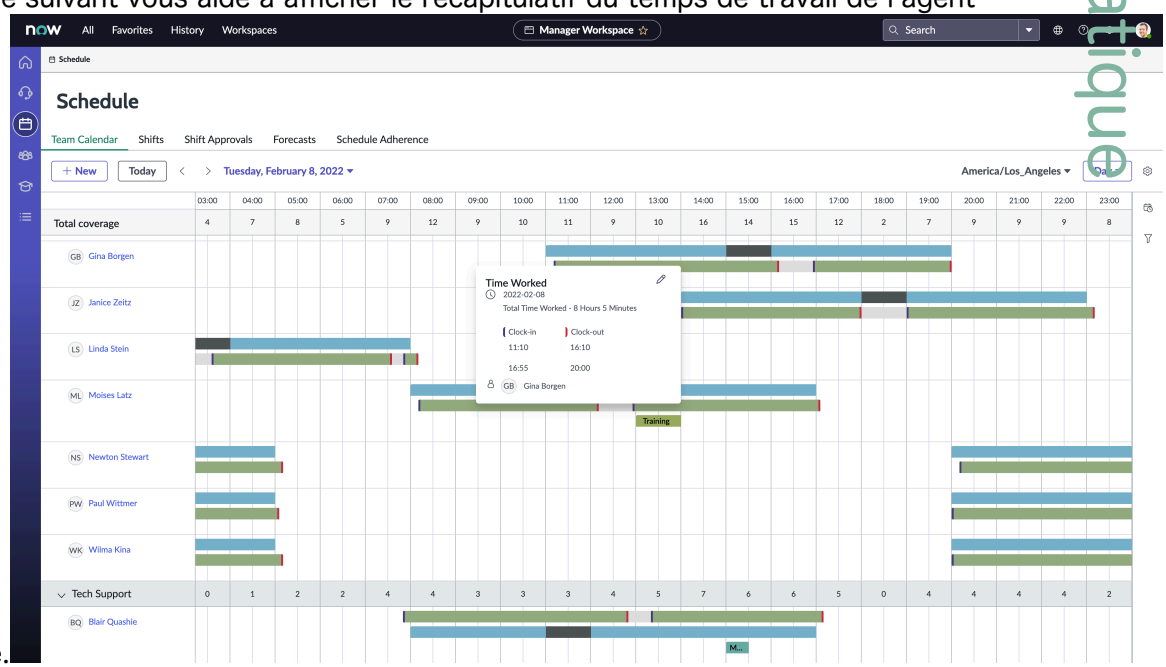
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (
3. Modifiez les horaires de l'équipe d'un agent.
   Le calendrier qui inclut cette équipe doit être dans l'état **Aperçu** ou **Publié**.
   a. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent dont vous souhaitez modifier le calendrier.
   b. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur) Icône.
   c. Modifiez les horaires de l'équipe de l'agent comme vous le souhaitez.

      Remarque :
      Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'instantané suivant vous aide à afficher le récapitulatif du temps de travail de l'agent sélectionné.



4. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. Dans le cas contraire, l'approbation est rejetée automatiquement. Un administrateur peut modifier ce paramètre par défaut. Pour plus d'informations, consultez **Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congé et d'échange d'équipe** dans Composants installés avec Workforce Optimization for Customer Service Les demandes de chevauchement de congés d'un agent seront rejetées.

a. Cliquez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher toutes les demandes d'agent dans votre file d'attente et les détails de chaque demande.

b. Sélectionnez une demande que vous souhaitez approuver ou rejeter, puis effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour approuver une demande, cliquez sur **Approuver**.
- Pour rejeter une demande, cliquez sur **Rejeter**.

Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier d'équipe en fonction des approbations.

Suivre le respect du calendrier par vos agents

Utilisez le respect du calendrier pour évaluer si vos agents respectent ou non les calendriers qui leur sont affectés. Vous pouvez rechercher les zones où l'activité de faible valeur peut être supprimée ou réduite, et analyser plus en détail les niveaux de personnel tout au long de la journée.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Le respect du calendrier est une mesure permettant d'analyser la façon dont les agents respectent leur calendrier dans l'exécution des affectations de tâches. La conformité mesure la quantité de travail effectuée, peu importe quand il a été effectué.
- Un taux de respect élevé indique que les agents respectent leurs calendriers et participent au service client lorsque cela est attendu. Un niveau faible de respect suggère de modifier les processus ou les décisions pour gérer plus efficacement l'équipe. Les nombres sont mis en évidence en rouge pour les agents qui ne respectent pas les calendriers.
- Les calculs en matière de respect du calendrier et de conformité sont basés sur les formules, les heures de travail réelles et planifiées des agents. Voici les formules utilisées par défaut pour calculer le respect et la conformité des agents. Toutefois, votre administrateur peut modifier les formules selon les besoins. Voici les composants et formules utilisés pour calculer le respect et la conformité :
  - Les scripts *`shift_planning_clock-in`* et *`shift_planning_clock-out`* génèrent les événements de pointage à l'entrée et à la sortie des agents à partir de leurs connexions et déconnexions. La règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* génère des événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Respect du calendrier**= (Minutes de travail dans l'équipe/Temps d'équipe prévu en minutes + Heures supplémentaires)
- **Conformité**= (Minutes de travail dans l'équipe + Heures supplémentaires)/Temps d'équipe prévu en minutes

- Le pourcentage de respect idéal par défaut est supérieur à 70, et la conformité se situe entre 80 et 120. Toutefois, votre administrateur peut modifier les valeurs de seuil. Pour plus d'informations, voir Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité. Les agents n'entrant pas dans les valeurs seuil définies sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier et sont mis en évidence en rouge.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Suivez le respect du calendrier par vos agents.

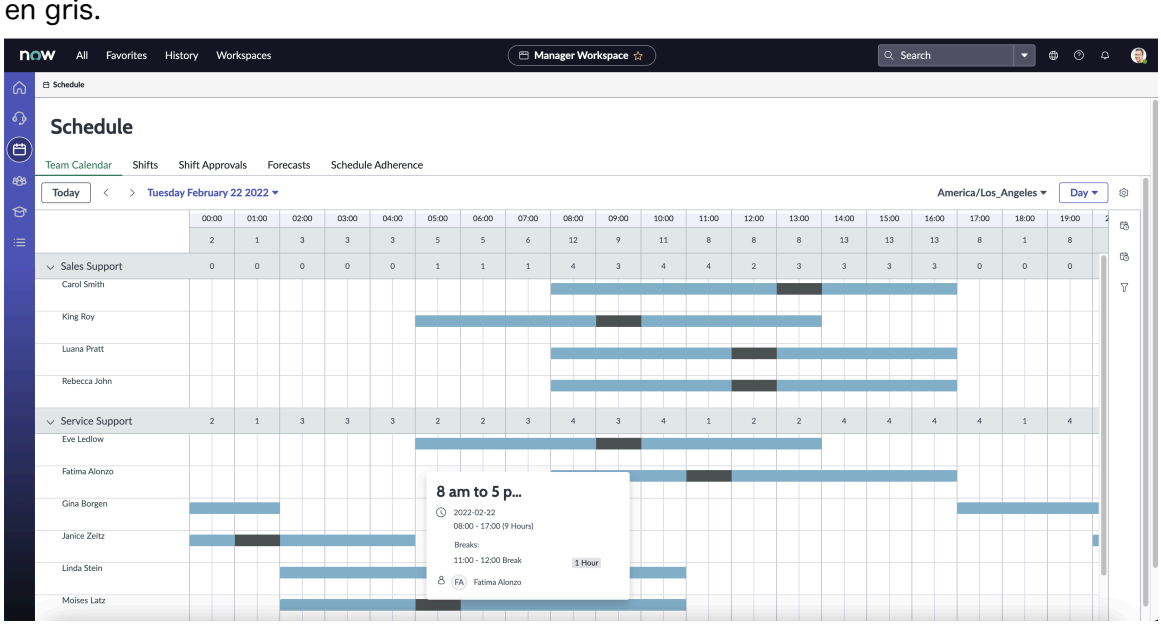
Pour	Effectuez cette action
Afficher le respect du calendrier au niveau de l'organisation ou de l'équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Respect du calendrier**. L'histogramme apparaît avec le pourcentage de respect du calendrier et le pourcentage de conformité de vos équipes. **b.** Affichez le graphique et analysez plus en détail pour afficher l'analyse des membres de votre équipe en cliquant sur la barre.
Analyser le calendrier planifié par rapport au calendrier réel pour les membres de votre équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**. **b.** Sélectionnez la date. **c.** Consultez le récapitulatif **du temps de travail** en cliquant sur la barre représentant le temps de travail réel de l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
	Remarque : Les heures de pointage à l'entrée et à la sortie sont les heures de travail réelles de vos agents. Les événements sont générés en fonction des connexions et déconnexions de l'agent, et son état de présence. Si un agent oublie de pointer à la sortie, le système génère automatiquement l'événement de pointage à la sortie après 60 minutes par défaut. Toutefois, votre administrateur peut modifier ce changement à l'aide de la *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`* propriété système. Exemple : un événement de pointage à l'entrée est généré lorsqu'un agent se connecte ou modifie son état de présence sur **Disponible**. De même, un événement de pointage à la sortie est généré lorsqu'un agent se déconnecte du système ou fait passer son état de présence à Hors ligne ou Pause. Si un agent oublie de pointer à la sortie au-delà de 60 minutes de l'heure de fin de son équipe, le système génère automatiquement l'événement de pointage à la sortie.

L'instantané de calendrier d'équipe suivant illustre comment mesurer dans quelle mesure les membres de votre équipe respectent leurs calendriers de travail. La barre bleue indique le temps de travail planifié pour l'équipe, à côté du temps de travail réel. Par défaut, l'heure de pointage à l'entrée est en violet, le temps disponible d'un agent est en vert, l'heure de pointage à la sortie est en rouge et le temps non disponible de l'agent est en gris.



Analyser le respect et la conformité à partir du récapitulatif du temps de travail

Consultez le récapitulatif du temps de travail des membres de votre équipe pour déterminer si vos équipes respectent les calendriers planifiés. Vous pouvez également utiliser

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'historique du respect, qui est une vue du respect en temps réel, pour voir quel a été le niveau de respect du calendrier de vos agents dans le passé.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les calculs en matière de respect et de conformité sont basés sur la configuration définieet sur les heures de travail réelles et planifiées de vos agents.

Remarque :
Votre administrateur peut désactiver le respect du calendrier ou modifier la configuration pour le respect et la conformité. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité.

Pour en savoir plus sur le respect du calendrier, reportez-vous à la section « Respect du calendrier » de Scheduling in Workforce Optimization for Field Service .

Procédure

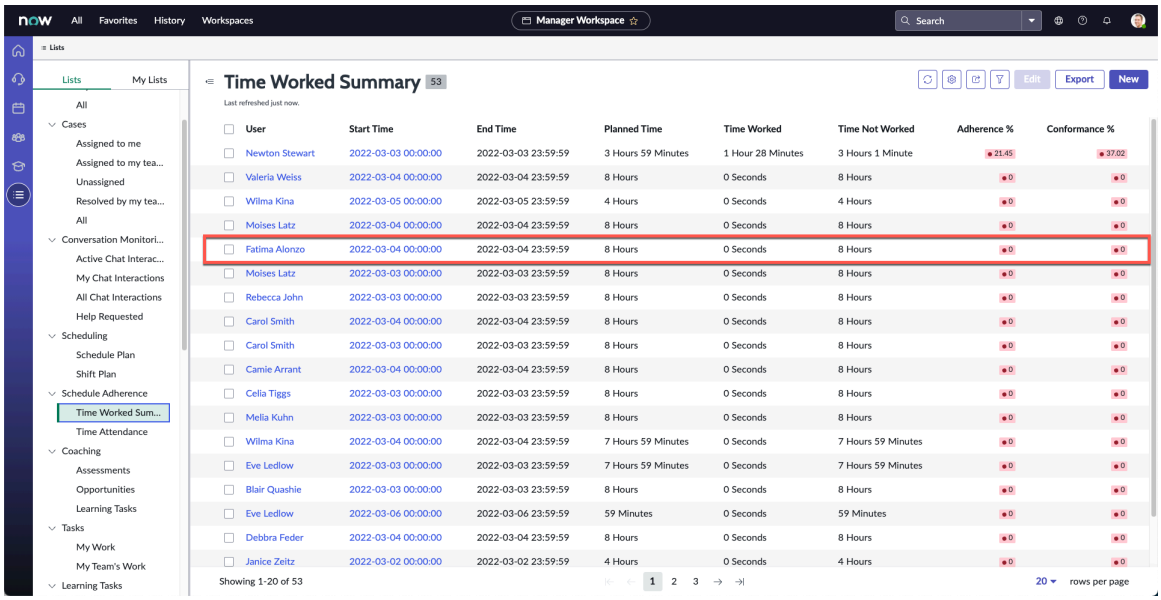
1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Explorez pour afficher le récapitulatif du temps de présence et du temps de travail de vos agents.

Pour	Effectuez cette action
Analyser le résumé du temps de travail de votre équipe	**a.** Cliquez sur l'icône Listes (☰). **b.** Sous Respect du calendrier, cliquez sur **Récapitulatif du temps de travail**. **Remarque :** le champ de durée **Non planifiée disponible** spécifie l'heure à laquelle l'agent était disponible et à laquelle il a pointé à l'entrée en dehors des événements de travail planifiés de l'agent. Par exemple, si un agent doit suivre une formation de 13 h 00 à 14 h 00, mais oublie de pointer à la sortie, cette heure est considérée comme l'heure de pointage à l'entrée. La durée de formation de 13 h 00 à 14 h 00 est spécifiée comme durée non planifiée disponible.
Afficher le temps de présence de vos agents	**a.** Cliquez sur l'icône Listes (☰). **b.** Sous Respect du calendrier, cliquez sur **Temps de présence**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exemple de respect du calendrier suivant montre comment mesurer le respect et la conformité des calendriers de travail de votre équipe.



Example:
Pour comprendre les calculs des champs dans un récapitulatif du temps de travail, prenons l’exemple d’un jour de travail de Fatima Alonzo :

- L'équipe commence à 8h et se termine à 16h = 8 heures
- Temps planifié = 8 heures = 480 minutes☒
- Pointage à l'entrée à 8h et pointage à la sortie à 12h pour une pause. Retour de la pause, pointage à l'entrée à 12h30 et pointage à la sortie à 16h.
- Minutes de travail dans l'équipe = 480 à 30 = 450 minutes
- Respect du calendrier= (minutes de travail dans l'équipe/temps d'équipe prévu en minutes + heures supplémentaires) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Conformité= (minutes de travail dans l'équipe + heures supplémentaires)/temps d'équipe prévu en minutes = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Remarque :
Fatima Alonzo respecte le calendrier car les données de respect du calendrier et de conformité se trouvent au niveau du seuil. Pour savoir quels agents ne respectent pas le calendrier, analysez les nombres mis en évidence en rouge.

Analyser l'alignement du personnel à l'aide de la prévision de la demande

Utilisez la prévision de la demande pour planifier le nombre de membres du personnel dont vous avez besoin afin d'avoir suffisamment d'agents pour effectuer la tâche.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l’optimisation de la main d’œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_agent_forecast.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

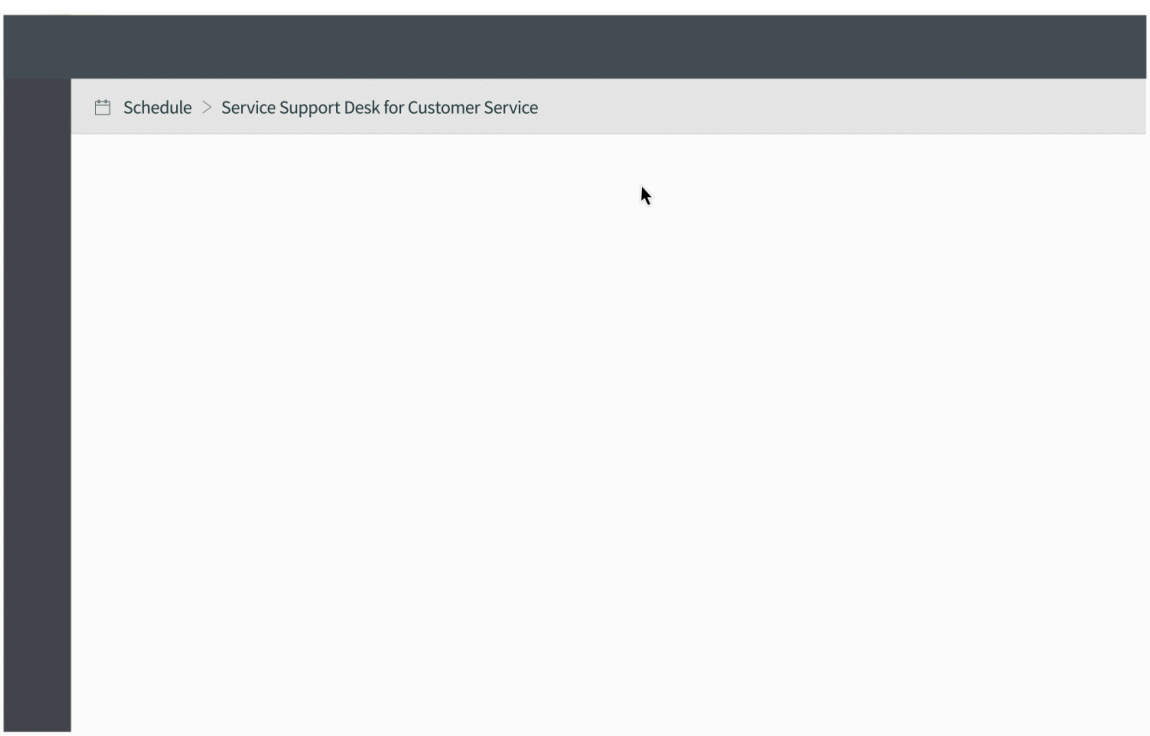
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce à Demand Forecast, vous pouvez :

- surveiller la couverture d'agent ou des équipes pour tous les jours ou toutes les semaines ;
- analyser si vous êtes en sureffectif, en sous-effectif, si vos besoins en personnel sont parfaitement satisfaits ou non alignés ;
- ajuster l'alignement du personnel en fonction de la couverture dont vous avez besoin et du calendrier de vos équipes ;
- analyser l'alignement du personnel pendant la création d'un calendrier.
- analyser la couverture d'agent dont vous disposez et la demande réelle pour le nombre d'agents en fonction des groupes d'affectation et des équipes de travail sur une journée.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
4. Analysez l'alignement du personnel pour chaque équipe.
   Vous pouvez cliquer sur l'icône Filtre et sélectionner les groupes d'affectation et les plans d'équipe pour lesquels vous souhaitez afficher l'alignement du personnel.
   Les instantanés de calendrier suivants vous fournissent un exemple pour analyser l'alignement du personnel à l'aide de la prévision de la demande. L'indicateur de dotation mal aligné dans la fenêtre contextuelle montre que le gestionnaire de prévision a programmé un certain nombre d'agents pour chaque équipe, mais qu'il faut plus d'agents pour les couvrir.



Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé ou un événement de travail ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des types d'événements personnalisés et ajouter ou supprimer les champs souhaités. Pour plus d'informations, consultez Créer des types d'événement pour les afficher sur le calendrier d'équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
4. Cliquez sur **+Nouveau**.
5. Créez un événement.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Échanger les équipes de vos agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Échangez l'équipe d'un agent de votre groupe d'affectation avec un autre agent qui peut travailler dans cette équipe, et ignorez le processus d'approbation.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger avec un autre agent.
4. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Échange d'équipe (icône
5. Dans la section **Équipe demandée**, cliquez sur le champ **Agent** et sélectionnez l'agent qui peut travailler dans cette équipe.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier de l'équipe affiche le calendrier mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permettre à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail

Permettez à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail en fonction de leurs disponibilités et de leurs préférences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un plan de calendrier est activé pour l'inscription, vous pouvez recevoir des notifications. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

Important :
Votre administrateur doit définir la valeur de la propriété `glide.ui_notification.max_recipients` sur le nombre maximal d'agents pour lesquels vous souhaitez envoyer les notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour CSM** > **Manager Workspace**
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Ajoutez une plan de calendrier.

   a. Sélectionnez l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

   b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.

   Conseil :
   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis l'état d'inscription et les dates d'inscription souhaités pour affiner les plans de calendrier activés pour l'inscription.

Dans les filtres, pour ajouter l'élément souhaité	Procéder comme suit
État d'inscription	i. Double-cliquez sur un ou plusieurs états d'inscription dans la colonne **Disponible** pour les déplacer vers la colonne **Appliqué**. ii. Sélectionnez **Appliquer**.
Dates d'inscription	i. Sélectionnez une option prédéfinie telle que **7 derniers jours** ou sélectionnez la date de début et de fin pour laquelle vous souhaitez afficher les plans de calendrier activés pour l'inscription. ii. Sélectionnez **Appliquer**.

   c. Dans le panneau Calendriers, sélectionnez l'icône +.

   Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. Après avoir dupliqué un calendrier pour lequel l'inscription d'équipe est activée, vous pouvez mettre

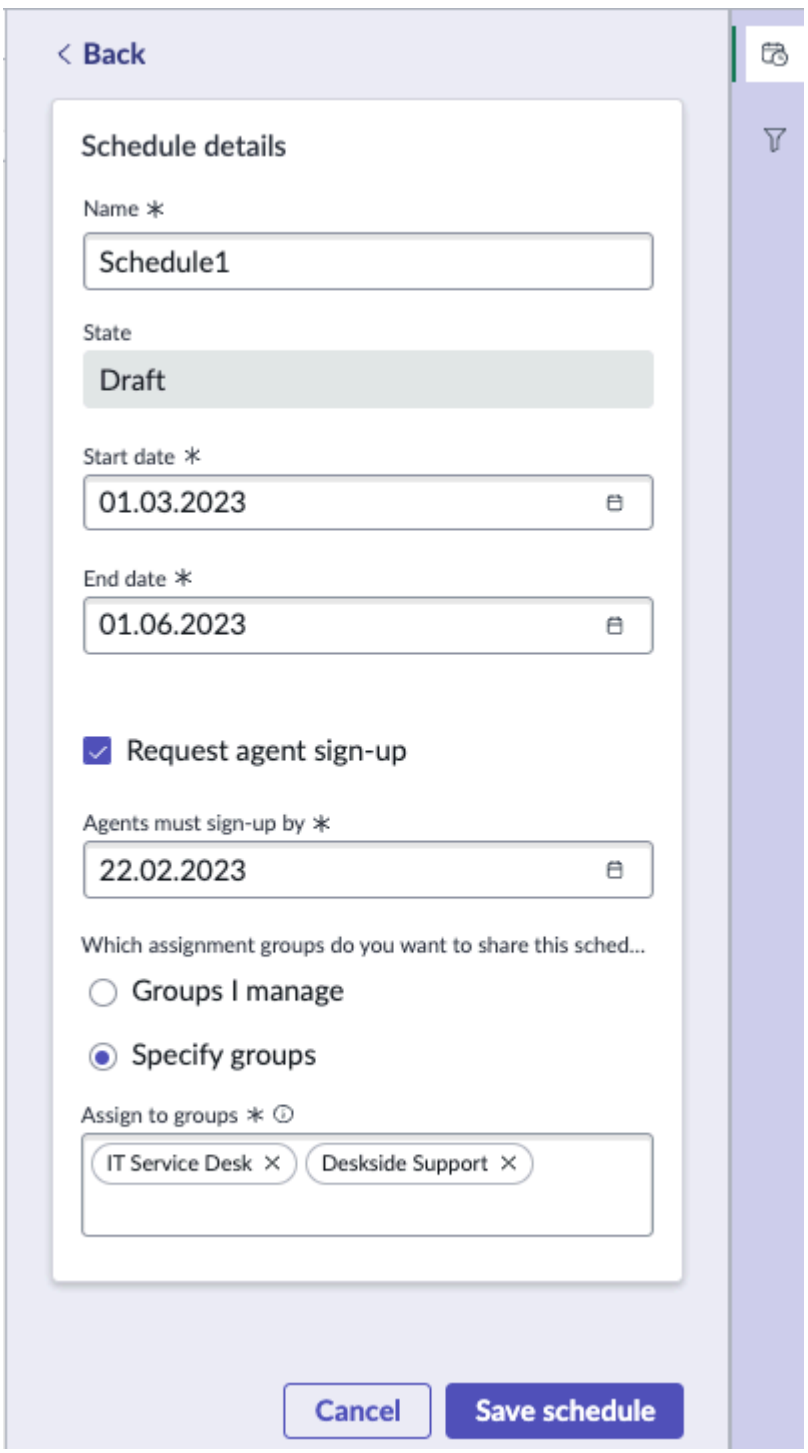
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à jour la date de début, la date de fin et la date à laquelle les agents doivent s'inscrire au calendrier.

Remarque :
Si aucun agent n'est associé au calendrier, les équipes associées à celui-ci ne sont pas dupliquées.

d. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.
L'image ci-dessous est un exemple de formulaire Calendrier renseigné.



e. Pour permettre à vos agents de s'inscrire à des équipes de travail, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Cochez la case **Demander l'inscription de l'agent**.

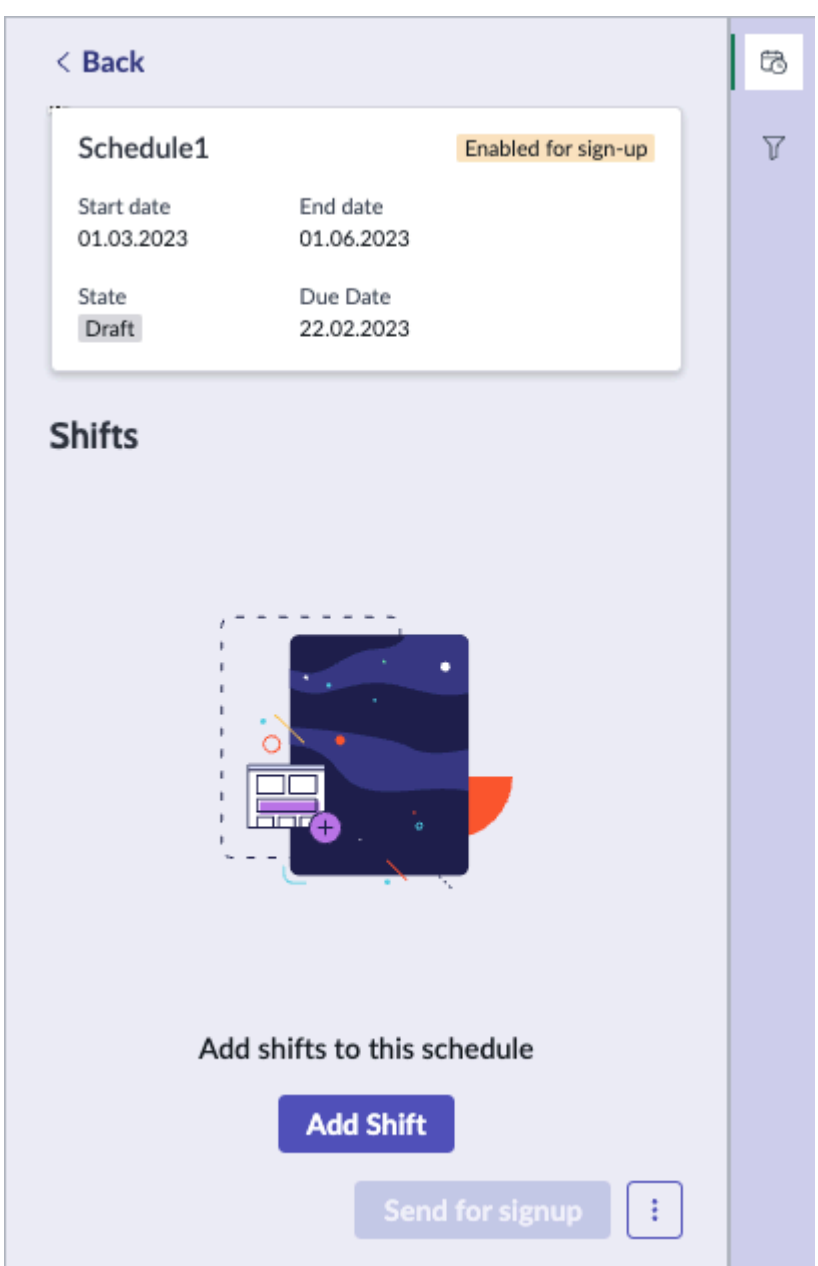
ii. Dans le champ **Les agents doivent s'inscrire avant**, entrez la date à laquelle ils doivent s'inscrire aux équipes de ce calendrier.

Conseil :
Si vos agents se sont inscrits pour faire partie de leurs équipes préférées, le champ **Affecté à** est automatiquement renseigné en conséquence.

f. Sélectionnez **Enregistrer le calendrier**.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

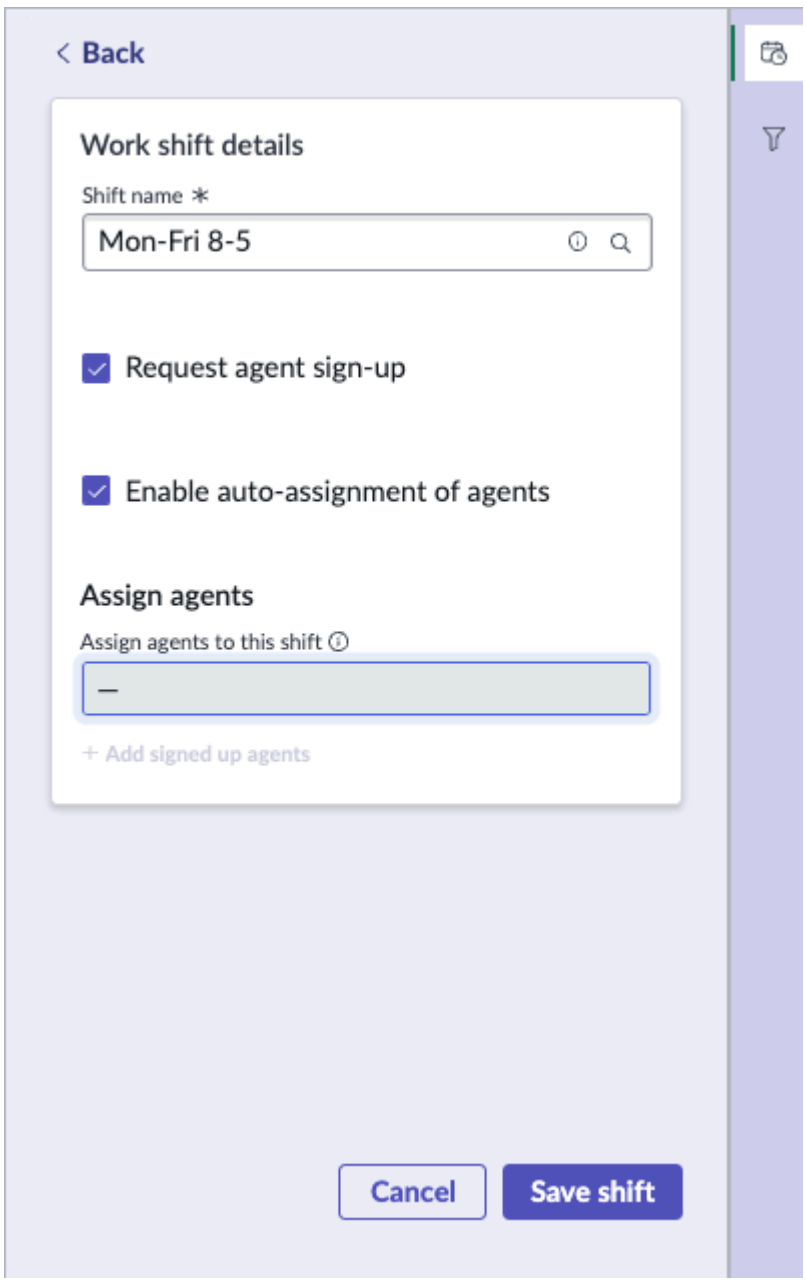
a. Sélectionnez le plan de calendrier que vous avez créé.
L'image ci-dessous affiche le plan de calendrier créé.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
L'image ci-dessous fournit un exemple de formulaire permettant d'entrer les détails d'une équipe.



c. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

Remarque :
Si le plan de calendrier a été activé pour permettre aux agents de s'inscrire à des équipes, les champs suivants sont automatiquement activés :

- **Demander l'inscription de l'agent**
- **Activer l'affectation automatique d'agents**

Si vous souhaitez affecter des agents manuellement, vous pouvez décocher ces cases à tout moment.

d. Si les équipes sont activées pour l'inscription, vous pouvez sélectionner **Envoyer pour inscription**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les équipes activées pour l'inscription sont envoyées aux agents pour leur permettre de s'y inscrire. Vous pouvez sélectionner **Fermer l'inscription** pour fermer l'inscription des agents à une équipe avant la date limite et affecter manuellement les agents.

- L'étiquette **Activé pour l'inscription** en surbrillance est remplacée par **Fermé pour l'inscription**.
- Le système ferme automatiquement les inscriptions après la date limite d'inscription.

5. Ajoutez des agents aux équipes de travail.

6. Sélectionnez **Enregistrer l'équipe**.
   L'état du plan de calendrier devient **Génération d'un aperçu**.
7. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

Remarque :
L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

La table décrit les différents états d'inscription d'équipe dans le plan de calendrier.

État d'inscription dans le plan de calendrier	Description
Inscription non activée	Le plan de calendrier n'est pas activé pour l'inscription.
Activé pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription, mais n'est pas encore prêt pour que les agents s'inscrivent aux équipes. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié lorsqu'il est activé pour l'inscription.
Ouvert pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription et prêt pour que les agents s'inscrivent. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié ou supprimé lorsqu'il est ouvert pour l'inscription. ○ Ouvert pour l'inscription : ▪ La date limite d'inscription ne peut pas être modifiée. ▪ Les détails de l'équipe de travail ne peuvent pas être modifiés. ▪ Il est impossible d'ajouter de nouvelles équipes. ▪ Si l'affectation automatique est activée, l'affectation d'un agent dans une équipe ne peut pas être modifiée.
Fermé pour l'inscription	Le plan de calendrier est fermé pour que les agents s'inscrivent.

Vous inscrire à vos équipes préférées

Spécifiez une ou plusieurs équipes dans un plan de calendrier auprès desquelles vous préférez vous inscrire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez recevoir des notifications lorsque votre responsable met un plan de calendrier à disposition pour l'inscription. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier (icône
3. Sélectionnez l'onglet **S'inscrire aux équipes**.

   Vous pouvez utiliser des mots-clés pour rechercher les plans de calendrier et afficher tous les calendriers avec les équipes actives pour les groupes d'affectation auxquels vous pouvez vous inscrire. Utilisez la pagination pour parcourir tous les plans de calendrier disponibles.

   L'état actuel de chaque plan de calendrier est mis en surbrillance dans chaque carte. Le tableau ci-dessous décrit la valeur mise en surbrillance.

Valeur en surbrillance	Description
Disponible	Vous pouvez vous inscrire aux équipes pour le plan de calendrier.
Brouillon	Équipes que vous avez pris en compte pour l'inscription, sans terminer le processus d'inscription.
Terminé	Une ou plusieurs équipes préférées soumises dans le plan de calendrier.
Fermé incomplet	Le plan de calendrier n'a actuellement pas d'équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire.
Fermé terminé	Le plan de calendrier a au moins une équipe préférée à laquelle vous vous êtes inscrit.

4. Sélectionnez l'icône Chevauchement de congés ( ) pour analyser si le congé que vous avez demandé ou ceux qui ont été approuvés chevauchent le plan de calendrier disponible pour vous inscrire.
5. Pour vous inscrire auprès de vos équipes préférées, sélectionnez **Ajouter une équipe**.
   Vous ne pouvez vous inscrire qu'aux équipes du plan de calendrier qui n'ont pas encore été publiées.
   La fenêtre contextuelle Ajouter une équipe s'affiche. Vous pouvez rechercher une équipe à l'aide de la barre de recherche et sélectionner des équipes à enregistrer comme brouillons.

   Vous pouvez vous inscrire auprès d'un nombre maximal d'équipes que votre administrateur a configuré dans la propriété système *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup*.

6. Pour enregistrer les équipes sélectionnées pour l'inscription, sélectionnez **Enregistrer les équipes**, puis **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez le signe plus (+) et inscrivez-vous à des équipes supplémentaires.
   Si vous avez plusieurs équipes, vous pouvez les réorganiser en utilisant les flèches vers le haut ou vers le bas dans la carte pour chaque équipe.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   Toutes les équipes que vous avez ajoutées pour l'inscription sont soumises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Présentation des critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Gérez l'accès des utilisateurs pour tout type d'événement, notamment les demandes de réunion, de formation et de congé dans le calendrier de l'équipe.

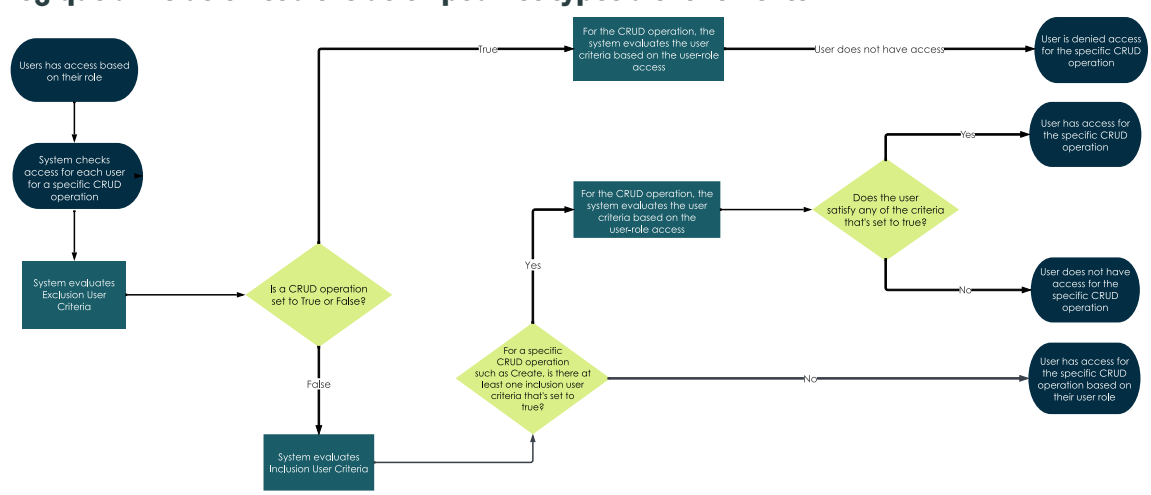
Vous pouvez inclure ou exclure des droits Créer, Lire, Écrire ou Mettre à jour et Supprimer (CRUD) pour les types d'événements à l'aide de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion. Vous pouvez effectuer les opérations CRUD pour les utilisateurs, les groupes ou les rôles.

Remarque :
Par défaut, les membres de l'équipe n'ont pas d'accès en lecture aux événements de type **Travail réel**.

Pour plus de flexibilité dans la gestion de l'accès CRUD, vous pouvez définir les critères d'utilisateur pour chaque type d'événement. Par exemple, si les membres de l'équipe n'ont pas accès à la modification de leurs équipes de travail à l'aide de leur accès basé sur les rôles, vous pouvez définir cet accès à l'aide de critères d'utilisateur. Vous pouvez définir cet accès pour des membres spécifiques de l'équipe ou pour l'ensemble du groupe.

Le diagramme de flux présente la logique de fonctionnement de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion pour les types d'événements.

Logique d'inclusion et d'exclusion pour les types d'événements



Fonctionnement de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion

Les règles de critères d'utilisateur sont évaluées dans l'ordre suivant :

1. Le système évalue d'abord l'accès d'exclusion pour chaque critère.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **true**, le système évalue les critères d'utilisateur.
     a. Si l'utilisateur ne dispose pas d'un accès en fonction de son rôle, l'accès à l'opération CRUD spécifique lui est refusé.
     b. Si l'accès n'est pas refusé à l'utilisateur, le système évalue les critères d'inclusion.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **false**, le système évalue les critères d'inclusion.
2. En ce qui concerne l'accès d'inclusion, pour une opération CRUD spécifique telle que Créer, le système vérifie si au moins l'un des critères d'utilisateur d'inclusion est défini sur **true**. Si tel est le cas, le système évalue les critères d'utilisateur en fonction de l'accès du rôle de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'utilisateur :
  - Dispose d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut effectuer cette action. Par exemple, si le type d'événement est une formation et que l'opération CRUD est **Créer**, l'utilisateur peut créer les types d'événements de formation.
  - Ne dispose pas d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur ne peut pas effectuer cette action.
- Si au moins un des critères d'inclusion n'est pas défini sur **true**, l'utilisateur n'a pas accès à l'opération CRUD spécifique. Dans cet exemple, l'utilisateur ne peut pas créer les types d'événements de formation.

Remarque :
L'accès d'exclusion a toujours priorité sur l'accès d'inclusion. Si aucun accès d'inclusion ou d'exclusion n'est défini, l'accès basé sur les rôles est utilisé pour gérer les types d'événements.

Créer des critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour déterminer les utilisateurs, rôles et groupes pouvant accéder aux types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Critères d'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ du formulaire Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique des critères d'utilisateur
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux types d'événements.
Groupes	Groupes pouvant accéder aux types d'événements.
Rôles	Rôles pouvant accéder aux types d'événements lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur.
Actif	Activez la case à cocher pour que les critères d'utilisateur soient disponibles.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder aux types d'événements.
Emplacement	Emplacements pouvant accéder aux types d'événements.
Départements	Départements pouvant accéder aux types d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Respecter tout	Option permettant de rendre toutes les conditions obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Inclure ou exclure l'accès des utilisateurs aux types d'événements

Accordez ou révoquez l'accès des utilisateurs à un type d'événement afin qu'ils puissent visualiser des types d'événements qui ne sont pertinents que pour eux.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour CSM** > **Ordonnancement** > **Configuration d'événement**.
2. Sélectionnez un événement.
3. Excluez ou incluez un accès CRUD spécifique des utilisateurs aux événements.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vérifier les critères d'accès d'un groupe ou d'un membre de l'équipe dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Vérifiez les droits de création, de lecture, de mise à jour et de suppression d'événements dont disposent vos groupes ou les membres de votre équipe afin de vous assurer qu'ils disposent des autorisations appropriées dont ils ont besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Dans le module Listes, accédez à **Ordonnancement** > **Type d'événement**.
3. Sélectionnez un événement pour lequel vous souhaitez vérifier l'accès des utilisateurs.
4. Sélectionnez l'onglet **Accès utilisateur**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   L'écran indique que les colonnes Créer, Lire, Écrire et Supprimer sont définies sur **true** pour chaque membre de l'équipe ayant accès au type spécifique d'accès à l'événement sélectionné.

Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Utilisez Teams pour suivre et analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez surveiller les tendances de chaque agent au sein de votre équipe et comparer vos agents ou les membres de votre équipe les uns avec les autres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Avec Teams, vous pouvez :

- identifier les lacunes de compétences afin que vous puissiez recommander quelles compétences sont nécessaires pour coacher vos agents ;
- organiser vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ajouter un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour vous aider à mesurer la performance de l'équipe de façon cohérente entre les groupes. Par exemple, l'unité Centre de services client contient plusieurs équipes, telles que Hardware et Assistance réseau. Vous pouvez créer un groupe de KPI pour l'unité Centre de services client, puis ajouter Hardware et Assistance réseau comme groupes d'affectation à ce groupe de KPI. Ensuite, vous ajoutez un ensemble de KPI au groupe de KPI. Avec ces données, vous pouvez mesurer les tendances de performance sur les équipes Hardware et Assistance réseau.
- comparer les KPI entre plusieurs équipes appartenant au même groupe de KPI ;
- afficher les KPI dans une plage de dates sélectionnée ;
- explorer un KPI au niveau de l'équipe pour afficher la répartition des KPI entre tous les membres de l'équipe individuels ;
- afficher la tendance des KPI pour analyser les prévisions futures pour chacun des KPI, si la plage de dates affiche les dernières valeurs ;
- Des cibles peuvent être définies sur les KPI via la page de performance de l'équipe au niveau global ou individuel. Lorsque des cibles sont définies, la courbe de tendance les reflète.
- explorer le niveau de l'agent individuel pour obtenir une vue à 360 degrés du travail en cours, des KPI historiques, de l'historique de présence, de l'utilisation de la capacité des canaux, des compétences et des congés à venir.

Analyser les tendances de performance de vos équipes

Analyser les tendances pour suivre le respect et la performance de vos équipes au sein d'un groupe de KPI.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : sn_csm_wfo_workspa.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une plage de dates pour afficher la performance de vos équipes pour cette période.
   Vous pouvez définir la plage de dates par défaut à l'aide de la *sn_team_perf.default_date_range* propriété système.
4. Analysez la performance de l'équipe.
   a. Sélectionnez une équipe.
   b. Dans l'onglet **Performance**, suivez et analysez la performance de l'indicateur global pour tous les membres de l'équipe.
   c. Explorez les données de cette équipe :

Indicateurs de performances

À	Effectuez cette action
Analyser la performance de l'indicateur	▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour l'équipe dans la ligne d'en-tête. ▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour un membre de l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe.
Suivre les tickets	Cliquez sur l'onglet **Tâches** et analysez tous les tickets associés à l'équipe. ▪ Pour afficher les détails relatifs à un ticket, sélectionnez un ticket. ▪ Pour afficher les détails relatifs à un membre de l'équipe, sélectionnez un membre de l'équipe.

Vous pouvez également consulter les tickets, les détails des groupes d'affectation, les gestionnaires supplémentaires et les informations pertinentes pour l'équipe.

Information associée

Configurer Teams dans Workforce Optimization for Customer Service

Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

En utilisant le coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, vous pouvez évaluer les capacités de votre équipe pour résoudre efficacement les tickets en examinant leur travail à des moments de service client critiques.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Avec Coaching, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Recommandez à vos agents de réaliser une formation pour remédier aux lacunes de compétences.
- Utilisez les opportunités de coaching disponibles par défaut pour coacher vos agents. Vous pouvez également créer une opportunité de coaching à l'aide de l'application Coaching propre aux besoins de votre agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez les évaluations et les enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables à toutes les équipes.
- Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences à vos agents et fournir une formation pour remédier aux lacunes de compétences.

Vue d'ensemble des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Utilisez la vue d'ensemble des compétences pour analyser les données de compétences telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. Vous pouvez également afficher le nombre d'experts que vous avez pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences par vos équipes.

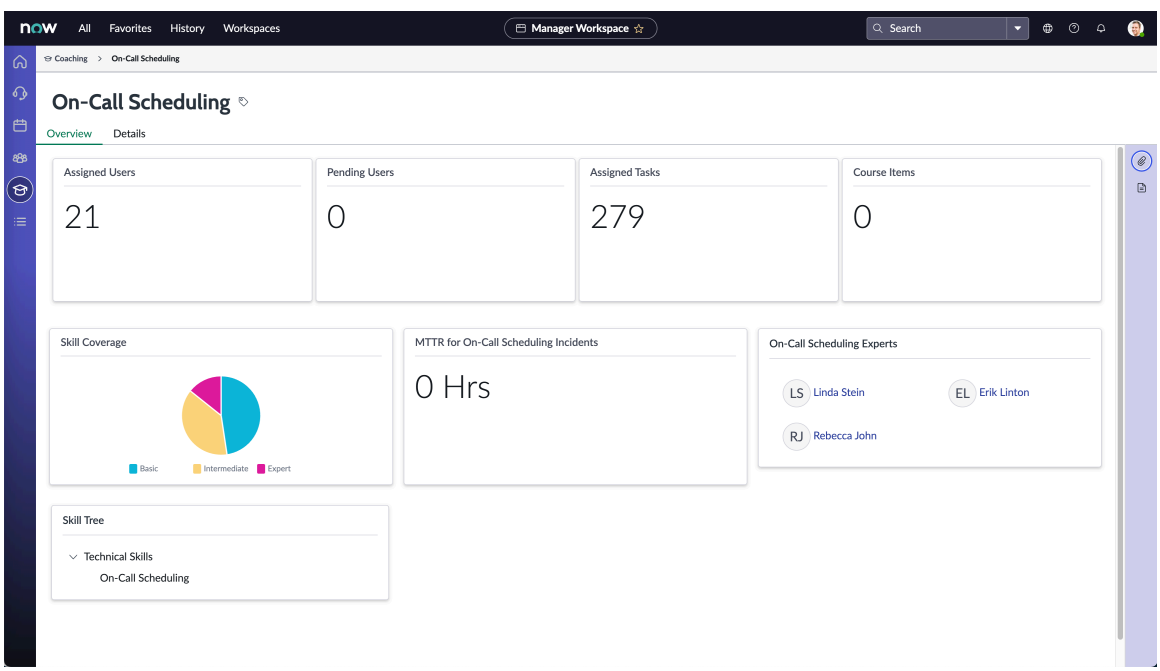
Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Accédez à la vue d'ensemble des compétences à partir de l'application Teams :

1. Accéder à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Tseams .
3. Sélectionnez une équipe.
4. Cliquez sur l'onglet **Compétences**.
5. Sélectionnez une compétence.

Vous pouvez accéder à la page Vue d'ensemble des compétences lorsque vous cliquez sur une compétence dans une page de profil d'utilisateur dans n'importe quelle application Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Remarque :
vous devez activer l'application Coaching avec Learning pour afficher les rapports de l'application. Pour activer cette application, consultez Activer Workforce Optimization for Customer Service.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation de la page de destination
Administrateur de compétences [skill_admin]	• Analysez tous les experts disponibles pour chaque compétence. • Explorez les compétences. • Nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. • Durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence. • Visualisez le nombre d'utilisateurs que vous avez à différents niveaux de compétence.

Indicateurs

MTTR d'incidents par compétence : durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence.

Répartitions

L'indicateur est décomposé en compétence.

Composants

Composants

Nom du composant	Type	Description
Conteneur de vue d'ensemble des compétences [sn-manager-skill-overview-container]	Composants de visualisation	Contient les composants suivants : • Rapports • Indicateur de délai moyen de résolution (MTTR) • Graphique à secteurs de la couverture des compétences • Arborescence de contenu • Composants d'experts de compétences
Arborescence des compétences connectée [sn-manager-skill-tree-connected]	Arborescence	Affiche la hiérarchie des compétences. Si la compétence sélectionnée n'a pas de hiérarchie des compétences, le composant ne s'affiche pas sur la page Vue d'ensemble des compétences.
Experts de compétences [sn-manager-skill-experts-connected]	Liste	Affiche tous les utilisateurs qui se placent au niveau d'expert pour la compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants (suite)

Nom du composant	Type	Description
Couverture des compétences [now-uxf-visualization-connected]	Graphique à secteurs	Affiche le pourcentage ainsi que le nombre d'utilisateurs ayant différents niveaux d'expertise pour la compétence.

Rapports

Important :
Les rapports Utilisateurs en attente et Tâches affectées s'affichent lorsque vous activez l'application Coaching with Learning à partir de ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Workforce Optimization for Customer Service.

KPI

Titre	Type	Table source	Description
Utilisateurs affectés	42	Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée est affectée.
Tâches affectées	42	Compétence de la tâche [task_m2m_skill]	Nombre de tâches pour lesquelles cette compétence a été affectée.
Utilisateurs en attente	42	Utilisateurs en attente [sn_lc_learning_task]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée doit être affectée à partir de la tâche d'apprentissage.
Éléments de cours	42	Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Nombre de cours internes et externes ayant la compétence associée à l'élément de cours.

Évaluer la qualité des tâches effectuées

Évaluez la capacité de vos agents à résoudre les tickets ou la qualité de leurs tâches effectuées.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vous pouvez créer une évaluation à partir d'une interaction ou de n'importe quel type de tâche.

Lorsque vous créez manuellement une évaluation, vous pouvez y ajouter une enquête. Les évaluations de coaching sont également créées et affectées au coach en fonction des conditions de déclenchement définies dans les opportunités de coaching.

Rôle requis : sn_coaching.coach

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visionnez cette courte vidéo pour mieux comprendre le coaching, les évaluations et les formations.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle Vue d'ensemble de Coaching.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'opportunité de coaching inclut une enquête, vous pouvez choisir de participer à l'enquête et à l'évaluation. Lorsque vous utilisez une enquête pour évaluer un stagiaire, le score de l'enquête est automatiquement calculé lorsque vous avez terminé l'enquête. La notation d'évaluation est ensuite mise à jour en fonction de ce score.

L'écran Vue d'ensemble de Coaching affiche la qualité moyenne des tâches qui ont été effectuées au cours des 30 derniers jours pour vos groupes d'affectation.

- Le graphique en anneau affiche le nombre d'évaluations dans différents états d'achèvement. Vous pouvez pointer vers l'un des états et cliquer pour ouvrir toutes les évaluations dans cet état.
- L'histogramme affiche les évaluations créées par les opportunités de coaching. Vous pouvez cliquer sur l'une des données du graphique pour accéder aux évaluations.
- Vous pouvez cliquer sur le graphique qui affiche les données de l'indicateur et accéder à des informations détaillées sur l'indicateur.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Effectuez l'une des actions suivantes.
4. Renseignez les champs du formulaire pour évaluer l'agent.

Formulaire d'évaluation

Champ	Description
Opportunité	Opportunité de coaching associée à l'évaluation du coaching.
État	État de l'évaluation. ○ **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching ○ **Travail en cours** : coaching en cours du stagiaire ○ **Résolu** : des programmes de coaching et des modules de formation sont affectés au stagiaire. ○ **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. ○ **Fermé incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'est pas terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Évaluation	Comment l'agent a-t-il résolu l'incident ? L'application de coaching remplit automatiquement ce champ lorsqu'un coach effectue une enquête pour le stagiaire.
Suivi	Indique si le coach doit prendre des mesures supplémentaires pour améliorer la performance du stagiaire.
Commentaires	Remarques, le cas échéant, à ajouter à propos de l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Enquête effectuée par le coach	Enquête pour le stagiaire réalisée par le coach. Vous pouvez ajouter une enquête pour une évaluation lorsque vous créez l'évaluation manuellement ou lorsque l'opportunité de coaching déclenche une évaluation qui n'a pas d'enquête. Lorsqu'une opportunité de coaching déclenche une évaluation et contient une enquête, l'enquête est automatiquement ajoutée à l'évaluation et ne peut pas être modifiée par le coach.
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête pour le coach réalisée par le stagiaire.
Ajouter des compétences	Compétences à ajouter au profil de stagiaire lorsque l'évaluation est terminée. Lorsque vous cliquez sur ce champ, toutes les compétences et tous les niveaux de compétence qui ne figurent pas dans le profil de stagiaire sont affichés.
Ajouter une formation	Formation à affecter au stagiaire. Vous pouvez également affecter des tâches d'apprentissage à partir d'éléments de cours.

5. Effectuez les actions suivantes :
   - Pour terminer l'évaluation ad hoc, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour terminer les évaluations en créant des opportunités de coaching, cliquez sur **Terminer l'évaluation**.

Gérer les compétences en utilisant Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Ajoutez ou mettez à jour les compétences d'un agent. Vous pouvez approuver les compétences prévues si les compétences sont nécessaires pour que l'agent termine les tâches affectées. Vous pouvez également rejeter une compétence si elle ne s'applique pas à l'agent.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : skill_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Intelligence prédictive pour les compétences affiche les compétences recommandées sur le profil de chaque agent. L'application utilise des exemples de tickets sur lesquels l'agent a travaillé pour recommander des compétences pour un agent.

Vous pouvez afficher les compétences pour tous les utilisateurs regroupés par groupe d'affectation et la couverture globale des compétences pour chaque groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Compétences**.
   Vous pouvez afficher la liste de toutes les compétences affectées et le niveau de compétence pour chaque agent de votre équipe. Pour en savoir plus sur les compétences et les niveaux de compétences, consultez Gestion des compétences .

   Vous pouvez également filtrer la matrice de compétences en fonction des utilisateurs, des groupes, du type de compétence, du niveau de compétence ou de la catégorie de compétences. Réinitialisez le filtre si vous souhaitez afficher les compétences de tous les utilisateurs.
4. Ajoutez une compétence ou un niveau de compétence.
5. Approuvez ou rejetez une compétence recommandée par Intelligence prédictive.
   a. Dans la matrice de compétences, cliquez sur **Recommandé** pour approuver et recommander une compétence pour l'utilisateur.
   b. Dans l'onglet **Détails**, vérifiez la demande d'approbation des compétences, les exemples de résolutions de tickets qui ont été utilisés pour prédire la compétence et le flux d'activité.
   - Pour approuver une compétence, cliquez sur **Approuver**. La compétence est ajoutée à l'agent et le niveau le plus bas pour la compétence est automatiquement associé à la compétence ajoutée. L'état de la demande devient **Approuvé** et la compétence est ajoutée à l'agent.
   - Pour rejeter une compétence, cliquez sur **Rejeter**. L'état de la demande devient **Rejeté**. Intelligence prédictive ne recommande pas à nouveau la compétence pour l'utilisateur et le champ devient **Ajouter**.
   - Cliquez sur l'icône Plus d'options (•••) et sélectionnez **Enregistrer**.

   L'application affecte la compétence à l'utilisateur. Si la compétence affectée n'a pas de niveau de compétence, l'application ajoute le niveau de compétence de base à l'utilisateur.

Coaching with Learning

Utilisez Coaching with Learning pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez le contenu similaire dans les catalogues. Affectez des tâches d'apprentissage et effectuez le suivi des tâches effectuées.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Important :
Coaching with Learning est disponible lorsque vous activez l'application Coaching with Learning depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Workforce Optimization for Customer Service.

Coaching with Learning

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un catalogue d'apprentissage

Créez un catalogue pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Catalogues d'apprentissage** et sélectionnez **Mes catalogues**.
5. Créez un catalogue.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour le catalogue.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez une description pour le catalogue.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :
   Le catalogue est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

6. Ajoutez des éléments de cours au catalogue.
   a. Cliquez sur l'onglet **Contenu**.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter au catalogue.
   d. Cliquez sur **Ajouter**. Les éléments de cours sont ajoutés au catalogue.

   Remarque :
   Pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours et cliquez sur **Supprimer**.

7. Ajoutez un groupe à un catalogue.
   a. Cliquez sur l'onglet **Applicable Groups** (Groupes applicables).
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe à associer au catalogue.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une tâche d'apprentissage

Créez des tâches d'apprentissage pour que les agents effectuent le suivi de leurs activités d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_lc.task_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les dates d'échéance d'achèvement des tâches d'apprentissage afin d'inclure ou d'exclure les week-ends à l'aide de la propriété système *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*. Pour plus d'informations, consultez Référence Workforce Optimization for Customer Service.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur **Tâches de formation** et sélectionnez **Toutes les tâches**.
4. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

Champs du formulaire Toutes les tâches

Nom	Description
Affecté à	Nom de l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Élément de cours	Cours que l'agent doit terminer.
Date d'échéance	Date à laquelle l'agent doit terminer le cours. La valeur par défaut est de 5 jours à compter de la création de la tâche d'apprentissage. Cette valeur est calculée à partir du champ **Délai en jours pour terminer** pour l'élément de cours. Le champ Date d'échéance est surligné comme suit : ▪ Vert : si la tâche arrive à échéance avant le jour actuel. ▪ Jaune : si la tâche arrive à échéance le jour actuel. ▪ Rouge : si la tâche arrive à échéance après le jour actuel.
Catalogue	Catalogue qui contient l'élément de cours pour la tâche d'apprentissage.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_lc.content_creator

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur **Cours de formation** et sélectionnez **Cours internes**.
4. Créez un cours d'apprentissage interne.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Remplissez les champs suivants de l'onglet Détails.

Champ du formulaire Cours internes

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.
Description	Description du cours.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez une compétence au contenu interne.
   a. Cliquez sur l'onglet **Compétences associées**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu interne.
   a. Cliquez sur l'onglet **Tâches de formation**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans le champ **Catalogue**, sélectionnez le catalogue à associer à la tâche d'apprentissage.

e. Dans le champ **Date d'échéance**, cliquez sur l'icône Calendrier et sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des cours externes à Coaching avec Learning

Ajoutez des cours à partir de sources externes comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu externe.

Avant de commencer

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_lc.learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Cours de formation** > **Cours externes**.
5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Expérience mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle

Gérez les tickets du service client depuis votre équipement mobile à l'aide de l'application Now Mobile Agent. Vous pouvez maintenir la connexion et accéder aux informations en temps réel pour effectuer rapidement les tâches.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'optimisation de la main d'œuvre héritée ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Si vous êtes un agent (sn_customerservice_agent) ou un gestionnaire (sn_wfo_csm.manager), vous pouvez utiliser des notifications en temps réel de l'application pour prendre des mesures afin de résoudre un problème. Pour ce faire, vous devez activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile). Pour plus d'informations sur la gestion du Now Mobile service clientèle, consultez Expérience mobile pour Gestion du service clientèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour commencer à utiliser cette application, suivez les instructions affichées dans Introduction à l'application mobile Customer Service.
- Vous pouvez en apprendre davantage sur les tâches d'agent et de gestionnaire que vous pouvez effectuer dans Utilisez l'application mobile pour effectuer des tâches d'agent et de gestionnaire. De plus, vous pouvez aussi effectuer les tâches suivantes pour Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle.

Tâches d'agent

Tâches d'agent	Action	Description
Approuver ou rejeter une demande d'échange d'équipe	• Appuyer sur la notification. • **Approuver** ou **rejeter** la demande d'échange d'équipe.	L'agent reçoit une notification indiquant que la demande d'échange d'équipe est approuvée ou rejetée.

Gérer les tâches

Gérer les tâches	Action	Description
Approuver ou rejeter une demande de congé	• Appuyer sur la notification. • **Approuver** ou **rejeter** une demande de congé.	L'agent reçoit une notification indiquant que la demande de congé est approuvée ou rejetée.
Approuver ou rejeter une demande d'échange d'équipe	• Appuyer sur la notification. • **Approuver** ou **rejeter** la demande d'échange d'équipe.	L'agent reçoit une notification indiquant que la demande d'échange d'équipe est approuvée ou rejetée.
Afficher les tickets critiques et de priorité élevée qui n'ont pas respecté le SLA	Appuyer sur la notification. L'enregistrement de ticket s'affiche.	Vérifier l'enregistrement de ticket et prendre les mesures appropriées.

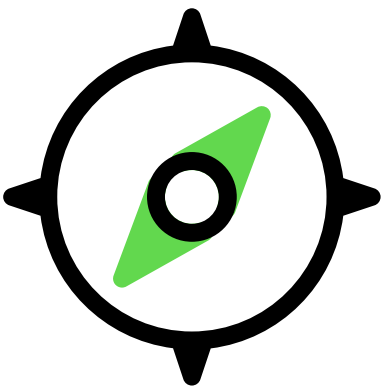
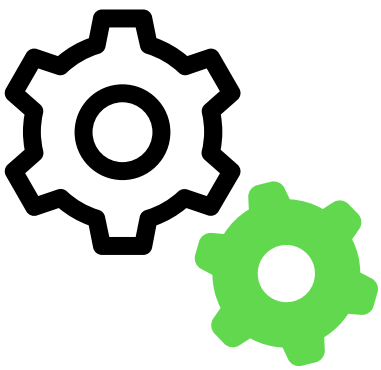
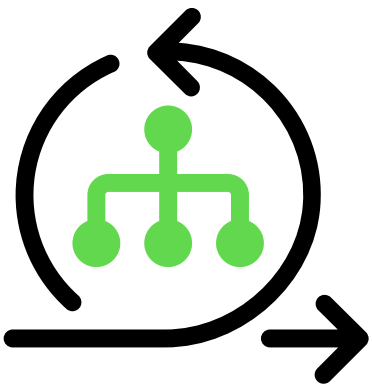
Traduction automatique

Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Utilisez l'application ServiceNow® Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) pour résumer les informations du ticket, générer les notes de résolution du ticket et résumer la messagerie instantanée pour une interaction. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et du ticket afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos clients.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus sur Now Assist pour CSM	Configurer l’application Now Assist pour CSM pour commencer	Utiliser les options d’IA générative offertes par Now Assist pour CSM

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte les données de tâche (pour l'assistant de ticket) et les transcriptions de la messagerie instantanée (pour l'assistant de messagerie instantanée). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez la section Now Assist interne .

Explorer Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Avec l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) , vos agents peuvent résumer les conversations de messagerie instantanée des clients et les détails du ticket pour obtenir le contexte du ticket. Ils peuvent également générer les notes de résolution des tickets à partager avec d'autres agents et conclure les tickets plus rapidement.

Résumer une conversation de messagerie instantanée avec Now Assist pour Customer Service Management

Vue d'ensemble

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des agents :

- Un résumé de messagerie instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation de messagerie instantanée entre les agents et les clients à différents moments du transfert, par exemple lorsqu'un Agent virtuel historique de messagerie instantanée est transmis à un agent actif ou lorsqu'un agent actif transfère un historique de messagerie instantanée avec un client à un autre agent réel.
- Un résumé de ticket permet aux agents de recueillir le contexte du ticket sur des tickets complexes ou de longue durée. Étant donné que ces tickets peuvent contenir beaucoup d'informations, y compris les conversations avec le client ou d'autres agents, un agent peut générer un résumé pour accélérer la compréhension.
- Les notes de résolution de ticket peuvent aider les agents à conclure les tickets plus rapidement et fournir le contexte de la résolution du ticket à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

Compétences

L'application Now Assist pour CSM inclut les compétences d'IA générative qui permettent aux agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et du ticket afin qu'ils puissent proposer des résolutions au client plus rapidement.

Synthèse de la messagerie instantanée

Fournit à un agent un résumé de l'historique de messagerie instantanée d'un client, de l'historique de messagerie instantanée d'agent en direct et de l'historique des interactions Agent virtuel . Les agents peuvent afficher ou créer les résumés suivants :

- Agent virtuel Résumé du transfert de messagerie instantanée : résume la conversation lors Agent virtuel du transfert d'une messagerie instantanée à un agent actif et affiche le résumé dans la fenêtre Messagerie instantanée active. Les agents peuvent consulter un résumé des actions effectuées par un client avant d'interagir avec un agent actif.
- Résumé de l'action rapide : fournit un résumé lorsqu'un agent utilise l'action rapide /summarize dans la fenêtre de messagerie instantanée active.

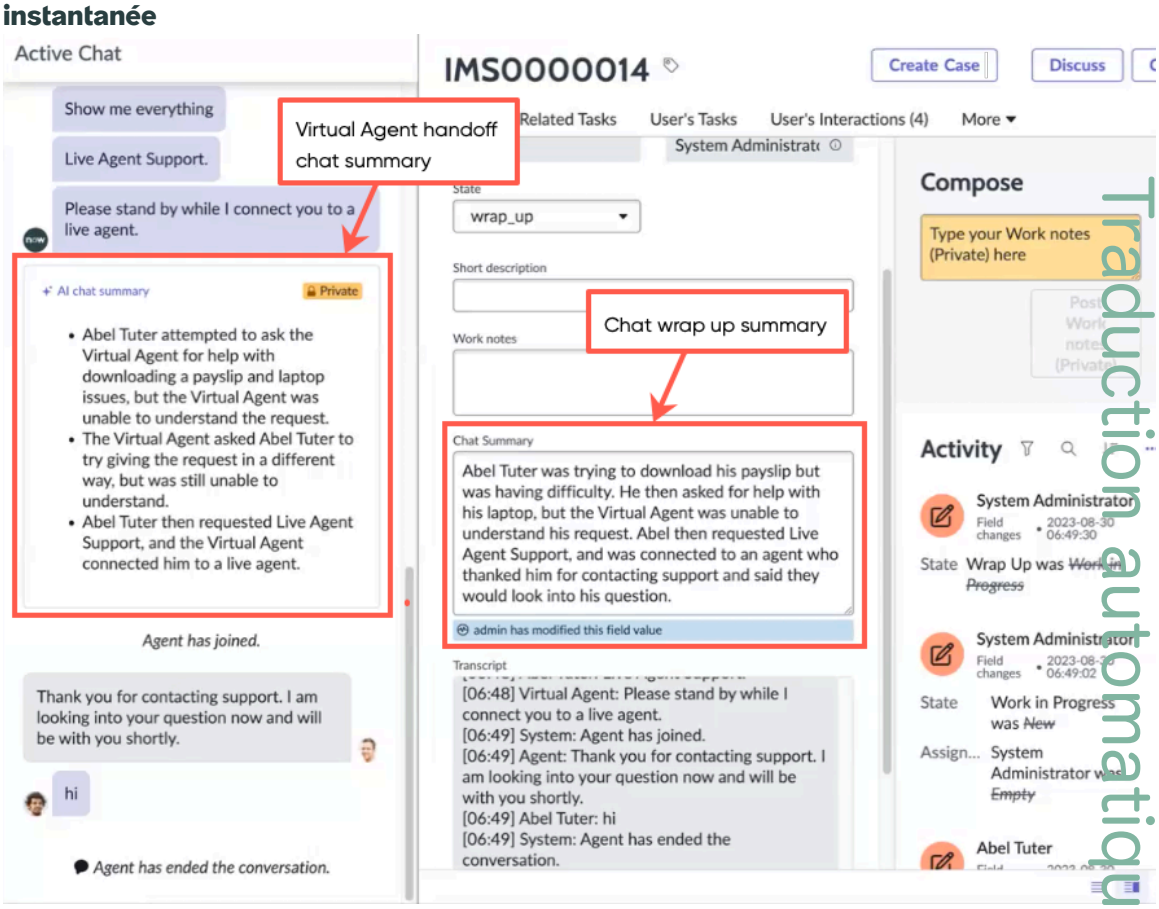
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumé du récapitulatif de la messagerie instantanée : renseigne les champs Résumé de la **messagerie instantanée** et **Description brève** sur l'enregistrement d'interaction lorsqu'un agent actif termine une conversation de messagerie instantanée avec un client.

Remarque :
Si un résumé de la messagerie instantanée n'est pas disponible pour l'interaction, le champ Résumé de la **messagerie instantanée** n'apparaît pas sur l'enregistrement d'interaction.

Enregistrement d'interaction avec résumés de la messagerie instantanée



Traduction automatique

Résumé des tickets

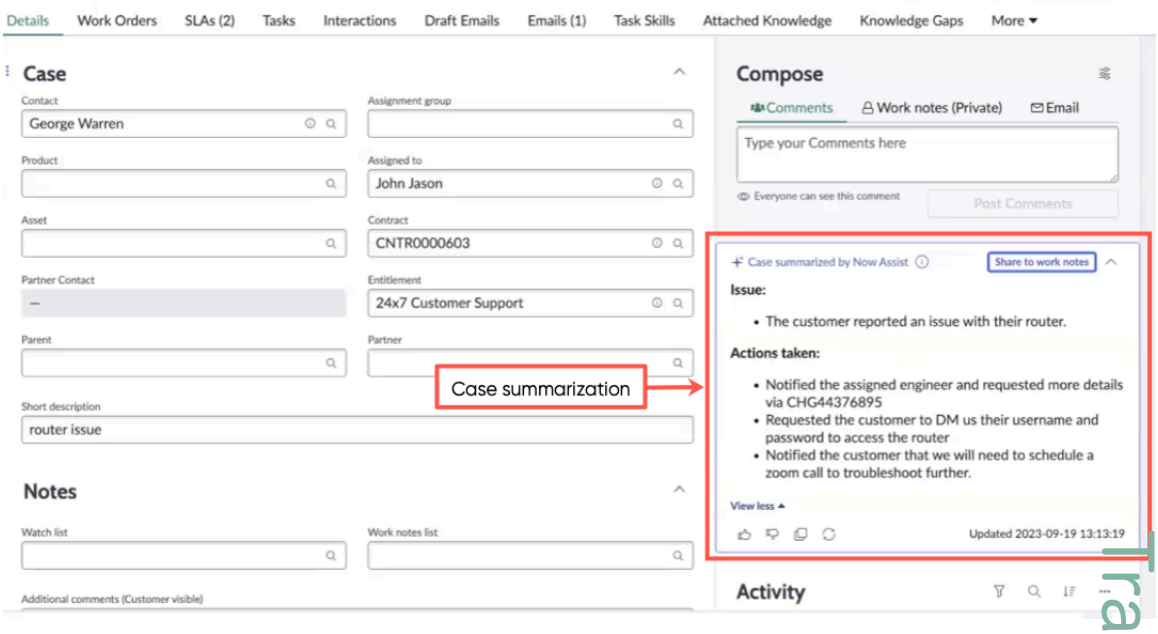
Fournit à un agent un résumé d'un ticket du service client, y compris le problème et les actions effectuées. Un agent peut générer un résumé d'un ticket pour comprendre le contexte du ticket, actualiser le résumé afin qu'il inclue les dernières mises à jour du ticket et publier le résumé dans les notes de travail du ticket.

La compétence de résumé des tickets génère un résumé de ticket et l'affiche au-dessus du flux d'activité. Le résumé inclut les informations que l'agent saisit dans les champs d'enregistrement de ticket suivants :

- Description courte
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de ticket avec résumé de ticket

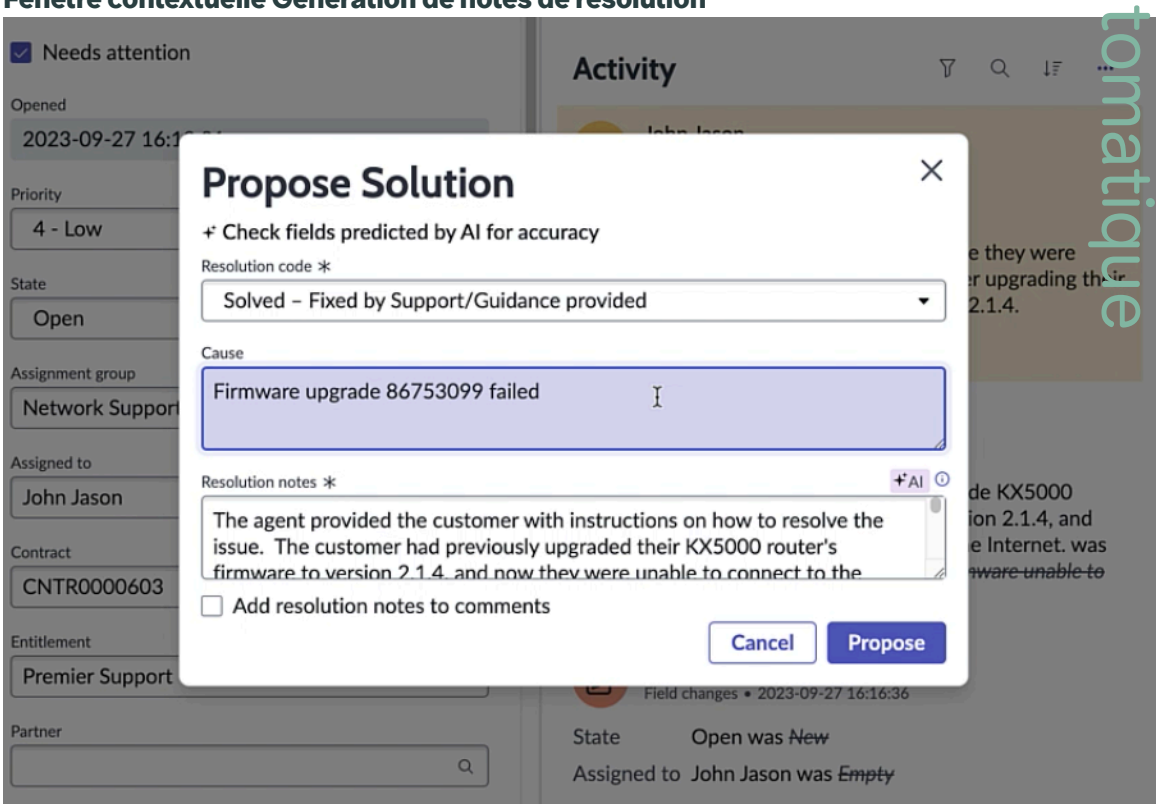


Génération de notes de résolution

Permet aux agents de générer les notes de résolution d'un ticket, de proposer la résolution au client et d'ajouter les informations à l'enregistrement de ticket.

La compétence de génération de notes de résolution affiche une fenêtre contextuelle que les agents peuvent utiliser pour sélectionner un code de résolution et examiner le texte des notes de résolution avant de proposer une résolution à un client.

Fenêtre contextuelle Génération de notes de résolution



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 200 mots dans l'enregistrement de ticket pour générer les notes de résolution. S'il est impossible de générer les notes de résolution, le système affiche un message sous le champ **Notes de résolution** .

Now Assist panneau dans Espace de travail configurable de CSM

Les agents peuvent utiliser le panneau dans Espace de travail configurable de CSM.Now Assist Cette interface conversationnelle permet aux agents de demander un résumé de messagerie instantanée ou un résumé de ticket et de générer les notes de résolution du ticket. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel .

Now Assist dans Recherche IA

L'application Now Assist dans Recherche IA permet Now LLM d'extraire des réponses actionnables aux résultats Genius de questions-réponses à partir des articles de la base de connaissances trouvés dans Portail de services, Agent virtuel, Centre des employéset des recherches globales. À l'aide de cette application, un agent peut améliorer l'expérience du client en récupérant le contenu pertinent à partir de la base de connaissances et en générant des réponses concises. Pour plus d'informations, consultez Now Assist in AI Search .

Now Assist dans Agent virtuel

Now Assist dans Agent virtuel la configuration guidée réduit le temps et l'effort nécessaires pour déployer Now Assist dans Agent virtuel. Les administrateurs peuvent configurer les fonctionnalités et les compétences, ainsi que les sources d'informations telles que les bases de connaissances et les catalogues. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel .

Avec la compétence Demandes du catalogue multi-tours Now Assist, les utilisateurs peuvent communiquer de Agent virtuel manière conversationnelle pour demander des éléments de catalogue. Les utilisateurs peuvent demander un élément, puis affiner leur recherche en fournissant des informations supplémentaires. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Commande de catalogue multi-tours .

Gestion des données sensibles

Les informations personnellement identifiables et autres données sensibles peuvent être masquées afin qu'elles n'apparaissent pas dans les invites de l'IA générative. Le texte de l'espace réservé est envoyé avec l'invite à la place, et ce texte d'espace réservé est remplacé par le texte d'origine après réception de la réponse. Ce masquage bidirectionnel garantit que vos utilisateurs voient les valeurs correctes, mais que le LLM n'est exposé à aucune information sensible. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Commande de catalogue multi-tours .

Information associée

Now Assist

Exploring Now Assist

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge

Now Assist pour CSM est pris en charge sur Vancouver Patch 4 et les versions ultérieures.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour CSM inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces prises en charge par Now Assist pour CSM

Interface	Compétence
Espace de travail configurable de CSM	• Synthèse de la messagerie instantanée • Résumé des tickets • Génération de notes de résolution
Interface utilisateur principale	• Résumé des tickets • Génération de notes de résolution

Exigences en matière de licences

L'application Now Assist pour CSM nécessite une Gestion du service clientèle licence Pro Plus ou Enterprise Plus.

Informations sur l'application

Activez l'application Now Assist pour CSM de stockage (sn_csm_gen_ai) pour utiliser les compétences de messagerie instantanée et de résumé de ticket et pour générer des notes de résolution de ticket.

Cette application de stockage comporte les dépendances suivantes :

- Service clientèle (com.sn_customerservice)
- IA générative UXC (sn_uxc_gen_ai)

Activez les applications dans l'ordre suivant :

1. Service clientèle
2. IA générative UXC
3. Now Assist pour CSM

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM).

Configurer Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application afin que les Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) agents puissent utiliser les compétences d'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM et dans Interface utilisateur principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la console Now Assist Admin pour configurer Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Now Assist Admin console .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Now Assist Admin.

CSM Fonctionnalités et compétences de la Now Assist Admin console

Fonctionnalités de CSM	Compétences
Assistant de messagerie instantanée	Synthèse de la messagerie instantanée
Assistant de ticket	• Résumé des tickets • Génération de notes de résolution

Remarque :

Now LLM est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure
1. Si nécessaire, installez le module d’extension Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) (sn_csm_gen_ai).
   - Pour plus d’informations sur les dépendances du module d’extension et l’ordre d’activation du module d’extension, consultez Informations sur l’application.
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour accéder à l’onglet **Fonctionnalités** de la Now Assist Admin console.
3. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour CSM.
   Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflows **Clients** . Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
4. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **View details** (Afficher les détails).
5. Dans la section All available skills (Toutes les compétences disponibles), sélectionnez **Activate skill** (Activer une compétence).
6. À la première étape de la configuration de la compétence, sélectionnez les entrées ou les déclencheurs relatifs à la compétence sélectionnée.
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées de compétences et déclencheurs pour Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM).
7. Une fois que vous avez configuré les entrées ou les déclencheurs relatifs à la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la deuxième étape de la configuration de la compétence, définissez la disponibilité de la compétence.

   Remarque :
   Cette étape s'applique aux compétences de synthèse des tickets et de génération de notes de résolution. Elle ne s'applique pas à la compétence de résumé de messagerie instantanée. Si vous configurez la compétence de résumé de messagerie instantanée, passez à l'étape 10.

   Vous pouvez configurer la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionner les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible. Sélectionner **Personnaliser la disponibilité des compétences** affiche un créateur de condition.

9. Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
10. À l'étape suivante de la configuration de la compétence, sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
    - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

      Pour les compétences qui apparaissent dans le produit, sélectionnez la flèche vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent utiliser la compétence.

    - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

      Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

11. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
12. À la dernière étape de la configuration des compétences, examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la configuration.
    Votre compétence est configurée.
13. Configurez l'action d'interface utilisateur Proposer une solution et l'action Now Assist pour CSM déclarative.

    L'action d'interface utilisateur Proposer une solution et l'action déclarative incluses dans l'application Now Assist pour CSM fournissent des fonctionnalités spécifiques à l'IA générative du formulaire de ticket. Les agents peuvent utiliser ces actions pour proposer des solutions qui incluent des notes de résolution générées par l'IA.

    Pour plus d'informations, consultez Configurer l'action d'interface utilisateur et l'action déclarative Proposer une solution.

14. Définissez la **page d'enregistrement par défaut CSM** et la **page d'enregistrement d'interaction CSM** comme pages par défaut dans UI Builder.

    Une page d'enregistrement fournit la structure de base pour la façon dont un enregistrement est affiché dans l'espace de travail configurable CSM. Lorsque le système affiche des informations dans l'espace de travail configurable CSM, telles que les enregistrements de tickets et les interactions, il utilise les pages qui ont été définies comme pages d'enregistrement par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir ces pages d'enregistrement comme pages par défaut active également l'icône et la bannière de l'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM.

La définition d'une page comme page par défaut inclut l'activation de la page et la définition de la valeur d'ordre. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de la page d'enregistrement.

Information associée

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Chat summarization

Entrées de compétences et déclencheurs pour Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Utilisez les entrées et les déclencheurs de chaque compétence pour configurer comment et quand une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer des entrées ou des déclencheurs. Ces paramètres déterminent comment et quand une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, telles que la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket. Un déclencheur initie une action, par exemple lorsque le système génère un résumé de la messagerie instantanée.

Compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré. Vous pouvez également sélectionner les propriétés qui contrôlent l'affichage d'un résumé de la messagerie instantanée.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs que vous pouvez configurer pour la compétence de synthèse de messagerie instantanée de la fonctionnalité Assistant de messagerie instantanée.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Répétition	Description
Transfert de Agent virtuel vers l'agent actif	Résumé de la messagerie instantanée qui est généré lorsque le transfert de messagerie instantanée est effectué de Agent virtuel vers un agent actif.
Action rapide	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide /summarize.
Conclusion de la messagerie instantanée	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée. Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour pour l'interaction.
Brève description	Champ **Brève description** qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée (suite)

Répétition	Description
Création de tâches	**Champs Description courte** et **Description** qui sont renseignés automatiquement sur l'enregistrement de tâche lorsqu'une tâche est créée à partir d'une interaction.

Le tableau suivant répertorie la propriété que vous pouvez sélectionner pour contrôler l'affichage d'un résumé de messagerie instantanée.

Propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Propriété	Description
Liste à puces	Résumé de messagerie instantanée sous forme de liste non ordonnée.

Compétence de synthèse des tickets

La compétence de synthèse de tickets comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lors de la génération d'un résumé de ticket.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées de la compétence de synthèse de tickets.

Entrées pour la compétence de synthèse de tickets

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket [sn_customerservice_case]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires

Compétence de génération de notes de résolution

La compétence de génération de notes de résolution comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lors de la génération des notes de résolution pour un ticket.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les entrées de la compétence de génération de notes de résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket [sn_customerservice_case]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires

Bannières dans Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Les bannières affichent des informations sur les compétences d'IA générative et les champs de formulaire générés ou prédits par ces compétences.

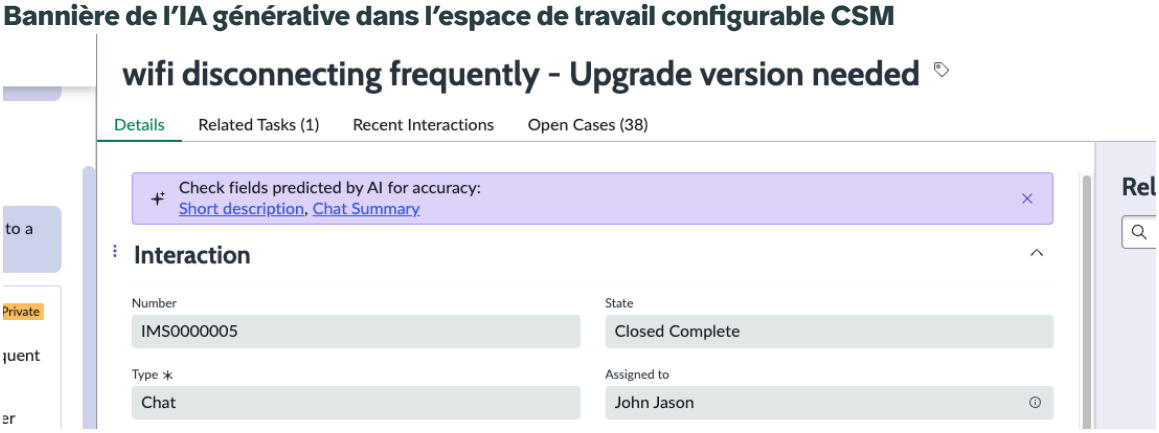
Vue d'ensemble

La bannière de l'IA générative affiche des informations sur les champs d'un formulaire qui sont générés ou prédits par les compétences disponibles avec Now Assist pour CSM. Messages qui s'affichent dans la bannière :

- Alertez les agents lorsque des champs sont générés ou prévus et lorsque le processus est terminé.
- Rappelez aux agents de passer en revue les informations contenues dans ces champs.
- Informez les agents si les champs ne peuvent pas être générés ou prévus.

Les messages incluent également des liens vers les champs générés ou prédits par Now Assist pour CSM.

Bannière de l'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM



Liens vers les champs générés ou prévus

Les messages affichés dans la bannière de l'IA générative peuvent inclure des liens vers les champs générés ou prédits par l'IA. Pour les enregistrements de tickets, cela inclut des champs tels que la description du ticket et la brève description. Pour les enregistrements d'interaction, cela inclut des champs tels que la brève description et le résumé de la messagerie instantanée.

Lorsqu'un agent sélectionne un lien dans le message, ce champ est mis en évidence sur le formulaire. Si un agent modifie le champ et enregistre l'enregistrement, le lien vers ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

champ est supprimé du message. La restauration de la valeur d'origine du champ renvoie le lien vers le message.

Définition des pages d'enregistrement par défaut

Une page d'enregistrement fournit la structure de base pour la façon dont un enregistrement est affiché dans l'espace de travail configurable CSM. Lorsque le système affiche des informations dans l'espace de travail configurable CSM, telles que les enregistrements de tickets et les interactions, il utilise les pages qui ont été définies comme pages d'enregistrement par défaut.

Définissez les pages suivantes comme pages d'enregistrement par défaut dans UI Builder :

- **Page d'enregistrement par défaut de CSM** : inclut des fonctionnalités spécifiques pour la gestion des tickets.
- **Page d'enregistrement d'interaction CSM** : inclut des fonctionnalités spécifiques à CSM pour la gestion des interactions.

Ces pages prennent en charge la fonctionnalité Now Assist for Customer Service Management (CSM) dans l'espace de travail configurable CSM, y compris l'affichage de l'icône et de la bannière de l'IA générative. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de la page d'enregistrement.

Configurer l'action d'interface utilisateur et l'action déclarative Proposer une solution

Ajoutez une fonctionnalité spécifique à l'IA générative au formulaire de ticket en configurant l'action d'interface utilisateur et l'action déclarative Proposer une solution qui sont incluses dans l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Gestion du service clientèle inclut une action d'interface utilisateur Proposer une solution que les agents peuvent utiliser pour proposer une solution pour un ticket du service client.

L'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) inclut les actions suivantes qui fournissent des fonctionnalités spécifiques à l'IA générative. Les agents peuvent utiliser ces actions pour proposer des solutions qui incluent des notes de résolution générées par l'IA :

- Action déclarative Proposer une solution : génère des notes de résolution dans Espace de travail configurable de CSM.
- Action d'interface utilisateur Proposer une solution : génère des notes de résolution dans Interface utilisateur principale.

Remarque :
Ces actions sont désactivées par défaut.

Pour utiliser la fonctionnalité d'IA générative, vous devez désactiver l'action d'interface utilisateur Proposer une solution pour Gestion du service clientèle , puis activer l'action d'interface utilisateur et l'action déclarative Proposer une solution pour Now Assist pour CSM. Une fois activées, ces actions sont disponibles pour les agents du service client pour les tickets affectés dont l'état est Ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Désactivez l’action d’interface utilisateur Proposer une solution pour l’applicationGestion du service clientèle.

   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur** pour afficher la liste des actions d’interface utilisateur.

   b. Configurez la liste pour afficher la colonne Application.
   Pour plus d’informations sur la configuration d’une liste, reportez-vous à Configure the list layout .

   c. Filtrez la liste pour afficher **Proposer une solution** dans le champ **Nom** .

   d. Sélectionnez l’action d’interface utilisateur Proposer une solution pour l’application Service clientèle .

   e. Décochez la case **Actif** .

   f. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système vous renvoie à la liste Actions d’interface utilisateur.

2. Activez l’action d’interface utilisateur Proposer une solution pour que l’application Now Assist pour CSM utilise cette fonctionnalité dans Interface utilisateur principale.

   a. Dans la liste Actions d’interface utilisateur, sélectionnez l’action d’interface utilisateur Proposer une solution pour l’application Now Assist pour CSM .

   b. Sélectionnez la case à cocher **Active** .

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système vous renvoie à la liste Actions d’interface utilisateur.

3. Activez l’action déclarative Proposer une solution pour que l’application Now Assist pour CSM utilise cette fonctionnalité dans Espace de travail configurable de CSM.

   a. Accédez à la **sys_declarative_action_assignment.list** pour afficher la liste Affectations d’action.

   b. Dans la colonne Étiquette de l’action, sélectionnez **Proposer une solution**.

   c. Cochez la case **Actif**.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système vous renvoie à la liste Affectations d’action.

Utiliser Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Si vous disposez d’un rôle d’agent, vous pouvez résumer les conversations instantanées des clients, résumer les détails des tickets et générer les notes de résolution des tickets avec l’application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) .

Résumez vos conversations de messagerie instantanée pour comprendre plus rapidement le contexte de la messagerie instantanée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumez la discussion instantanée entre le Agent virtuel et le client lorsque la messagerie instantanée est remise à un agent actif.
- Résumez la messagerie instantanée entre un agent actif et un client lorsqu'une messagerie instantanée est remise à un autre agent actif ou lorsqu'un agent termine la conversation et met fin à l'interaction.
- Résumez la messagerie instantanée à n'importe quel moment de la conversation à l'aide de l'action rapide `/summarize` .

Résumez les détails du ticket pour comprendre plus rapidement le contexte du ticket. Ces résumés sont utiles pour les tickets longs ou complexes qui impliquent plusieurs conversations entre agents et clients.

Générez les notes de résolution de ticket pour conclure les tickets plus rapidement. Lorsque vous êtes prêt à proposer une solution à un client, cette fonctionnalité peut générer des notes de résolution et les ajouter au formulaire de ticket. Les notes de résolution fournissent également le contexte de la résolution du ticket à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

Résumer une conversation instantanée à l'aide de Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Générez un résumé de l'historique de messagerie Agent virtuel instantanée et de la conversation de messagerie instantanée entre un agent actif et un client en utilisant la compétence de synthèse de messagerie instantanée de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de résumé de messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Résumez l'historique de messagerie Agent virtuel instantanée et fournissez un résumé des actions effectuées par le client avant qu'il n'interagisse avec un agent actif.
- Résumez la messagerie instantanée à n'importe quel moment de la conversation à l'aide de l'action rapide `/summarize` .
- Résumez la messagerie instantanée entre un agent actif et un client lorsqu'une messagerie instantanée est remise à un autre agent actif ou lorsqu'un agent termine la conversation et met fin à l'interaction.

Remarque :
Vous pouvez également générer un résumé de messagerie instantanée à la Now Assist demande à partir du panneau. Pour plus d'informations, consultez Chat summarization .

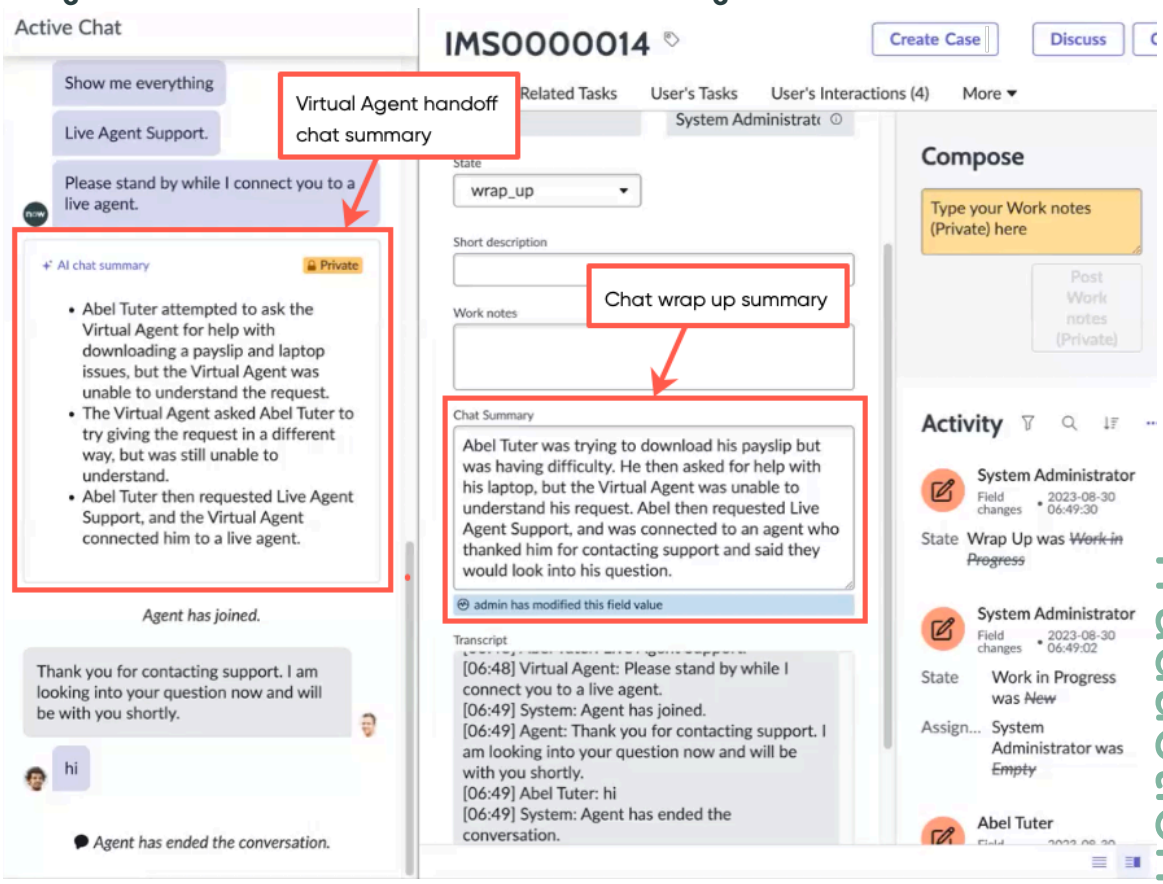
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans Espace de travail configurable de CSM, ouvrez une messagerie instantanée à partir de votre boîte de réception.
   La compétence de résumé de messagerie instantanée crée un résumé en ligne dans la fenêtre Messagerie instantanée active. Ce résumé inclut le problème du client et les actions que le client a effectuées avant d'interagir avec un agent actif. Le résumé s'affiche dans la fenêtre Messagerie instantanée active et est identifié par l'icône (et l'étiquette Now Assist**de résumé de la messagerie instantanée IA**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'interaction avec résumés de la messagerie instantanée



3. **Facultatif :** Fournissez des commentaires pour le résumé de la messagerie instantanée en sélectionnant l'icône utile ( ) ou l'icône pas utile (icône) sur la carte de résumé.
   Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à améliorer les futures versions de cette compétence. Le système rassemble les commentaires sur chaque résumé généré et les stocke dans les journaux d'IA générative (sys_generative_ai_log_list.do).
4. Discutez avec le client par messagerie instantanée pour obtenir des détails supplémentaires sur sa question ou son problème.
   Par exemple, si le client rencontre un problème avec le matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du matériel.
5. Dans la fenêtre Messagerie instantanée active, utilisez l'action rapide `/summarize` pour résumer la messagerie instantanée au cours de la conversation avec le client.
   La compétence de résumé de la messagerie instantanée crée un résumé en ligne supplémentaire dans la fenêtre Messagerie instantanée active. Cette action rapide est utile si vous souhaitez résumer des conversations client longues ou détaillées.
6. Terminez la conversation de messagerie instantanée en sélectionnant **Terminer la messagerie instantanée**.
   La compétence de résumé de la messagerie instantanée met à jour les champs **Brève description** et Résumé de la **messagerie instantanée** sur l'enregistrement d'interaction lorsque vous mettez fin à la conversation de messagerie instantanée.

Remarque :
Si un résumé de la messagerie instantanée n'est pas disponible pour l'interaction, le champ Résumé de la **messagerie instantanée** n'apparaît pas sur l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Examinez le texte dans les champs **Brève description** et Résumé de la **messagerie instantanée** et apportez les corrections nécessaires.
   Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si nécessaire, vous pouvez créer un ticket à partir d'un enregistrement d'interaction. Le système utilise les informations des champs **Brève description** et Résumé de la **messagerie instantanée** de l'enregistrement d'interaction pour renseigner les champs **Description brève** et **Description** de l'enregistrement de ticket.

Le système affiche l'icône Now Assist (✨) en regard de ces champs et supprime l'icône si l'agent apporte des modifications aux champs et enregistre l'enregistrement.

Résumer un ticket à l'aide de Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Générez un résumé à partir des champs que vous avez sélectionnés sur l'enregistrement de ticket et comprenez rapidement le contexte du ticket à l'aide de la compétence de résumé de ticket de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de résumé de ticket vous fournit un résumé concis d'un ticket du service client, y compris le problème, les actions effectuées et les détails de résolution. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générez un résumé initial d'un ticket afin de comprendre le contexte du ticket.
- Résumez tout le travail qui a été effectué sur un ticket.

La compétence de synthèse des tickets est disponible dans Espace de travail configurable de CSM et dans Interface utilisateur principale.

- Dans Espace de travail configurable de CSM, vous utilisez le résumé du ticket par le composant Now Assist pour générer un résumé. Ce composant apparaît au-dessus du flux d'activité.

  Remarque :
  Vous pouvez également générer un résumé de ticket sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Record summarization .

- Dans Interface utilisateur principale, vous sélectionnez le bouton **Synthétiser** sur l'enregistrement de ticket pour générer un résumé.

La compétence de synthèse de tickets vérifie l'enregistrement de ticket pour déterminer s'il existe suffisamment d'informations disponibles pour créer un résumé :

- Lorsqu'un agent ouvre l'enregistrement de ticket.
- Lorsqu'un agent actualise la page d'enregistrement de ticket

Si les données sont suffisantes, le composant Résumé du ticket affiche le bouton **Résumer** . S'il n'y a pas assez de données, le composant affiche un message à la place du bouton.

Traduction automatique

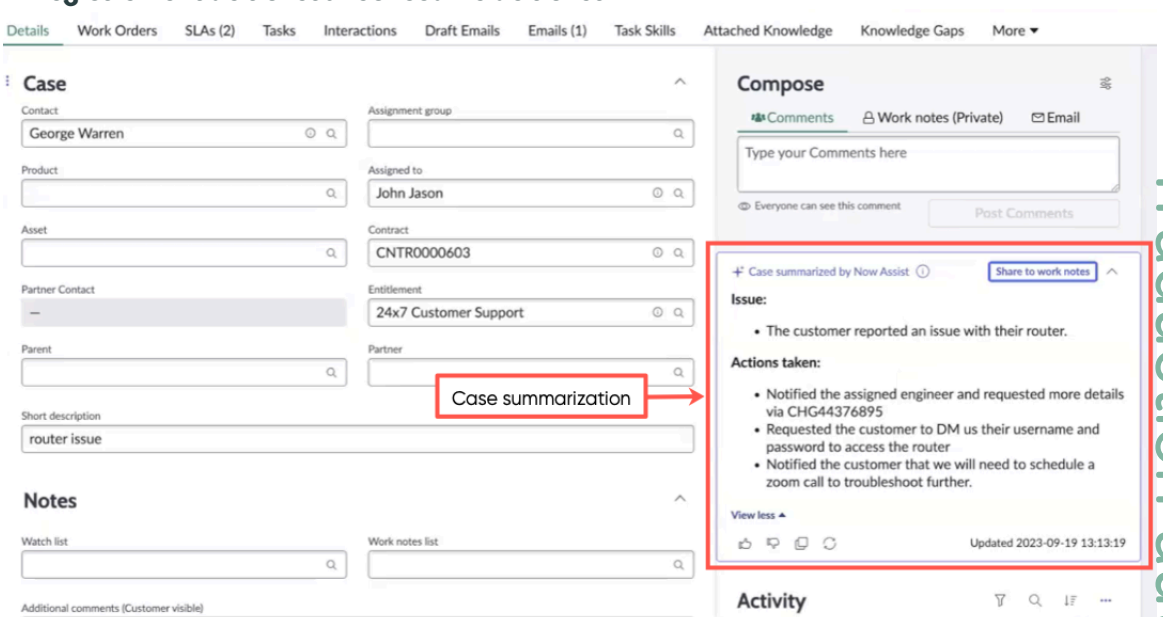
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans Espace de travail configurable de CSM, ouvrez un ticket du service client.
2. Dans le résumé du ticket par composant Now Assist, sélectionnez **Résumer**.
   Le résumé du ticket par composant Now Assist s'affiche au-dessus du flux d'activité. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne rentrent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

Remarque :
La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes.

Enregistrement de ticket avec résumé de ticket



3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un ticket, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail du ticket, le développer ou le réduire, fournir des commentaires, le copier ou afficher des informations le concernant.

Générez les notes de résolution d'un ticket à l'aide de Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)

Générez les notes de résolution d'un ticket, proposez-le au client et ajoutez les informations de résolution à l'enregistrement de ticket à l'aide de la compétence de génération de notes de résolution de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) . En générant les notes de résolution, vous pouvez conclure les tickets plus rapidement et fournir des informations sur la résolution du ticket à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable de CSM et Interface utilisateur principale, vous pouvez générer les informations de résolution d'un ticket en sélectionnant **Proposer une solution** sur l'enregistrement de ticket. Cette action d'interface utilisateur affiche le modal Proposer une solution. À l'aide de cette fenêtre modale, vous pouvez sélectionner un code de résolution,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ajouter des informations sur la cause du problème et examiner et modifier le texte des notes de résolution.

Remarque :
L'action d'interface utilisateur Proposer une solution est disponible pour les agents du service client qui ont affecté des tickets à l'état Ouvert.

Vous pouvez également générer des informations de résolution sur demande Now Assist à partir du panneau. Pour plus d'informations, consultez Resolution notes generation .

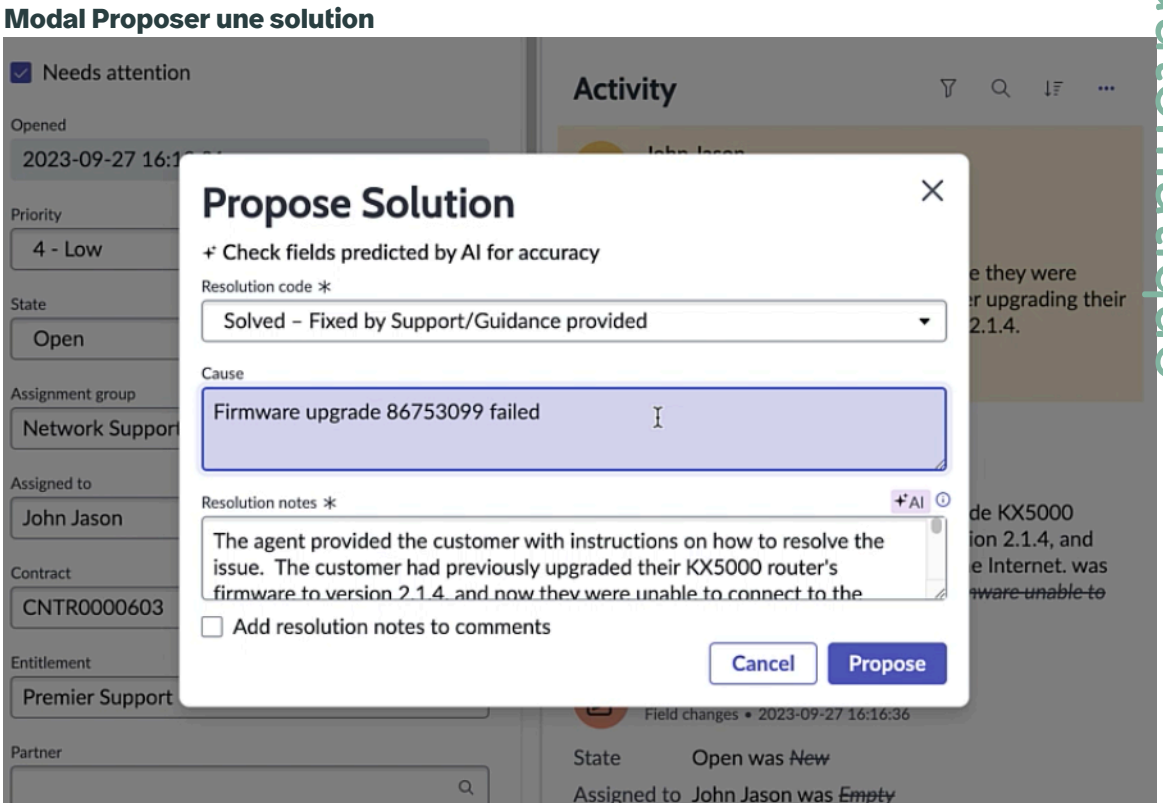
Remarque :
La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 200 mots dans l'enregistrement de ticket pour générer les notes de résolution. S'il est impossible de générer les notes de résolution, le système affiche un message sous le champ **Notes de résolution** .

Procédure

1. Dans Espace de travail configurable de CSM, ouvrez un ticket du service client.
2. Sélectionnez **Proposer une solution**.
   Le système génère un résumé de résolution et affiche les informations dans le modal Proposer une solution, qui comprend les champs suivants :
   - **Code de résolution**
   - **Cause**
   - **Notes de résolution**

   Si le champ **Notes de résolution** de l'enregistrement de ticket est vide, la compétence de génération de notes de résolution ajoute les informations à ce champ dans le modal.

Modal Proposer une solution



3. Sélectionnez un **code de résolution** pour le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un code de résolution décrit la façon dont le ticket a été résolu. Par exemple, les codes de résolution courants incluent :

- Résolu : Corrigé par l'assistance/les conseils fournis
- Résolu : Corrigé en fermant le PRB connexe
- Résolu par le client

4. **Facultatif :** Si vous connaissez la cause du problème du client, ajoutez-la au champ **Cause** .
   Par exemple, le problème d'un client peut être le résultat d'une mise à niveau logicielle.
5. Dans le champ **Notes de résolution** , examinez le résumé de la résolution et apportez les corrections nécessaires.
   Étant donné que les informations contenues dans ce champ sont générées automatiquement, il est conseillé d'examiner le texte et de s'assurer qu'il est exact. Tous les changements que vous apportez sont enregistrés lorsque vous enregistrez l'enregistrement de ticket.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter les informations de résolution au flux d'activités de ticket, cochez la case **Ajouter des notes de résolution aux commentaires** .
   Cocher cette case rend les notes de résolution accessibles à tout utilisateur qui peut afficher le flux d'activité du ticket.
7. Sélectionnez **Proposer**.
   - Le système renseigne les champs de la section Informations sur la fermeture de l'enregistrement de ticket avec les informations issues du modal Proposer une solution.
   - Le ticket passe à l'état Résolu.
   - La résolution est proposée au client.

Demander les options de l'IA générative dans CSM à l'aide du panneau Now Assist

Demandez les options de l'IA générative contextuelle, telles qu'un résumé de la messagerie instantanée, un résumé de ticket ou des notes de résolution de ticket, dans l'application CSM en utilisant l'interface conversationnelle du Now Assist panneau.

Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez Next Experience UI .

Rôle requis : sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le Now Assist panneau pour Espace de travail configurable de CSM demander une conversation de messagerie instantanée ou un résumé de ticket et générer des notes de résolution de ticket.

Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel . Pour plus d'informations sur l'activation du panneau, reportez-vous à la Now Assist section Turn on the Now Assist panel .

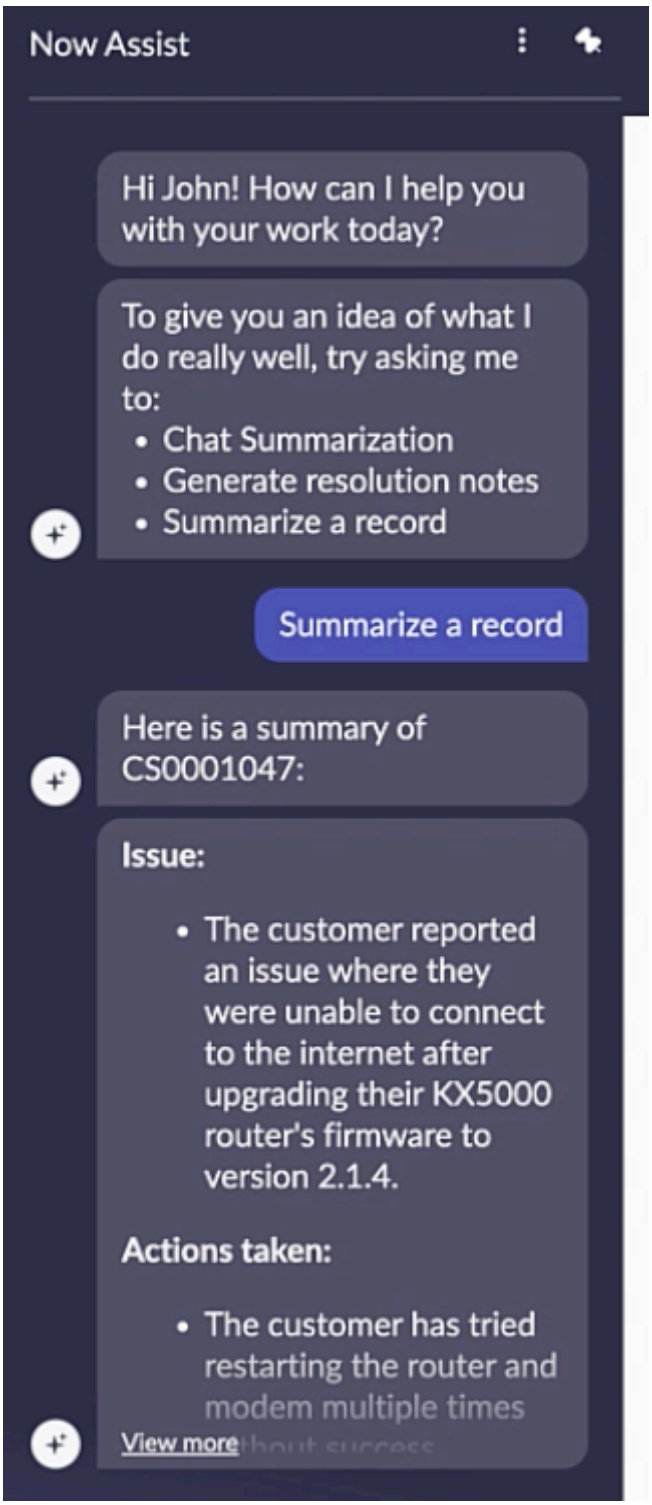
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Connectez-vous à une instance où l'application Now Assist pour CSM est installée.
3. Demandez les options de l'IA générative pour CSM une interaction ou un ticket en sélectionnant l'icône Now Assist

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Now Assist



4. Une fois que vous avez demandé les options de l'IA générative, vous pouvez résumer une messagerie instantanée pour une interaction, résumer une messagerie instantanée pour un ticket créé à partir d'une interaction, résumer un ticket ou générer les notes de résolution pour un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Communities

Avec l'application ServiceNow® Communities, connectez-vous, communiquez et collaborez avec vos employés, clients, partenaires et prospects. Vos utilisateurs obtiennent des réponses rapides à leurs problèmes en publiant des questions, en consultant des blogs ou des vidéos et en effectuant des recherches dans les discussions précédentes. Il s'agit d'un composant essentiel de votre stratégie de libre-service, aux côtés de la Base de connaissances et de Service Catalog.

Explorer

- Rôles de Communities
- Types de contenu de la communauté
- Configurer les forums de la communauté
- Gestion des autorisations utilisateur et de forums
- Abonnements de communauté
- Ludification
- Domain Separation et Communities

Configurer

- Activer les modules d'extension Communities
- Propriétés installées avec Communities
- Guide de configuration de la communauté pour les administrateurs

Administrer

- Créer un forum
- Créer un utilisateur de forum
- Créer une autorisation de forum
- Inviter les utilisateurs à devenir membres d'un forum
- Configurer le profil de communauté
- Permettre aux utilisateurs de s'auto-enregistrer dans une communauté
- Activer la collecte des connaissances
- Afficher le tableau de bord des performances de Communities
- Faire une annonce aux membres de la communauté
- Modérer une communauté
- Administrer la ludification

Utiliser

- Fonctionnalités de la page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs connectés
- Demander l'adhésion à un forum
- Effectuer une recherche dans la communauté
- S'abonner à du contenu
- Poser une question à la communauté
- Publier un blog dans la communauté
- Publier une vidéo dans la communauté

Développer

- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Poser des questions ou y répondre dans le ServiceNow Community .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Publier un document dans la communauté
- Publier un événement de la communauté
- Placer un signet sur du contenu de la communauté
- Fournir des commentaires sur le contenu de la communauté
- Signaler un contenu inapproprié dans la communauté
- Gérer votre profil de communauté
- Suivre un utilisateur de la communauté
- Extraire des connaissances à partir d'une communauté
- Consulter une liste de questions et créer un ticket
- Modérer la ludification

Activer les modules d'extension Communities

Activez le module d'extension Customer Communities pour utiliser l'application Communities.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Communities est disponible pour les clients qui possèdent :

- une licence pour l'application Customer Service Management ;
- une licence pour HR Service Delivery.

Pour activer Communities, activez le module d'extension Customer Communities (com.sn_customer_communities). Ce module d'extension est inactif par défaut.

Lorsque vous activez le module d'extension Customer Communities, les modules d'extension suivants s'activent automatiquement :

- Module d'extension External User Registration (com.sn_external_user_register)
- Module d'extension Communities (com.sn_communities)
- Module d'extension Gamification (com.snc.gamification)
- Module d'extension Subscriptions and Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions)

Pour activer Communities, activez le module d'extension Communities Demo Data (com.sn_communities_demo).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour activer le tableau de bord Communities, activez le module d'extension Performance Analytics — Content Pack — Communities (com.snc.pa.communities).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.sn_communities.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Cliquez sur **Activer** dans la fenêtre contextuelle Activer le module d'extension.

Propriétés installées avec Communities

Les administrateurs de la communauté peuvent utiliser les propriétés pour configurer le comportement de Communities.

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour lister les propriétés, saisissez sys_properties.list dans le navigateur de filtre et recherchez la propriété à configurer.

Remarque :
vous pouvez également consulter **Propriétés de la communauté** et **Propriétés du forum** à partir du navigateur d'application. Ces modules contiennent une liste des propriétés les plus fréquemment utilisées que vous pouvez configurer pour votre communauté.

Propriétés du Communities

Propriété	Description
sn_communities.adminNoReplyEmail	Adresse e-mail pour les notifications liées à la communauté. Lors • Type : chaîne • Valeur par défaut : communityadmin@servicenow.co
sn_communities.additional_search_sources	Liste des sources de recherche supplémentaires à inclure pour affi • Type : chaîne • Valeur par défaut : « community-forums, community
sn_communities.scheduling.allow_authors	Autorise ou empêche les auteurs à planifier le contenu. Si elle est • Type : booléen • Valeur par défaut : oui
sn_communities.attachments.max_allowed_size	Taille maximale de fichier pour une pièce jointe dans la communa « sn_communities.attachments.max_file_size ». • Type : chaîne • Valeur par défaut : 5 Mo
sn_communities.attachments.document.max_allowed_size	Taille maximale de fichier pour un document de la communauté. « sn_communities.attachments.document.max_size ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communities (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : 25 Mo
sn_communities.blog_count	Nombre de blogs qu'un utilisateur peut publier par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_communities.content.meta_description	Lors de la génération de données SEO pour une entite meta_description de l'enregistrement pour générer un En règle générale, la balise SEO <description> d'une » et « méta-description » de l'enregistrement réel au f of the actual description>». • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100
sn_communities.content.views.count.limit	Nombre de vues pour les pages de contenu autorisées par session • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50
sn_communities.content.views.time.limit	Durée, en secondes, au cours de laquelle un nombre spécifique de sn_communities.content.views.count.limit. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	Liste séparée par des virgules répertoriant les rôles qui contourner
sn_communities.edit_content_explicit_role	Liste séparée par des virgules répertoriant les rôles qui ont l'autor • Type : chaîne • Valeur par défaut : n_communities.community_mode
sn_communities.enable_session_cache	Active ou désactive la mise en cache de la session. Vrai : les autorisations de tout utilisateur non-administ Elles sont utilisées pour déterminer l'accès aux différe cette session particulière, toute modification des auto l'utilisateur. Faux : les autorisations de tout utilisateur non-adminis session.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communities (suite)

Propriété	Description
	• Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.enable_topics	Active ou désactive des rubriques au sein d'une communauté. Si la propriété est définie sur faux et que la ludificatio tableau de classement. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : vrai
sn_communities.enable_user_mentions	Active ou désactive la fonctionnalité User-Mentions dans le conte
sn_communities.glide.script.block.client.globals	Définissez la valeur sur vrai pour réactiver la plupart des API clie • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.implicit_access_mapping	Affecte implicitement un accès aux utilisateurs en fonction des au • Si un utilisateur reçoit un accès forum_admin, il peu • Si un utilisateur reçoit des droits de modération de • Type : chaîne • Valeur par défaut : {"forum_admin": ["forum_read", "forum_write", "forur ["forum_read", "forum_write", "forum_moderator", "c
sn_communities.instance_base_url	URL de redirection pour votre instance à utiliser dans communauté. Définissez une valeur uniquement si vou • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	Détermine si l'accès Content_write est autorisé pour u Faux : l'accès Content_write n'est pas autorisé pour u Vrai : l'accès Content_write est autorisé pour un utilis • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.knowledge_base_id	Toutes les questions créées dans Communities sont saisies dans c

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communities (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : a4c9fb2e6703220071b89a661
sn_communities.logging.destination	Emplacement des messages du journal. • Type : chaîne • Valeur par défaut : db
sn_communities.log.verbosity	Commentaires du journal de recherche de code pour l • 0 : affiche les informations qui peuvent être utiles lo Cela comprend des messages d'information, d'avert • 1 : affiche les messages de progression lorsque l'ap les messages d'avertissement et d'erreur • 2 : affiche un avertissement qui indique de potentiel • 3 : affiche uniquement les erreurs critiques qui peuv • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 1
sn_communities.logging.verbosity	Catégorie pour l'écriture de messages du journal : Débogage (0), I • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 1
sn_communities.max_topic_limit	Nombre maximal de rubriques pouvant être associées à n'importe • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5
sn_communities.minimum_activity	Nombre minimal d'activités requis pour faire passer l'activité de f • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5
sn_communities.portal_default_config	Configuration par défaut du portail de la communauté. Utilisé dan • Type : chaîne • Valeur par défaut :[{"uiPageMapping":[{"contentTyp question-circle","internalName":"question","contentA {"contentTypeId":"57f785863b2b220085f76b4ee3e camera","internalName":"video","contentArticle":"a","" {"contentTypeId":"cc3fcaa0dbd26600b1f6f78eaf96 left","internalName":"blog","contentArticle":"a","page {"contentTypeId":"0764c981dbde6600b1f6f78eaf9

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communities (suite)

Propriété	Description
	{"contentTypeId":"8f0a215c6707220071b89a6617 circle","internalName":"answer","contentArticle":"an" {"contentTypeId":"3f86a8db971232007a97a23363 text","internalName":"document","contentArticle":"a" {"contentTypeId":"4c3a995ac302320012e45cb981 calendar","internalName":"event","contentArticle":"a"
sn_communities.public_forum_user	*sys_id* de l'utilisateur public du forum. Utilisé pour ca • Type : chaîne • Valeur par défaut : 88ef2155931322005b963511e
sn_communities.registered_forum_user	*sys_id* de l'utilisateur inscrit du forum. Cette valeur e • Type : chaîne • Valeur par défaut : 5dce996993232200d073511e
sn_communities.video_count	Nombre de vidéos qu'un utilisateur peut publier par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	Définit l'autorisation par défaut pour les adhésions au forum. Préc • Type : chaîne • Valeur par défaut : ff73ee9893223200a8223511e5
sn_communities.forumListBatchSize	Nombre par défaut de forums à afficher sur la page de la liste des • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 12
sn_communities.topicListBatchSize	Nombre par défaut de rubriques à afficher sur la page de la liste d • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	Détermine si les invitations au forum provenant de la page du foru **Remarque :** ne modifiez pas cette valeur manuellement parce qu'elle peu • Type : booléen • Valeur par défaut : vrai
sn_communities.attachments.document.max_size	Taille maximale de fichier pour les pièces jointes en Mo. (1 Mo =

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communities (suite)

Propriété	Description
	• chaîne • Valeur par défaut : 5
sn_communities.attachments.file_extensions	Extensions de fichier prises en charge pour les pièces jointes de la • Type : chaîne • Valeur par défaut : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, D
sn_communities.attachments.max_attachment_count	Nombre maximal de pièces jointes qui peuvent être jointes à un co • Type : chaîne • Valeur par défaut : 3
sn_communities.attachments.max_file_size	Taille maximale de fichier pour les pièces jointes en Mo. La taille • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	Nombre maximal de tentatives non valides de chargement d'une p • Type : chaîne • Valeur par défaut : 3
sn_communities.attachments.max_total_size	Taille totale maximale (en Go) des pièces jointes. (1 Go = 1 024 M • Type : chaîne • Valeur par défaut : 500
sn_communities.attachments.total_size	Taille totale (en Ko) des pièces jointes dans la communauté jusqu • Type : chaîne • Valeur par défaut : 3 680,04
sn_communities.attachments.user.day_limit	Nombre maximal de pièces jointes qui peuvent être jointes à un co • Type : chaîne • Valeur par défaut : 20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	Définit le nombre de jours pour conserver le journal des recherche • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 180
sn_communities.minimum_characters_to_search	Nombre de caractères avant qu'un moteur de recherche ne comme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communities (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3
sn_communities.search.blog.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.search.discussion.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.search.document.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.search.event.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_communities.search.video.enable_acl	Définit comment les autorisations sont évaluées pour le contenu d Vrai : l'autorisation est évaluée pour ce type de conte Faux : l'autorisation est évaluée au niveau du forum et • Type : booléen • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Communities (suite)

Propriété	Description
sn_communities.user.document_count	Nombre de documents qu'un utilisateur peut publier par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_communities.video_count	Nombre de vidéos qu'un utilisateur peut publier par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_communities.view_log_sources	Chaîne JSON qui fournit un mappage de la source d'affichage du table Afficher le journal [sn_communities_view_log]. • Type : chaîne • Valeur par défaut : {"searchResult": "search_result", "contentFeed": "co
sn_communities.knowledge.enable_harvesting	Permet la collecte des connaissances à partir des communautés. • Type : chaîne • Valeur par défaut : vrai

Propriétés d'abonnement aux activités

Propriété	Description
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	Nombre d'activités dans le flux d'activités. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	Nombre d'activités pouvant être créées dans un certain délai prévu. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	Durée, en secondes, au cours de laquelle des activités peuvent être créées. Les activités ne peuvent plus être créées après la limite. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 600

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'abonnement aux activités (suite)

Propriété	Description
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	Entrez la limite du nombre d'activités stockées pour un utilisateur dans le flux d'activités. Les activités les plus anciennes sont supprimées lorsque la limite est atteinte. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2 000
com.snc.actsub.core.disable_plugin	Activez (vrai) ou désactiver (faux) la fonctionnalité du module d'extension. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disabled	Activez le modèle d'extraction du flux d'activité afin que les sortances d'activité soient désactivés et ne soient pas poussés dans les flux d'utilisateurs inactifs. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Lorsque cette option est désactivée, exécutez la tâche planifiée Gérer les sortances d'activité pour que les changements prennent effet immédiatement.
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	Durée après laquelle les sortances seront désactivées pour les flux d'utilisateurs inactifs. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	Saisissez des noms de flux séparés par des virgules pouvant être considérés comme inactifs lorsqu'ils ne sont pas accessibles pendant une certaine période. • Type : chaîne • Valeur par défaut : par défaut
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	Activez cette propriété pour déclencher les **Sortances d'activité** en fonction de la configuration du **Type d'activité**. Vérifiez la configuration, puis activez le marqueur. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'abonnement aux activités (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Pour zboot, cette propriété est activée par défaut. Vous devez créer cette propriété pour les scénarios de mise à niveau.

Propriétés d'inscription des utilisateurs externes

Propriété	Description
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	Liste séparée par des virgules des domaines d'e-mail pouvant être utilisés pour s'inscrire. Par défaut, la valeur est vide, ce qui indique que tous les domaines d'e-mail sont autorisés. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	Active Google re-CAPTCHA sur la page d'inscription automatique. • Type : booléen • Valeur par défaut : vrai
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	Ajoute un rôle quand un enregistrement sys_user est créé via l'inscription automatique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_communities.community_user
sn_ext_usr_reg.Reg_link_expiration_days	Nombre de jours pendant lequel le lien d'inscription reste actif. Les liens plus anciens que le nombre de jours spécifié sont désactivés et ne peuvent pas être utilisés pour effectuer le processus d'inscription. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3
sn_ext_usr_reg.request_count	Nombre maximal de fois pour lequel un lien d'inscription peut être demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés d'inscription des utilisateurs externes (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	Nombre de jours pendant lequel un enregistrement d'inscription est conservé dans la table Demande d'inscription d'utilisateur [user_registration_request]. Les enregistrements plus anciens que le nombre de jours spécifié sont supprimés. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30

Propriétés de ludification

Propriété	Description
sn_communities.enable_gamification	Active ou désactive la fonctionnalité de ludification pour la communauté et contrôle l'apparition de widgets liés à la ludification sur le portail de la communauté. Lorsqu'elle est définie sur faux, aucun composant de ludification n'est affiché. Les totaux de points d'utilisateur et les affectations de badge n'en sont pas affectés. • Type : booléen • Valeur par défaut : vrai
sn_communities.content.show_gamification_level	Contrôle le niveau de ludification affiché à côté du nom de l'utilisateur de la Community sur les pages de contenu. • Type : liste de choix • Choix :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de ludification (suite)

Propriété	Description
	○ **aucun** : n'affiche pas le niveau de l'utilisateur ○ **sn_gamification_modules** : affiche le niveau de l'utilisateur dans la Community ○ **sn_communities_forum** : affiche le niveau de l'utilisateur pour le forum auquel appartient le contenu • Valeur par défaut : sn_gamification_modules
sn_gamification.days_to_keep_activity_records	Nombre de jours pendant lesquels conserver les enregistrements d'activités de ludification dans la base de données. Les enregistrements créés ou mis à jour avant le nombre de jours spécifié sont purgés. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 180
sn_gamification.enable_debug_logs	Active les journaux de débogage pour la fonctionnalité de ludification. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux
sn_gamification.levels_limit	Nombre maximal de niveaux qui peuvent être définis pour la fonctionnalité de ludification. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10

Propriétés de questions au ticket

Propriété	Description
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_question	Cette propriété permet d'accéder à l'option « Créer un ticket » sur le widget de Question de la Community et à l'option « Question au ticket » du menu liste de l'en-tête de la Community. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Social Q&A

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	Saisissez le nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut publier des réponses aux questions de Social Q&A par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : propriétés système
Nombre maximal de commentaires qui peuvent être publiés sur Social Q&A par utilisateur et par jour. sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	Saisissez le nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut publier des commentaires aux questions de Social Q&A par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : propriétés système
Nombre maximal de questions qui peuvent être publiées sur Social Q&A par utilisateur et par jour. sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	Saisissez le nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut publier des questions sur Social Q&A par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : propriétés système

Rôles de Communities

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent effectuer toutes les actions nécessaires en affectant des rôles.

Rôles

Rôle	Description	Accès via
Administrateur de la communauté [sn_communities.admin]	Administre et gère toutes les sections de la communauté.	Interface utilisateur de la plateforme
Modérateur de la communauté [sn_communities.community_moderator]	Modère le contenu associé à la communauté.	Interface utilisateur de la plateforme
Administrateur du forum [sn_communities.forum_admin]	Administre et gère les types de contenu des autorisations du forum et les rubriques associées au forum.	Interface utilisateur de la plateforme
Modérateur du forum [sn_communities.forum_moderator]	Modère le contenu dans des forums spécifiques.	Interface utilisateur de la plateforme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Rôle	Description	Accès via
Administrateur de la modération [sn_communities.moderation_admin]	Administre les paramètres de modération et modère les forums associés au contenu.	Interface utilisateur de la plateforme
Administration de la ludification [sn_gamification.admin]	Administre les paramètres de ludification et configure les règles de ludification. Contient le rôle sn_gamification.moderator.	Interface utilisateur de la plateforme
Modérateur de la ludification [sn_gamification.moderator]	Examine et modifie les points de ludification gagnés par les utilisateurs de la communauté.	Interface utilisateur de la plateforme
Utilisateur de la communauté [sn_communities.community_user]	Tout utilisateur inscrit et ayant accepté les Termes et conditions de la communauté. Leur accès aux forums dépend des autorisations configurées pour chaque forum.	Portail Communities
Collecteur de connaissances [sn_communities.knowledge_harvester]	Un utilisateur de la communauté qui peut collecter des articles de la base de connaissances d'une communauté. Les administrateurs et modérateurs de la communauté héritent de ce rôle par défaut. Le rôle de collecteur de connaissances doit être accordé à d'autres utilisateurs.	Portail Communities
Créateur de tickets proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Un utilisateur de la communauté qui peut créer un ticket de service client à partir d'une discussion de la communauté.	Portail Communities

Guide de configuration de la communauté pour les administrateurs

Définissez vos besoins avec les personnes concernées de la communauté et du forum et configurez vos forums pour que les utilisateurs de la communauté commencent à créer du contenu.

Besoins

Les rôles requis pour définir les besoins et configurer des forums comprennent sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin.

Avant de commencer

Rencontrez les personnes concernées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Partie prenante et responsabilité

Personne concernée	Responsabilités
Administrateurs du forum	Définissent et supervisent les processus du forum pour les opérations quotidiennes liées à la création de rubriques, à la gestion des utilisateurs et à la modération.
Administrateurs de la communauté	Configurent des paramètres avancés pour les fonctionnalités de Communities.
Utilisateurs de la communauté	Contribuent au contenu sous forme de questions, de réponses, de blogs et de commentaires.

Déterminez les besoins de votre communauté avec les personnes concernées

- Qui sont les consommateurs du contenu de la communauté ?
- Quels types de contenu les utilisateurs peuvent-ils créer ?
- Qui peut contribuer au contenu et qui doit avoir un accès en lecture seule ?
- Que doivent être les noms des forums initiaux ?
- Dans ces forums, quels devraient être les noms des rubriques initiales ?
- Quels mots-clés doivent être interdits ?
- Comment le système doit-il modérer le contenu et les utilisateurs ?
- Quelles doivent être les notifications par défaut que les utilisateurs reçoivent pour les diverses activités de la communauté ?

Comment procéder

Suivez les étapes suivantes pour vous guider lors de la configuration de votre communauté.

1. **Créer un utilisateur de forum** : Créer un utilisateur de forum pour définir les adhésions à un forum.
2. **Créer une autorisation** : Créer une autorisation pour définir l'accès d'un utilisateur à un forum et à ses types de contenus.
3. **Ajouter les types d'accès et de contenu à votre autorisation** : Ajouter des types d’accès à une autorisation pour déterminer l'accès qu'ont les utilisateurs à certains forums et contenus.
4. **Créer un forum** : Créer un forum pour fournir aux utilisateurs un endroit où partager du contenu et configurer le forum, afin de permettre aux utilisateurs inscrits de demander l'accès pour le rejoindre.
5. **Configurer les types de contenu d'un forum** : Configurer les types de contenu pour un forum pour définir les types de contenus à utiliser dans un forum particulier.
6. **Créer une autorisation de forum** : Créer une autorisation de forum en ajoutant un utilisateur de forum et une autorisation à un forum.

Si nécessaire, effectuez les actions suivantes :

Invitez des utilisateurs à rejoindre le forum

Inviter les utilisateurs à devenir membres d’un forum pour encourager une plus grande participation au sein de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez des exceptions d'autorisation

Créer une exception d'autorisation pour les utilisateurs qui ont besoin d'autorisations spécifiques pour un forum.

Copiez des autorisations

- Copier les autorisations d'un forum pour copier tous les types de contenu et autorisations d'un forum à l'autre.
- Copier les autorisations du forum parent.

Déboguez les autorisations utilisateur

Déboguer les autorisations utilisateur pour enquêter et diagnostiquer les problèmes relatifs à l'accès des utilisateurs aux forums.

Étapes suivantes

Créer une rubrique pour permettre aux utilisateurs de créer et de partager du contenu.

Ajouter une rubrique à un forum afin que les utilisateurs puissent y associer du contenu.

Modérer une communauté pour configurer la façon dont le système modère le contenu et les utilisateurs.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Communities

La configuration guidée pour Communities fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer Communities sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée des communautés, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Configuration guidée**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Domain Separation et Communities

Domain Separation n'est pas pris en charge dans Communities. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Tests de démarrage rapide pour Communities

Validez le fait que Communities fonctionne toujours après avoir effectué un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Communities nécessitent l'activation du module d'extension Customer Communities (com.sn_customer_communities) et du module d'extension Communities Demo Data (com.sn_communities_demo).

Communities : suite de test de communautés

Test	Description	Version
Publier des questions et valider un flux	Vérifiez qu'une question est publiée dans la communauté et validez le fait qu'elle s'affiche ou non dans le flux de contenu.	Madrid
Publier une vidéo	Vérifiez qu'une vidéo est publiée dans la communauté.	Madrid
Approbation d'adhésion au forum	Vérifiez qu'une demande d'adhésion à un forum est approuvée.	Madrid
Rejet d'adhésion au forum	Vérifiez qu'une demande d'adhésion à un forum est rejetée.	Madrid
Approuver une tâche de modération	Vérifiez qu'une tâche de modération est approuvée.	Madrid
Rejeter une tâche de modération	Vérifiez qu'une tâche de modération est rejetée.	Madrid
Validation de l'abonnement à un sujet et du flux d'activités	Vérifiez que l'abonnement à un sujet est enregistré et que les activités du sujet s'affichent dans le flux d'activités.	New York
Approuver la tâche de workflow d'approbation de contenu d'une question	Vérifiez le workflow d'approbation de contenu d'une question.	New York
Validation de l'abonnement automatique à une question et du flux d'activités	Vérifiez que l'auteur est automatiquement abonné à la question et que les activités de la question s'affichent dans le flux d'activités.	New York
Suivre un utilisateur	Vérifiez qu'un utilisateur de la communauté est en mesure de suivre un autre utilisateur de la communauté.	New York
Rejeter la tâche de workflow d'approbation de contenu d'une question	Vérifiez le workflow d'approbation de contenu d'une question lorsque le contenu est rejeté.	New York
Ludification lors de la publication d'une vidéo	Vérifiez les points de ludification gagnés lors de la publication d'une vidéo.	New York
Validation de l'abonnement à un forum et du flux d'activités	Vérifiez que l'abonnement au forum est enregistré et que les	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Communities : suite de test de communautés (suite)

Test	Description	Version
	activités du forum s'affichent dans le flux d'activités.	
Validation de l'abonnement à une question et du flux d'activités	Vérifiez que l'abonnement à une question est enregistré et que les activités de la question s'affichent dans le flux d'activités.	New York
Publier une vidéo avec l'option « Désactiver les commentaires »	Vérifiez qu'une vidéo est publiée avec l'option *`Désactiver les commentaires`* sélectionnée.	Orlando
Épingler une vidéo en vedette	Vérifiez qu'une vidéo est marquée « en vedette » par l'administrateur de la communauté sur le forum et la page d'accueil de la communauté.	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configurer une communauté

Vous pouvez configurer divers aspects de Communities en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez aux menus de la Community et utilisez les modules pour configurer votre communauté.

Procédure

1. Accédez à **Community** et choisissez le menu et le module dont vous avez besoin.
2. Configurez un ou plusieurs des aspects suivants pour votre communauté.

Types de contenu de la communauté

Sept types de contenu sont pris en charge : Réponse, Blog, Commentaire, Document, Événement, Question et Vidéo.

Les administrateurs de la communauté et les administrateurs des forums peuvent configurer les types de contenu au niveau de la communauté et du forum.

L'accès des utilisateurs au contenu est basé sur les autorisations des utilisateurs. Les utilisateurs de la communauté peuvent ajouter du contenu aux différents types de contenu et fournir des commentaires sur le contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de contenu

Type de contenu	Description
Question	Publiez une question sur un problème ou un défi et obtenez des réponses d'autres utilisateurs. Vous pouvez soumettre votre question sur la page d'accueil de la Community et la publier dans le forum ou la rubrique de votre choix. Une question peut être balisée dans plusieurs rubriques.
Réponse	Répondez à la question ou à la réponse d'un utilisateur en proposant une solution ou un énoncé possible.
Blog	Publiez un article de blog sur un thème d'intérêt à partager avec d'autres utilisateurs. Vous pouvez inclure des images et des vidéos.
Commentaire	Saisissez un commentaire pour exprimer une opinion ou pour réagir à une vidéo ou à un article de blog.
Vidéo	Chargez une vidéo sur un thème d'intérêt pour d'autres utilisateurs. Les vidéos s'affichent sous la forme d'URL Web qui redirigent vers les sites vidéo les plus populaires. Communities prend en charge la lecture depuis : • YouTube : youtube.com • Vimeo : vimeo.com • DailyMotion : dailymotion.com • Facebook : facebook.com **Remarque :** les vidéos peuvent être incluses dans d'autres types de contenu, y compris des questions, des réponses, des articles de blog et des commentaires.
Document	Publiez un document pour le partager avec d'autres membres de la communauté. Vous pouvez publier votre document depuis un forum, choisir une rubrique où le poster et le baliser pour plus d'une rubrique.
Événement	Créez un événement auquel les autres utilisateurs de la communauté peuvent s'inscrire et assister.

Configurer les types de contenu de la communauté

Configurez les types de contenu, comme les vidéos et les articles de blog, pour la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les types de contenu au niveau de la communauté et du forum. Au niveau de la communauté, les types de contenu sont actifs par défaut. En fonction de vos besoins, vous pouvez désactiver les types de contenu.

Procédure

1. Pour configurer les types de contenu au niveau de la communauté, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Types de contenu**.
2. Cliquez sur un type de contenu.
3. Pour désactiver un type de contenu, décochez la case Actif.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le type de contenu n'est plus visible pour la communauté.
5. Pour configurer les types de contenu au niveau du forum, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
6. Cliquez sur un forum.
7. Cliquez sur la liste connexe **Types de contenu**.
8. Dans la colonne Actif, double-cliquez sur une ligne.
9. Pour activer un type de contenu, sélectionnez **Vrai**.
10. Pour désactiver un type de contenu, sélectionnez **Faux**.

Types de commentaires de la communauté

Deux types de commentaires sont pris en charge : Avis positif et Utile.

Les utilisateurs de la communauté peuvent fournir des commentaires sur le contenu auquel ils ont accès dans la communauté.

Types de commentaires

Type de commentaire	Description
Utile	Les commentaires utiles sont associés aux types de contenu suivants lorsqu'un utilisateur de la communauté définit le contenu comme utile : Blog, Vidéo, Documents, Réponse, Commentaire.
Avis positif	Les commentaires Avis positif sont associés au type de contenu Question lorsqu'un utilisateur de la communauté indique qu'une question est utile.

Types d'accès de la communauté

Les types d'accès sont utilisés pour contrôler l'accès à un forum ou à un type de contenu.

Vous pouvez définir les types d'accès pour un forum et un type de contenu dans une autorisation. Quatre types d'accès sont disponibles par défaut.

Types d'accès

Type d'accès	Description
Administrateur du forum	S'applique aux forums.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'accès (suite)

Type d'accès	Description
Modérateur du forum	S'applique aux forums.
Lecture du contenu	S'applique à tous les types de contenu.
Écriture du contenu	S'applique à tous les types de contenu. L'accès Lecture du contenu est automatiquement inclus dans Écriture de contenu.

Remarque :
créer vos propres types d'accès n'est pas recommandé. Une connaissance avancée de l'architecture et du code de scripting de Communities est nécessaire pour prendre en charge et interpréter le nouveau type d'accès.

Contactez-nous Service et assistance client pour plus d'informations.

Pour afficher tous les types d'accès disponibles, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Types d'accès**.

Configurer des sources vidéo pour une communauté

Configurez des sources supplémentaires qui peuvent être utilisées pour le chargement d'une vidéo dans la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Configuration de la vidéo**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des configurations vidéo

Champ	Description
Hôte	Un site Web de sources vidéo, par exemple, youtube.com.
Domaine	Le domaine est configuré sur **Global** par défaut.
Application	L'application pour la source vidéo. Il est recommandé de saisir Communauté.
Widget	Un widget servant au rendu des vidéos à partir de la source. Saisissez Vidéo de rendu de Communities.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les forums de la communauté

Un forum est un endroit permettant aux utilisateurs de partager du contenu, d'échanger des notes, de poser et de répondre à des questions, etc. Avant que les utilisateurs de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

communauté puissent contribuer avec du contenu, configurez un forum avec des types de contenu et des autorisations, et créez et ajoutez des rubriques à un ou plusieurs forums.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou n_communities.forum

_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un forum est le conteneur du contenu créé par l'utilisateur. Un forum doit être configuré avec des types de contenu et des autorisations avant que les utilisateurs puissent y contribuer avec du contenu. Les forums peuvent être organisés hiérarchiquement à l'aide du champ **Parent**. Une fois les forums configurés, ils sont visibles sur la page d'accueil de la communauté en fonction des autorisations utilisateur.

Une rubrique est un domaine d'intérêt dont les utilisateurs peuvent discuter. Les rubriques sont visibles à partir de la page d'accueil de la communauté et s'affichent également dans les forums. Elles peuvent être organisées hiérarchiquement à l'aide du champ **Parent**.

- L'administrateur de la communauté crée des rubriques et peut associer une rubrique à un ou plusieurs forums.
- Les administrateurs des forums peuvent associer des rubriques à leurs propres forums.
- Si un utilisateur a accès à un forum particulier, il a également accès à toutes ses rubriques.

Procédure

Configurez un ou plusieurs des aspects suivants pour les rubriques et forums de la communauté.

Créer un forum

Créez un forum pour fournir un endroit permettant aux utilisateurs de partager du contenu. Vous pouvez configurer des forums avec adhésion auxquels les utilisateurs de la communauté enregistrés doivent demander l'accès. Vous pouvez également configurer des forums pour convertir des conversations non structurées en articles de la base de connaissances structurés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un forum peut être configuré comme suit.

Options incluses dans la configuration du forum

Public	Visible par tous les utilisateurs, y compris par les utilisateurs non connectés. Tous les utilisateurs ont un accès de type **content_read** aux questions et aux réponses des forums publics. Configurez des forums publics en ajoutant un utilisateur de forum de type public.
Privé	Visible uniquement par les utilisateurs qui se sont vus affecter les autorisations requises dans le forum. Configurez des forums privés en ajoutant un utilisateur de forum de type personnalisé et en ajoutant des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs spécifiques à cet utilisateur de forum.
Adhésion	Le titre du forum est visible par les utilisateurs de la communauté enregistrés. Les utilisateurs de la communauté doivent demander l'adhésion pour obtenir l'accès complet au contenu du forum. Configurez des forums avec adhésion en cochant la case **Activer l'adhésion pour ce forum**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Dans la liste Forums, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de forum

Champ	Description
Nom	Le nom du forum.
Description	Une brève description qui définit le forum.
Image	Une image qui fournit une référence visuelle pour décrire le forum.
Ordre	L'ordre dans lequel les forums sont affichés. Par défaut, ils sont affichés par ordre alphabétique. Saisissez une valeur numérique pour définir l'ordre dans lequel les forums sont affichés. Vous pouvez combiner les deux options.
Parent	Le forum parent, si nécessaire. Cela liste le forum comme un sous-forum du forum parent.
Activer l'adhésion pour ce forum	Case à cocher pour définir le forum en adhésion uniquement et permettre aux utilisateurs de forum enregistrés de demander à rejoindre le forum. Si vous cochez cette case, le titre du forum est visible par les tous utilisateurs de la communauté enregistrés. Les utilisateurs de la communauté doivent demander l'accès pour rejoindre le forum et consulter son contenu. **Remarque :** le champ **Workflow d'approbation pour l'adhésion** s'affiche lorsque vous cochez cette case.
Workflow d'approbation pour l'adhésion	Le workflow pour l'approbation des nouveaux membres d'un forum.
Base de connaissances utilisée pour la collecte	La base de connaissances utilisée pour transformer les discussions de la communauté en articles de la base de connaissances.

4. Pour permettre aux utilisateurs du forum enregistrés de consulter et de demander à rejoindre un forum, cochez la case **Activer l'adhésion pour ce forum** et réalisez les étapes suivantes.

   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Deux autorisations par défaut sont ajoutées au forum dans la liste connexe **Autorisations du forum**.

   - **Autorisation par défaut pour les adhésions** : accès en lecture et en écriture aux questions et réponses pour les utilisateurs qui sont membres du forum.
   - **Forum visible** : accès en lecture au nom et à la description du forum pour les utilisateurs enregistrés. Pour accéder au contenu, les utilisateurs doivent demander l'adhésion au forum.

   b. Si nécessaire, vous pouvez ajouter une nouvelle autorisation de forum et la définir comme valeur par défaut en utilisant la propriété sn_communities.default_permission_for_forum_memberships.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example
Si vous souhaitez que les utilisateurs publics voient le contenu dans le forum pour les encourager à devenir membres, créez une autorisation de forum comme suit :

- **Utilisateur du forum** : **Public**.
- **Autorisation** : **Lecture des questions et des réponses**.

c. Dans le champ **Workflow d'approbation pour l'adhésion**, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Laisser le champ Workflow d'approbation pour l'adhésion vide	Les demandes d'adhésion au forum sont approuvées automatiquement.
Sélectionner le workflow d'approbation préconfiguré Approbation de l'adhésion au forum	Une tâche est créée et envoyée à l'administrateur de la communauté ou du forum pour approbation.
Sélectionnez un workflow que vous avez créé	Une tâche est créée et envoyée aux utilisateurs définis dans votre workflow pour approbation.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Ajouter une rubrique à un forum

Configurer les types de contenu de la communauté

Créer une autorisation de forum

Configurer les types de contenu pour un forum

Définissez les types de contenu à utiliser dans un forum particulier et associez un workflow afin que le contenu soit révisé avant de devenir visible par les autres utilisateurs de la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.

2. Cliquez sur un forum.

3. Dans la liste connexe **Types de contenu**, cliquez sur **Nouveau**.

4. Dans la liste Types de contenu, sélectionnez un **type de contenu**.

5. Sélectionnez un **workflow d'approbation**.
Vous pouvez sélectionner le workflow **Communauté - Approbation de contenu** ou un workflow que vous avez créé.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le type de contenu sélectionné est ajouté à la liste connexe **Types de contenu** du forum. Les types de contenu secondaires suivants sont automatiquement ajoutés lors de la création d'un type de contenu principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de contenus inclus dans un forum

Type de contenu principal	Type de contenu secondaire
Question	Réponse
Blog, Document, Événement, Vidéo	Commentaire

Inviter les utilisateurs à devenir membres d'un forum

Invitez les utilisateurs à devenir membres d'un forum particulier afin d'encourager une plus grande participation de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Forums**.
2. Dans la liste, sélectionnez un forum qui a été configuré pour l'adhésion.
3. Sélectionnez le lien connexe **Inviter des utilisateurs à rejoindre ce forum**.
4. Réalisez les étapes suivantes pour inviter des utilisateurs internes et externes.

   a. Si les utilisateurs auxquels vous souhaitez envoyer l'invitation par e-mail sont internes, cliquez sur **Modifier des utilisateurs**.

   b. Si l'enregistrement d'utilisateur externe est activé, le champ **Saisir l'adresse e-mail** est affiché.

      Saisissez l'adresse e-mail des utilisateurs externes à qui vous souhaitez envoyer l'invitation par e-mail.

   Vous pouvez saisir des utilisateurs internes et externes auxquels envoyer votre invitation par e-mail.
5. Saisissez **Commentaires** pour personnaliser le texte dans l'invitation par e-mail.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un e-mail est généré et envoyé aux utilisateurs de la liste. Le workflow d'approbation défini dans le forum détermine l'approbation de l'adhésion depuis une invitation par e-mail. Vous pouvez consulter toutes les invitations par e-mail dans le forum dans la liste connexe **Invitations par e-mail au forum**.

Approuver les adhésions au forum

Gérez les approbations d'adhésion au forum lorsque des utilisateurs de la communauté enregistrés demandent à adhérer à un forum.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons d'approuver les adhésions au forum.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez à la **Communauté** > **Forums**.
     a. Dans la liste, sélectionnez un forum qui a été configuré pour l'adhésion.
     b. Cliquez sur la liste connexe **Approbations d'adhésion**.
   - Accédez à la **Libre-service** > **Mes approbations.**
2. Acceptez ou rejetez les demandes d'adhésion.
   Une seule approbation est requise pour chaque tâche.
   Une fois que la tâche a été approuvée ou rejetée, une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur.

Créer une rubrique

Créez une rubrique pour permettre aux utilisateurs de créer et de partager du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de rubrique

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique.
Description	Une brève description pour définir la rubrique.
Parent	La rubrique parente, si nécessaire. Si vous saisissez une rubrique parente, la rubrique est listée comme une sous-rubrique de la rubrique parente.
Image	Une image qui fournit une référence visuelle décrivant la rubrique.
Catégorie de base de connaissances utilisée pour la collecte	La catégorie de base de connaissances utilisée pour catégoriser les discussions de la communauté transformées en articles de la base de connaissances.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La rubrique est créée et ajoutée à la liste des rubriques.

Que faire ensuite
Ajoutez une rubrique à un forum.

Ajouter une rubrique à un forum

Ajoutez une rubrique à un forum afin que les utilisateurs puissent y associer du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une rubrique peut appartenir à plusieurs forums.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Dans la liste, cliquez sur le nom du forum.
3. Cliquez sur la liste connexe **Rubriques du forum**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Sélectionnez une rubrique dans la liste **Rubrique**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La rubrique sélectionnée est ajoutée à la liste du forum Rubriques du forum. La rubrique est disponible pour les utilisateurs de ce forum.

Désactiver les rubriques dans une communauté

Désactivez la fonctionnalité des rubriques de sorte qu'aucune information de rubrique n'est visible dans votre communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur peut changer la propriété *sn_communities.enable_topics* de sorte que toutes les informations de rubriques sont masquées dans la communauté. Les données ne sont pas supprimées.

Procédure

1. Saisissez sys_properties.list dans le navigateur de filtre et recherchez la propriété *sn_communities.enable_topics*.
2. Dans le champ **Valeur**, saisissez faux.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Aucune information de rubrique n'est affichée dans **Flux d'activités** ou **Notifications et abonnements**.
   - Aucune information de rubrique n'est affichée sur les pages de destination **Forums** ou **Rubriques**.
   - Aucune information de rubrique n'est affichée sur les pages et widgets Ludification.
   - Les champs de rubrique n'apparaissent pas lors de la création, de la modification ou de l'affichage du contenu.
   - Les rubriques ne s'affichent pas sur la page des résultats de recherche.

Créer un sous-forum

Créez un sous-forum et mappez-le à un forum parent pour établir une hiérarchie de forums.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de créer un sous-forum dans Communities.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
   - Sur la page de la liste Forums, cliquez sur **Nouveau**.
   - Localisez le forum dans lequel créer un sous-forum, cliquez sur son nom, puis cliquez sur la liste connexe **Sous-forums**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de forum

Champ	Description
Nom	Le nom du sous-forum.
Description	Une brève description qui définit le sous-forum.
Image	Une image qui fournit une référence visuelle pour décrire le sous-forum.
Ordre	L'ordre dans lequel les sous-forums sont affichés. Par défaut, ils sont affichés par ordre alphabétique. Saisissez une valeur numérique pour définir l'ordre dans lequel les forums sont affichés. Vous pouvez combiner les deux options.
Parent	Le forum parent. Cela liste le forum comme un sous-forum du forum parent.
Activer l'adhésion pour ce forum	Case à cocher pour définir le forum en adhésion uniquement et permettre aux utilisateurs de forum enregistrés de demander à rejoindre le forum. Si vous cochez cette case, le titre du forum est visible par les tous utilisateurs de la communauté enregistrés. Les utilisateurs de la communauté doivent demander l'accès pour rejoindre le forum et consulter son contenu. **Remarque :** le champ **Workflow d'approbation pour l'adhésion** s'affiche lorsque vous cochez cette case.
Workflow d'approbation pour l'adhésion	Le workflow pour l'approbation des nouveaux membres d'un forum.
Base de connaissances utilisée pour la collecte	La base de connaissances utilisée pour transformer les discussions de la communauté en articles de la base de connaissances.

Résultats

La hiérarchie des forums et sous-forums s'affiche sur la page d'accueil de la communauté et la page de destination du forum, lors de la création de questions, d'articles de blog ou d'événements, ainsi que dans les filtres de recherche.

Déplacer le contenu d'un forum

Déplacez les publications de contenu de la communauté d'un forum à l'autre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin, sn_communities.forum_moderator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'accès au contenu est basé sur les autorisations d'un forum spécifique. Si le contenu est déplacé, l'auteur du contenu et d'autres utilisateurs de la communauté pourraient perdre l'accès à celui-ci, en fonction de leurs autorisations de forum.

Remarque :
le contenu provisoire ne peut pas être déplacé. Si le type de contenu n'est pas pris en charge dans le nouveau forum, il ne peut pas être déplacé.

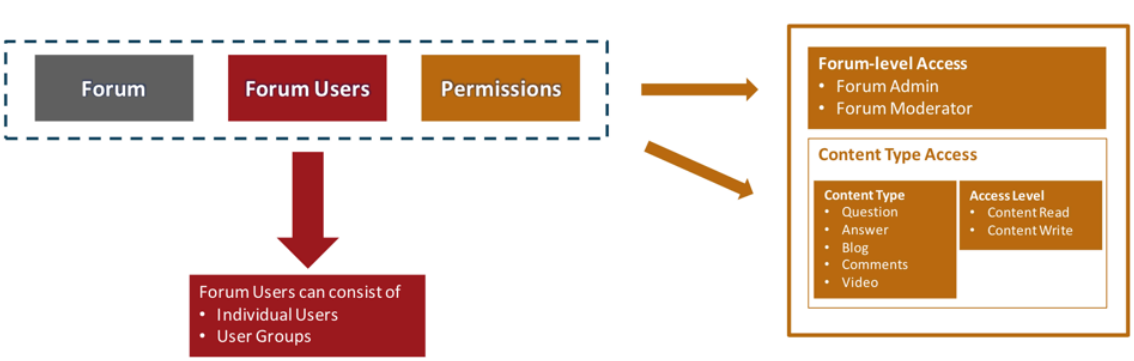
Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Cliquez sur le contenu que vous souhaitez déplacer.
3. Cliquez sur **...**, puis sur **Modifier**.
4. Sélectionnez le forum vers lequel vous souhaitez déplacer le contenu.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Une notification par e-mail est envoyée à l'auteur du contenu, aux abonnés au contenu et aux abonnés au forum.

Gestion des autorisations utilisateur et de forums

Les administrateurs de la communauté et des forums peuvent donner aux utilisateurs et aux groupes d'utilisateurs différents niveaux d'accès aux forums et au contenu des forums.

Les paramètres de sécurité des forums comportent trois composants : les utilisateurs du forum, les autorisations et les forums.



Utilisateurs du forum

Un utilisateur de forum est un groupe d'utilisateurs logique, des groupes d'utilisateurs ou les deux. Ce groupe sert à définir les adhésions à un forum.

Autorisations

Une autorisation est une combinaison de :

- types d'accès pour un forum
- types d'accès pour un type de contenu donné

Forums

Un forum est le conteneur du contenu créé par l'utilisateur. Un forum doit être configuré avec des types de contenu et des autorisations avant que les utilisateurs puissent y contribuer avec du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer votre propre autorisation ou utiliser l'une des autorisations par défaut fournies par l'application Communities.

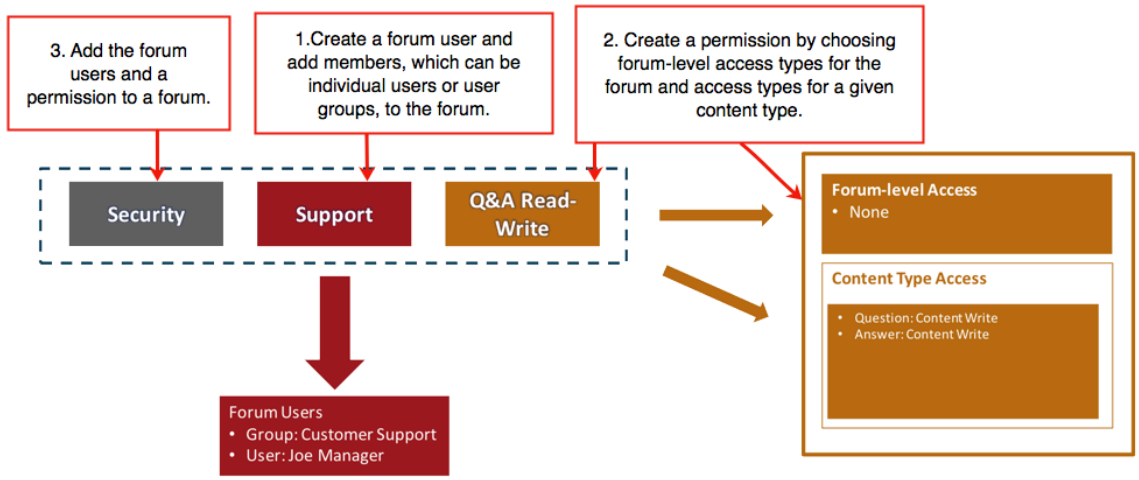
Autorisations par défaut

Autorisation	Description
Lecture des blogs	Accès en lecture aux blogs.
Lecture des blogs et écriture des commentaires	Accès en lecture aux blogs et en écriture aux commentaires.
Écriture des blogs	Accès en écriture aux blogs.
Écriture des blogs et écriture des commentaires	Accès en écriture aux blogs et aux commentaires.
Autorisation par défaut pour les adhésions	Autorisations par défaut pour les forums configurés avec l'option **Activer l'adhésion pour ce forum**.
Autorisations par défaut pour l'utilisateur public	Accès public aux forums.
Autorisations par défaut pour l'utilisateur enregistré	Autorisations pour les utilisateurs enregistrés et connectés.
Lecture des documents et écriture des commentaires	Accès en lecture aux documents et en écriture aux commentaires.
Écriture des documents et écriture des commentaires	Accès en écriture aux documents et aux commentaires.
Lecture des événements et écriture des commentaires	Accès en lecture aux événements et en écriture aux commentaires.
Écriture des événements et écriture des commentaires	Accès en écriture aux événements et aux commentaires.
Administrateur du forum	Accès complet à un forum.
Modérateur du forum	Accès en modération à un forum.
Lecture du nom et de la description du forum	Accès en lecture au nom et à la description d'un forum. Pour accéder au contenu ou à des rubriques, d'autres autorisations sont requises.
Accès complet	Accès en lecture et en écriture à tous les types de contenu.
Lecture des questions et réponses	Accès en lecture aux questions et aux réponses.
Écriture des questions et réponses	Accès en écriture aux questions et aux réponses.
Écriture des questions	Accès en écriture aux questions.
Lecture des vidéos et écriture des commentaires	Accès en lecture aux vidéos et en écriture aux commentaires.
Écriture des vidéos et écriture des commentaires	Accès en écriture aux vidéos et aux commentaires.

Pour attribuer des autorisations aux utilisateurs et aux groupes d'utilisateurs, créez des associations entre les utilisateurs du forum et les autorisations pour un forum spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
les autorisations de forums ne sont pas héritées dans la hiérarchie des forums. Chaque sous-forum doit être configuré avec son propre ensemble d'autorisations et de types de contenu.

- Vous pouvez utiliser les utilisateurs de forum et les autorisations dans plusieurs forums.
- Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs de forum et autorisations à un même forum.
- Vous pouvez copier les autorisations d'un forum parent dans un forum enfant ou d'un forum totalement différent.
- Vous pouvez également définir les exceptions d'autorisation spécifiques à l'utilisateur et déboguer les autorisations des utilisateurs.

Créer un utilisateur de forum

Vous pouvez créer des utilisateurs de forum qui servent ensuite à définir les adhésions à un forum.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur de forum est un ensemble d'utilisateurs et de groupes d'utilisateurs. Les utilisateurs de forum sont réutilisables. Plusieurs utilisateurs de forum peuvent être utilisés dans un forum donné.

Remarque :
avant de créer un utilisateur de forum, vérifiez si un utilisateur de forum existant correspond à vos besoins.

Types d'utilisateurs de forum

Public	Les utilisateurs publics peuvent afficher la communauté sans se connecter. Par défaut, tous les utilisateurs ont un accès de type **content_read** aux questions et aux réponses des forums publics.
Inscrit	Les utilisateurs qui se sont inscrits à la communauté et en ont accepté les Termes et conditions. Une fois connectés, leur accès au contenu des forums dépend des autorisations configurées pour chaque forum.
Personnalisé	Utilisateurs et groupes d'utilisateurs spécifiques qui sont ajoutés en tant que membres à l'utilisateur de forum actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'utilisateurs de forum (suite)

Adhésion	Un groupe de membres qui ont rejoint un forum spécifique. Une fois connectés, leur accès aux forums dépend des autorisations configurées pour chaque forum.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Utilisateurs du forum**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'utilisateur de forum

Champ	Description
Nom	Nom de l'utilisateur.
Description	Description de l'utilisateur.
Type d'utilisateur	Type d'utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'utilisateur de forum est créé et ajouté à la liste des utilisateurs de forum.

Ajouter des membres à un utilisateur de forum

Ajoutez des membres à un utilisateur de forum. Les membres peuvent être des utilisateurs individuels ou des groupes d'utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Utilisateurs du forum**.
2. Cliquez sur l'utilisateur du forum pour y ajouter des membres.
3. Dans la liste connexe Membres, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des membres

Champ	Description
Utilisateur du forum	Nom de l'utilisateur de forum. Le nom est renseigné automatiquement.
Type d'adhésion	Type d'adhésion. Sélectionnez **Utilisateur** ou **Groupe**.
Membre	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs à ajouter à l'utilisateur de forum.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous avez sélectionné **Type d'adhésion** > **Utilisateur**, le **nom** de la table est automatiquement rempli avec *sys_user*. Si vous avez sélectionné **Type d'adhésion** > **Groupe**, le **nom** de la table est automatiquement rempli avec *sys_user_group*. Saisissez votre utilisateur ou groupe d'utilisateurs dans le champ**Document** .

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une autorisation

Créez une autorisation servant à définir l'accès d'un utilisateur à un forum et au contenu de ce forum.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les autorisations sont réutilisables. Avant de créer une autorisation, vérifiez si une autorisation existante correspond à vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Autorisations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'autorisation

Champ	Description
Nom	Nom de l'autorisation.
Description	Description de l'autorisation.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des types d'accès à une autorisation

Les types d'accès d'une autorisation déterminent l'accès des utilisateurs à certains forums.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Autorisations**.
2. Dans la liste **Autorisations**, cliquez sur l'autorisation que vous avez créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur la liste connexe **Accès au forum**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Sélectionnez un type d'accès.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créez une autorisation de forum.

Information associée

Types de contenu de la communauté

Types d'accès de la communauté

Ajouter des types de contenu à une autorisation

Les types de contenu d'une autorisation déterminent l'accès des utilisateurs à certains forums.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Autorisations**.
2. Dans la liste **Autorisations**, cliquez sur l'autorisation que vous avez créée.
3. Cliquez sur la liste connexe **Accès au type de contenu**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Sélectionnez un type d'accès et un type de contenu.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une exception d'autorisation

Créez une exception d'autorisation pour les utilisateurs qui ont besoin d'autorisations spécifiques pour un forum.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements d'exceptions d'autorisations sont créés pour les utilisateurs qui ont besoin d'autorisations spécifiques pour un forum particulier (par exemple, pour un gestionnaire de forum). Toutes les autres autorisations dont dispose l'utilisateur deviennent invalides une fois qu'une exception est créée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur un forum.
3. Cliquez sur la liste connexe **Exceptions d'autorisations**.
   La liste des utilisateurs possédant des autorisations supplémentaires pour ce forum s'affiche.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Utilisateur**, saisissez le nom de l'utilisateur pour lequel vous souhaitez créer une exception d'autorisation.
6. Dans le champ **Autorisation**, saisissez une autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une exception d'autorisation est créée et ajoutée à la liste **Exceptions d'autorisations** du forum.

Cloner une autorisation

Clonez une autorisation si un enregistrement d'autorisation existant ne peut pas être modifié et que vous avez besoin d'un enregistrement d'autorisation aux paramètres similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Autorisations**.
2. Cliquez sur l'autorisation que vous souhaitez cloner.
3. Cliquez sur le lien connexe **Cloner**.
   Une nouvelle autorisation disposant des mêmes types d'accès que l'autorisation source est créée. Le nom de l'enregistrement d'autorisation commence par **Clone de**.

Créer une autorisation de forum

Ajoutez un utilisateur de forum et une autorisation à un forum pour créer une autorisation de forum.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les autorisations de forum allient un forum, des utilisateurs de forum et des autorisations. Associez des utilisateurs de forum et des autorisations dans un forum spécifique. Vous pouvez ajouter plusieurs combinaisons d'utilisateurs de forum et d'autorisations à un forum.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur un forum.
3. Dans la liste connexe **Autorisations de forum**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Autorisations de forums

Champ	Description
Forum	Le nom du forum.
Utilisateurs du forum	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs auquel accorder l'accès au forum.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Autorisation	Autorisation à accorder aux utilisateurs de forum dans le forum.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Copier les autorisations du forum parent

Vous pouvez copier les autorisations d'un forum parent dans un forum enfant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur un forum.
3. Cliquez sur le lien connexe **Copier les autorisations du forum parent**.
   Tous les types de contenu et autorisations sont copiés du forum parent au forum enfant. Un résumé des résultats s'affiche en haut du formulaire.

Que faire ensuite
Configurez les utilisateurs de forum et les autorisations selon vos besoins.

Copier les autorisations d'un forum

Vous pouvez copier tous les types de contenu et autorisations d'un forum à l'autre.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez copier les autorisations d'un forum source vers plusieurs forums cibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur le nom du forum dont vous souhaitez copier les autorisations.
3. Cliquez sur le lien connexe **Copier les autorisations vers le(s) forum(s)**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Autorisations de copie

Champ	Description
Copier les autorisations à partir de	Nom du forum dont vous souhaitez copier les autorisations. Le nom est renseigné automatiquement.
Copier les autorisations vers	Nom du forum vers lequel vous souhaitez copier les autorisations. Vous pouvez saisir plusieurs forums.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déboguer les autorisations utilisateur

Enquêtez et diagnostiquez les problèmes relatifs à l'accès utilisateur aux forums.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Forums**.
2. Cliquez sur le nom du forum pour enquêter.
3. Cliquez sur le lien connexe **Déboguer les autorisations de forum**.
4. Saisissez le nom de l'utilisateur duquel vous souhaitez vérifier les autorisations.
   Les informations des autorisations de l'utilisateur de forum indiquent les types de contenu et d'accès de l'utilisateur pour un forum particulier.

Configurer le profil de communauté

Configurez le profil de communauté en configurant les champs de profil et en sélectionnant les champs à afficher dans la section relative aux informations personnelles du profil de communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

Configurez un ou plusieurs des aspects suivants du profil de communauté.

Créer un profil pour le profil de communauté

Créez un profil et associez-le à un rôle pour gérer les données que les utilisateurs peuvent modifier.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un profil est associé à un rôle utilisateur et peut être mappé à des champs spécifiques à afficher sur le profil de communauté. Le système de base contient un profil par défaut, qui n'est associé à aucun rôle et qui est utilisé pour tous les utilisateurs de la communauté. Vous pouvez créer un nouveau profil ou ajouter un rôle au profil par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Profil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis remplissez le formulaire de profil.

Formulaire Configuration de profil

Champ	Description
Nom	Un nom pour le profil.
Ordre	L'ordre, en valeur numérique, dans lequel le système doit évaluer les rôles du profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Rôle associé	Le rôle à associer au profil.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un champ de profil de communauté

Créez un champ à afficher sur le profil de communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Champs de profil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis remplissez le formulaire des champs de profil.

Formulaire de configuration du champ de profil

Étiquette de champ	Une étiquette pour le champ.
Nom de champ	Un nom pour le champ.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le mappage des champs de profil pour le profil de communauté

Configurez les champs qui s'affichent dans le profil de communauté et gérez les paramètres associés à ces champs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Mappage de champs de profil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis remplissez le formulaire de mappage des champs de profil.

Formulaire de mappage des champs de profil

Champ	Description
Profil	Nom du profil.
Table de valeurs source	Table source du champ à ajouter au profil. Toute table utilisée comme **Table de valeurs source** doit posséder une référence à la table sys_user.
Champ d'utilisateur source	Champ issu de la table de valeurs source.
Confidentialité en lecture seule	Cochez la case pour permettre à l'utilisateur de la communauté de changer les paramètres d'affichage de ce champ dans son profil de communauté.
Champ de profil	Affichez le nom du champ de profil de communauté.
Champ de valeur source	Nom du champ issu de la table source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Lecture seule	Cochez la case pour empêcher l'utilisateur de la communauté de modifier la valeur de ce champ.
Valeur par défaut de la confidentialité	Paramètre de confidentialité par défaut pour le champ. Il affiche le champ pour le groupe d'utilisateurs sélectionné. Les options disponibles sont les suivantes : ○ Tout le monde ○ Tous les utilisateurs après la connexion ○ Seulement moi ○ Adeptes

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Permettre aux utilisateurs de s'auto-enregistrer dans une communauté

Une fois que les utilisateurs ont accédé à des forums publics et décidé qu'ils veulent se joindre à la communauté, ils peuvent s'enregistrer eux-mêmes dans la communauté. L'enregistrement des utilisateurs externes permet de valider les utilisateurs et les oblige à accepter les termes et conditions de la communauté.

Les administrateurs de la communauté exécutent les tâches suivantes pour configurer l'enregistrement des utilisateurs externes.

- Configurez les propriétés d'enregistrement des utilisateurs externes.
- Configurez des filtres de modération pour saisir les mots interdits pour le nom d'utilisateur.
- Configurez la force requise pour les mots de passe .
- Créez un modèle et un contenu d'e-mail . Le modèle d'e-mail que vous pouvez changer est **communities.ext.regn.confirm**.
- S'ils ne sont pas déjà configurés, créez des termes et conditions de communauté que chaque utilisateur de la communauté doit lire et accepter. Communities offre des termes et conditions préconfigurés que vous pouvez modifier selon vos besoins.
- Pour permettre aux utilisateurs externes de mettre à jour leur fuseau horaire lors de l'enregistrement, ajoutez des ACL aux utilisateurs externes dans la table Utilisateurs [sys_user].

Créer des termes et conditions de communauté

Les membres de la communauté doivent respecter les règles de conduite de la communauté. Créez des termes et conditions de communauté et partagez-les pour bâtir une communauté prospère. Chaque utilisateur de la communauté doit lire et accepter les termes et conditions avant de contribuer à la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Communities comprend des termes et conditions préconfigurés que vous pouvez modifier selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez désactiver les termes et conditions à l'aide de la propriété *sn_communities.disable_terms_conditions_role*. Le profil de communauté n'est pas créé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Termes et conditions des communautés**, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les champs.

Formulaire des termes et conditions

Champ	Description
Numéro	Un numéro généré automatiquement pour vos termes et conditions. Si nécessaire, vous pouvez le changer.
Description courte	Une brève description pour vos termes et conditions.
Contenu	Le contenu de vos termes et conditions.

2. Réalisez l'une des actions suivantes pour enregistrer les termes et conditions.
Vous pouvez afficher quels utilisateurs de la communauté ont accepté les termes et conditions et à quel moment ils l'ont fait. Accédez à la **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Profils de communautés**. Affichez ou ajoutez, si nécessaire, les champs **Termes et conditions acceptés**, **Date des termes et conditions acceptés** et **Nombre de termes et conditions acceptés**.

Portail de services de la communauté

Le portail de services de la communauté est une interface Web basée sur l'application Service Portal de ServiceNow.

Le portail de services de la communauté est conçu pour vous permettre de contrôler le comportement de votre portail et vous aider à créer une expérience utilisateur attrayante et engageante.

Pour personnaliser ce portail, accédez à **Portail de services** > **Portails** et cliquez sur **Community**.

Configurer les menus d'en-tête du portail de services de la communauté

Configurez les menus d'en-tête du portail de services de la communauté pour créer une expérience utilisateur cohérente sur tous vos portails de services orientés vers les utilisateurs finaux à l'aide d'une interface moderne et d'une structure de menu de navigation unifiée.

Avant de commencer
Rôle requis : le rôle d'administrateur pour votre portail de services, par exemple sn_communities.admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez un thème et un menu d'en-tête à votre portail de services pour définir son apparence et son comportement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service Portal** > **Portails** et cliquez sur le module du portail que vous souhaitez modifier.
2. Dans le message d'information sur le formulaire Page indiquant que vous devez modifier l'application actuelle pour modifier l'enregistrement, sélectionnez **ici**.
   Vous devez être dans l'application **Communities** pour effectuer des changements.
3. Dans le champ **Thème**, saisissez CSM par défaut.
4. Dans le champ **Menu principal**, saisissez Menu de l'en-tête du portail CSM unifié.
5. Cliquez sur l'icône d'informations à côté du champ **Menu principal** et cliquez sur **Enregistrement ouvert**.
6. Cliquez sur l'icône Paramètres et **Paramètres du système** > **Développeur**.
7. Modifiez l'**Application** avec **Customer Service Management Unified Theme**, puis cliquez sur l'icône Actualiser.
   Vous n'avez à changer ce paramètre qu'une seule fois.
   Le bouton **Nouveau** s'affiche à côté du bouton **Élément de menu**.
8. Pour afficher les noms des éléments du menu, personnalisez la liste connexe Éléments de menu et ajoutez le **Nom d'affichage**.
9. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Éléments de menu.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de menu

Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans le menu.
Menu parent	Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments. Vous pouvez modifier la valeur au besoin pour d'autres menus.
Élément de menu parent	Utilisez ce champ pour imbriquer des éléments de menu dans d'autres éléments de menu.
Ordre	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu.
Type	Le genre de page auquel l'élément renvoie. Par exemple, vous pouvez renvoyer à une autre page du portail, ou à une URL externe. Les champs de formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez dans cette liste.
Page	Nom de la page du portail vers laquelle l'élément renvoie.
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête.
Glyphe	Icône qui apparaît à côté de l'élément de menu.

11. Sélectionnez **Envoyer**.

Faire une annonce aux membres de la communauté

Les annonces globales s'affichent dans la bannière et diffusent les messages à tous les membres de la communauté. Les annonces de forum s'affichent dans la section Annonces de la page de forum. Vous pouvez également envoyer l'annonce par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

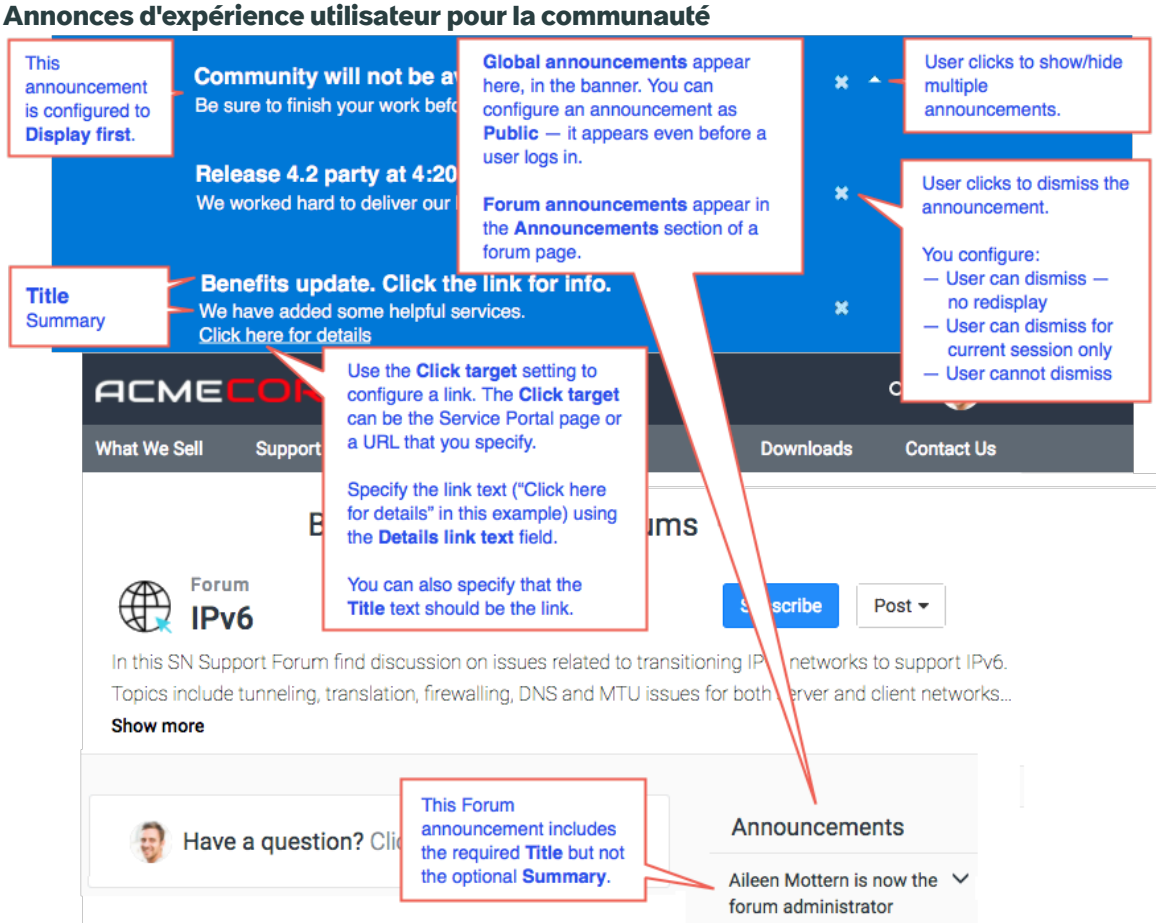
Rôle requis :

- sn_communities.admin peut gérer les annonces globales et les annonces de forum.
- sn_communities.forum_admin peut gérer les annonces de forum pour ses forums uniquement. L'annonce s'affiche uniquement dans le forum qui appartient à l'administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cet exemple vous montre l'expérience des annonces du point de vue de l'utilisateur de la communauté et comment vous pouvez configurer l'apparence et le fonctionnement des annonces.

Annonces d'expérience utilisateur pour la communauté



Procédure

Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Annonces globales** ou **Annonces de forum**, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.

Formulaire Configuration de l'annonce

Type d'annonce	Lecture seule. Définissez-le sur **Annonce globale** ou **Annonce de forum** en fonction de l'objet de votre travail.
Actif	Cochez la case afin de publier l'annonce pour les membres. Décochez la case pour annuler l'annonce.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Titre d’affichage de l’annonce. • Le texte s’affiche au-dessus du texte **Résumé**. • Dans un e-mail, le texte constitue l’objet du message.
Résumé	Contenu de l’annonce. • Le texte s’affiche en dessous du texte **Titre**. • Dans un e-mail, le texte constitue le corps du message.
Du / Au	• **Du** : date et heure à partir desquelles l’annonce doit s’afficher. • **Au** : date et heure à partir desquelles l’annonce ne doit plus s’afficher.
Envoyer une notification par e-mail	Cochez la case pour envoyer l’annonce aux membres par e-mail en plus de la diffuser.
Afficher en premier	Cochez la case pour afficher l’annonce en première position dans la liste.
Public	Cochez la case pour permettre aux membres du forum qui ne sont pas connectés de consulter l’annonce.
Portails	Portails qui affichent l’annonce. Par défaut : **Communauté**. **Remarque :** si aucune valeur n’est spécifiée, l’annonce ne s’affiche dans aucun portail.
Cliquer sur la cible	Le paramètre **Cliquer sur la cible** crée un lien pour l’annonce. • **Aucun** : pas de lien. • **Page** : ouvre une page Portail de services dans l’onglet de navigateur actuel. • **URL dans l’onglet de navigateur actuel** : ouvre l’URL spécifiée dans l’onglet de navigateur actuel. • **URL dans un nouvel onglet de navigateur** : ouvre l’URL spécifiée dans un nouvel onglet de navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de l'URL	Si vous sélectionnez une option URL pour le paramètre **Cliquer sur la cible**, saisissez l'URL dans le champ **Détails de l'URL**.
Texte du lien vers les détails	S'affiche uniquement si le paramètre **Cliquer sur la cible** n'est pas défini sur **Aucun**. • Pour afficher un lien sous le texte **Résumé**, saisissez le texte du lien dans le champ **Texte du lien vers les détails**. • Pour utiliser le texte **Titre** de l'annonce en tant que lien, laissez **Texte du lien vers les détails** vide.
Forums	Ce paramètre s'affiche uniquement pour les annonces du forum. Zone de liste double des forums pour lesquels vous avez le rôle administrateur. Déplacez un forum dans la liste **Sélectionné** pour afficher l'annonce sur le forum.
Options de masquage	Ce paramètre s'affiche uniquement pour les annonces globales. Détermine comment l'utilisateur peut ignorer l'annonce.

Que faire ensuite

- Pour mettre à jour une annonce, mettez à jour n'importe quel paramètre selon vos besoins, puis cliquez sur **Mettre à jour**. Si vous avez spécifié **Envoyer la notification par e-mail**, un message vous invite à envoyer l'e-mail mis à jour.
- Pour annuler une annonce, décochez la case **Actif**.

Ajouter du contenu proposé dans une communauté

Ajoutez ou modifiez le contenu proposé dans une communauté de façon à ce qu'il apparaisse dans la section Contenu proposé de la page d'accueil de la communauté, de la page d'accueil du forum ou des deux.

Avant de commencer

Définissez les propriétés suivantes selon vos besoins.

Propriétés du contenu proposé

Nom de la propriété	Description
sn_communities.default_featured_days	Nombre de jours par défaut pendant lequel le contenu sera proposé. La date de fin est calculée à partir de la date à laquelle le contenu est proposé.
sn_communities.max_featured_limit	Quantité maximale de contenu proposé au niveau global ou du forum.
sn_communities.featured_global_notify_user	Envoyez des notifications aux utilisateurs de la communauté lorsque le contenu est proposé sur la page d'accueil de la communauté. Cette propriété est désactivée par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du contenu proposé (suite)

Nom de la propriété	Description
	Remarque : Les notifications sont toujours envoyées aux administrateurs de la communauté. les modérateurs de la communauté et les abonnés au forum (en fonction de l'autorisation).

Pour envoyer des notifications par e-mail lorsque le contenu proposé expire, définissez la tâche planifiée Expiration du contenu proposé sur **Actif**.

Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Cliquez sur le contenu que vous souhaitez proposer.

   Remarque :
   les types de contenu Question et Réponse ne sont pas définis pour être proposés par défaut. Pour activer les types de contenu Question ou Réponse pour qu'ils soient proposés, accédez à **Communauté** > **Administration** > **Types de contenu**. Cliquez sur le type de contenu que vous souhaitez proposer et cochez la case **Autoriser la fonctionnalité**. Vous pouvez également désactiver cette option de la même manière pour ne plus proposer des types de contenu.

3. Cliquez sur **...** et **Marquer comme proposé**.
4. Dans la fenêtre contextuelle Contenu proposé, définissez si le contenu doit être proposé sur la page d'accueil de la communauté ou dans un forum spécifique.
   Une notification indiquant que le contenu a été proposé est envoyée à l'auteur du contenu, aux utilisateurs de la communauté qui ont commenté la publication et aux utilisateurs de la communauté qui sont abonnés à la publication. Si le contenu proposé a expiré ou est supprimé de la liste du contenu proposé par un autre utilisateur, les administrateurs et modérateurs de la communauté en sont informés.

Envoyer un e-mail à un utilisateur de la communauté

Envoyez un message privé à un utilisateur de la communauté directement depuis la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Un client de messagerie doit être configuré.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La messagerie privée peut notamment être utilisée pour avertir un utilisateur de l'utilisation d'un mot interdit, pour accueillir un nouvel utilisateur ou pour informer les utilisateurs que du contenu est mal placé dans un forum. Vous pouvez envoyer un message privé à un utilisateur depuis n'importe quel contenu de la communauté, un commentaire, le tableau de classement ou la page Profil de communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Pointez la souris sur le nom de l'utilisateur de la communauté.
3. Cliquez sur **Envoyer un e-mail à l'utilisateur**.

Remarque :
L'e-mail s'ouvre dans votre client de messagerie local.

Pages de la communauté qui prennent en charge les données SEO

Pour améliorer les résultats de recherche pour les membres de la communauté qui utilisent des moteurs de recherche externes, l'application Communities génère des balises meta SEO et les insère dans les questions, les rubriques, les forums et d'autres types de pages.

Remarque :
si les balises SEO générées automatiquement dans une page ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez changer les balises SEO. Voir Modifier les SEO dans les pages de communauté.

Pages qui incluent des données SEO générées automatiquement

L'application Communities génère automatiquement des balises meta SEO pour les pages suivantes dans le portail de services de la communauté. La table fournit des détails sur les données générées.

- community_question
- community_blog
- community_document
- community_video
- community_event
- community_forum
- community_topic

Balises SEO générées automatiquement

Type de page pouvant faire l'objet de recherches	Balises générées automatiquement dans la page
Question, Blog, Document, Vidéo et Événement	• La balise meta *title* est renseignée avec le texte « <nom du forum> - <brève description du contenu> ». • La balise meta *description* est renseignée avec le texte « <nom du forum> - <nom des rubriques> - <100 premiers caractères du corps du contenu> ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Balises SEO générées automatiquement (suite)

Type de page pouvant faire l'objet de recherches	Balises générées automatiquement dans la page
Forum	• La balise meta *`title`* est renseignée avec le texte « <nom du forum> ». • La balise meta *`description`* est renseignée avec le texte « <description du forum> ».
Sujet	• La balise meta *`title`* est renseignée avec le texte « <nom de la rubrique> ». • La balise meta *`description`* est renseignée avec le texte « <description de la rubrique> ».
Page du tableau de classement	La balise meta Titre est renseignée avec le texte « <nom de la communauté> ».

Modifier les SEO dans les pages de communauté

Si une balise meta SEO générée automatiquement ne répond pas à vos besoins, vous pouvez modifier ou remplacer la balise.

Avant de commencer

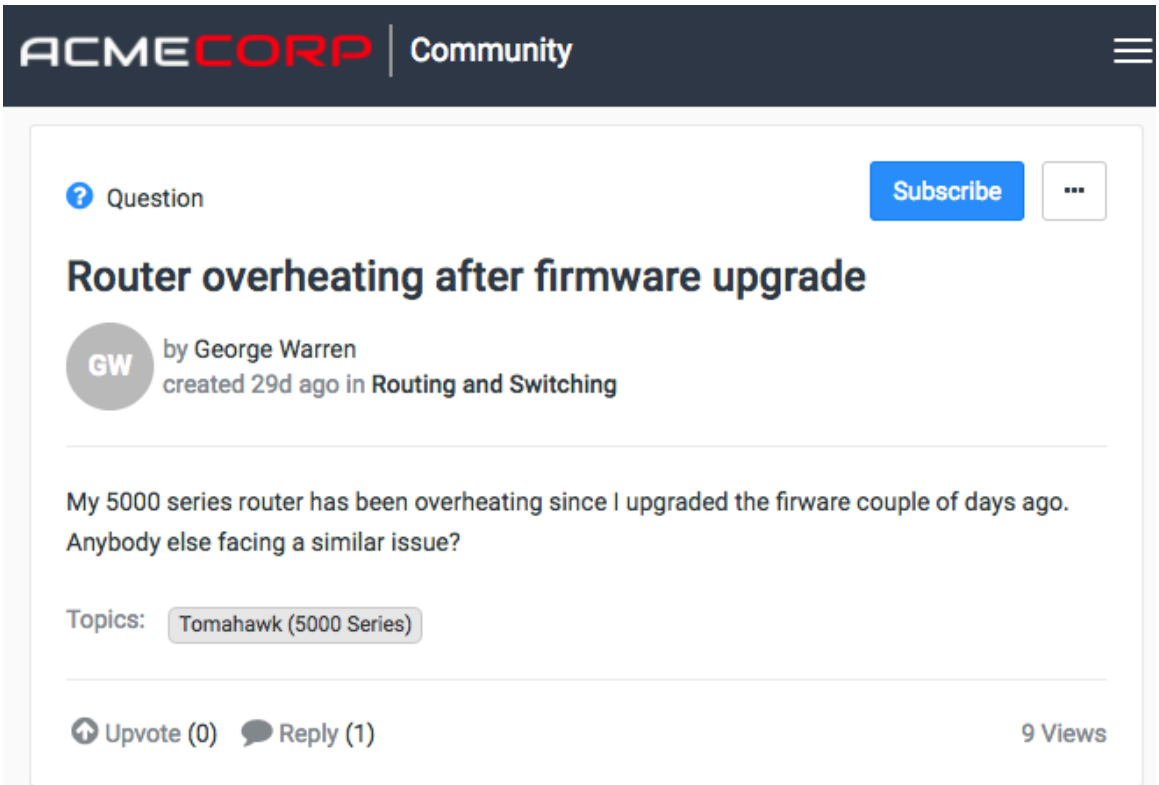
Rôle requis : sn_communities.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le code source pour cette page d'exemple de question (ID *`community_question`*) indique la balise meta *`description`* (surlignée en jaune) que l'application Communities a injectée dans la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
'5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page- {{page.sys_id}}
v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head sp- metatags=""><title>Routing and
Switching - Router overheating after firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge;
IE=10"></meta><meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=no"></meta><meta name="apple-
mobile-web-app-capable" content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control" content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta http-
equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description" content=Routing
and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series router has been overheating
since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link
href="favicon.ico?v=4" rel="shortcut icon"></link>
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a75921f9619
d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link rel="stylesheet" type="text/css"
href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a75921f9619
71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
rel="stylesheet" href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session, user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
    //record watch / presence
    window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
    window.NOW.user_name = xxxxxxx
    window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le texte de la balise meta *description* est composé de trois champs de données issus de l'enregistrement *communitiy_question*. Dans la balise, les valeurs sont séparées par un trait d'union.

- La première partie de la balise meta *description* est la valeur du champ Nom du forum dans l'enregistrement de question. Dans l'exemple, le nom du forum est Routing and Switching.
- La deuxième partie de la balise est la valeur du champ Rubrique de l'enregistrement (Tomahawk (5000 Series) dans l'exemple).
- La troisième partie de la balise est générée à partir des 100 premiers caractères du champ Corps de l'enregistrement (My 5000 series router has been overheating since I upgraded the firware couple of days ago. Anybody).

En plus de la balise meta *description* pour une page de question, l'application Communities injecte une balise *title* (surlignée en bleu). Le titre est généré dynamiquement avec deux valeurs de l'enregistrement *communitiy_question* :

- Le nom du forum (Routing and Switching dans l'exemple)
- La brève description (Router overheating after firmware upgrade dans l'exemple)

Procédure

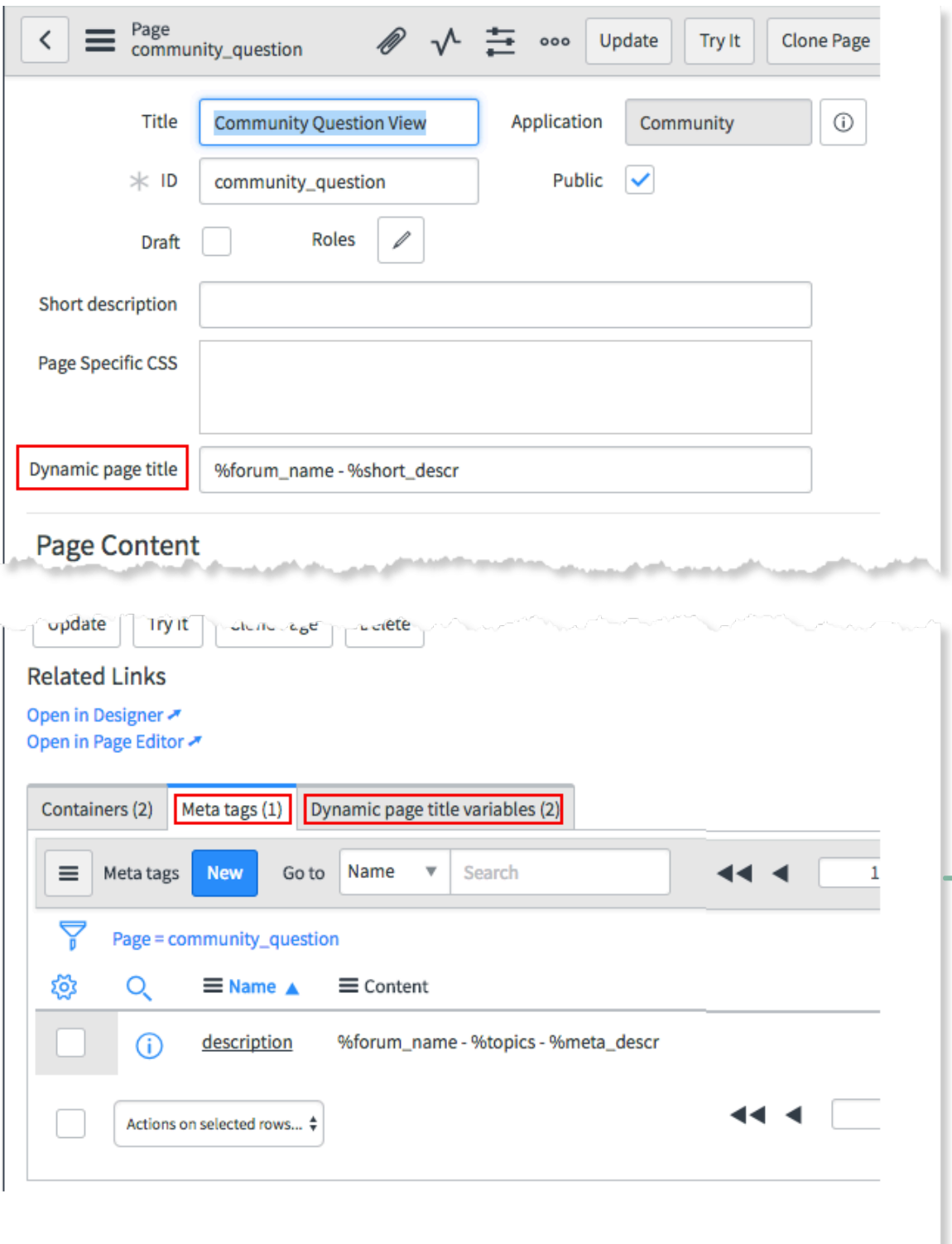
1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Dans la liste des pages du portail, cliquez sur l'**ID** de la page à mettre à jour (dans l'exemple, *community_question*).

   Consultez la liste des pages de Communities qui prennent en charge les données SEO.
3. Sur le formulaire de page :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifiez ou ajoutez des balises meta dans la liste connexe **Balises meta**.
- Modifiez le **titre de la page dynamique** en modifiant la structure du texte de titre, ou en modifiant ou remplaçant les variables qui génèrent le texte. Les définitions de variables s'affichent dans la liste connexe **Variables de page dynamiques** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions Analyse de la plateforme pour Communities

Cette Solution Analyse de la plateforme contient des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Utilisez les widgets Analyse des performances sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec les solutions, Analyse des performances aide à améliorer votre application sans nécessiter de configuration complexe.

Remarque :
Les solutions incluent certains tableaux de bord qui sont inactifs par défaut. Vous pouvez activer ces tableaux de bord pour les rendre visibles par les utilisateurs finaux en fonction de vos besoins professionnels.

Pour un accès illimité à toutes les fonctionnalités de cette Solution Analyse de la plateforme, souscrivez un abonnement à Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer votre abonnement à Analyse des performances .

Pour activer la solution pour Communities, un administrateur doit accéder à **Définitions du système** > **Modules d'extension** et active le module d'extension Performance Analytics - Content Pack Communities .

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme

Activer votre abonnement Analyse des performances

Afficher le tableau de bord des performances de Communities

Le tableau de bord de Communities affiche l'état à jour de l'utilisation de la communauté, de l'adhésion, du type de contenu et de l'activité, ainsi que les tendances par forum et par rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Dans la liste, sélectionnez **Communauté** > **Tableau de bord des communautés**.
   Dans les onglets du tableau de bord :
   - Les types de contenu sont Question, Réponse, Commentaire, Blog, Vidéo ou Document.
   - « Activité sociale » correspond à toute réponse (réponse, commentaire, blog, vidéo ou document) à une rubrique qui est ajoutée par un utilisateur autre que le créateur.
   - Les données de score de contenu sont destinées au contenu créé au cours des 30 derniers jours.
   - Cliquez sur un tableau de résultats pour afficher des données détaillées ou un graphique de tendances.

Onglets affichés dans le tableau de bord des performances

Onglet Vue d'ensemble	Tableaux de résultats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Dans chaque tableau de résultats, la variation du pourcentage dans la période actuelle est indiquée sous le total au cours de la durée de vie de la communauté. ○ Nombre de membres actuels et nombre total de questions. ○ Pourcentage de questions dont l'état a été défini sur **Résolu** par l'utilisateur qui a posé la question. ○ Pourcentage de questions restées sans réponse. ○ Nombre total de pièces jointes (blogs, vidéos et documents). Graphiques ○ **Activité de la communauté** : nouveaux membres de la communauté et sessions totales pour le mois. ○ **Nouveau contenu** de tout type. ○ **Les 3 meilleurs forums et rubriques par activité sociale** : rubriques et forums qui ont reçu des réponses d'autres membres. Placez le curseur sur une zone pour afficher le nombre d'activités.
Onglet Analyse du contenu	Pour n'importe quel graphique, vous pouvez vous concentrer sur les types de contenu, forums ou rubriques les plus populaires en sélectionnant une **Répartition**. ○ **Nouveau contenu** et nombre de membres actifs qui ont contribué au contenu les derniers mois pour la répartition sélectionnée. ○ Les 10 principaux éléments les plus vus pour la répartition sélectionnée.
Onglet Analyse des forums	○ Les cartes thermiques affichent les données pour le **Contenu** (volume total de contenu actuel), les **Vues** (vues uniques totales des utilisateurs) et l'**Activité sociale**. Les forums sont répertoriés sur l'axe vertical et les types de contenu sur l'axe horizontal. ○ **Autres indicateurs clés de performance** : données sur les indicateurs clés de performance pour les forums.
Onglet Analyse des rubriques	○ Les cartes thermiques affichent les données pour le **Contenu** (volume total de contenu actuel), les **Vues** (vues uniques totales des utilisateurs) et l'**Activité sociale**. Les rubriques sont répertoriées sur l'axe vertical et les types de contenu sur l'axe horizontal. ○ **Autres indicateurs clés de performance** : données sur les indicateurs clés de performance pour les rubriques.
Onglet Analyse de l'administrateur	Les cartes thermiques présentent les données pour le **Nombre de publications déplacées** et le **Contenu proposé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

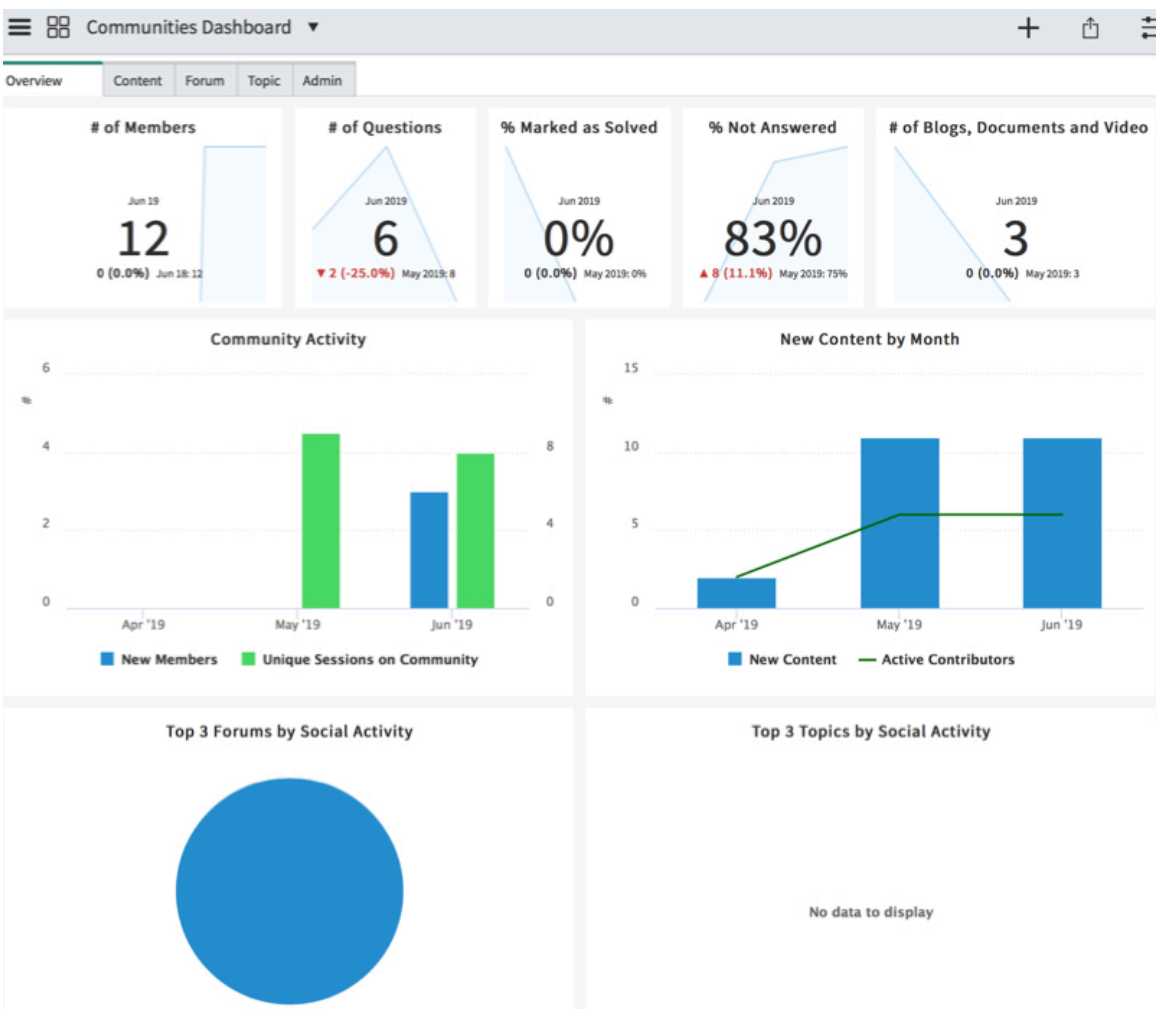
Tableaux de résultats de Performance Analytics

Widgets de Performance Analytics

Tableau de bord de Communities

Le tableau de bord de Communities affiche l'état à jour de l'utilisation de la communauté, de l'adhésion, du type de contenu et de l'activité, ainsi que les tendances par forum, par rubrique et par administrateur.

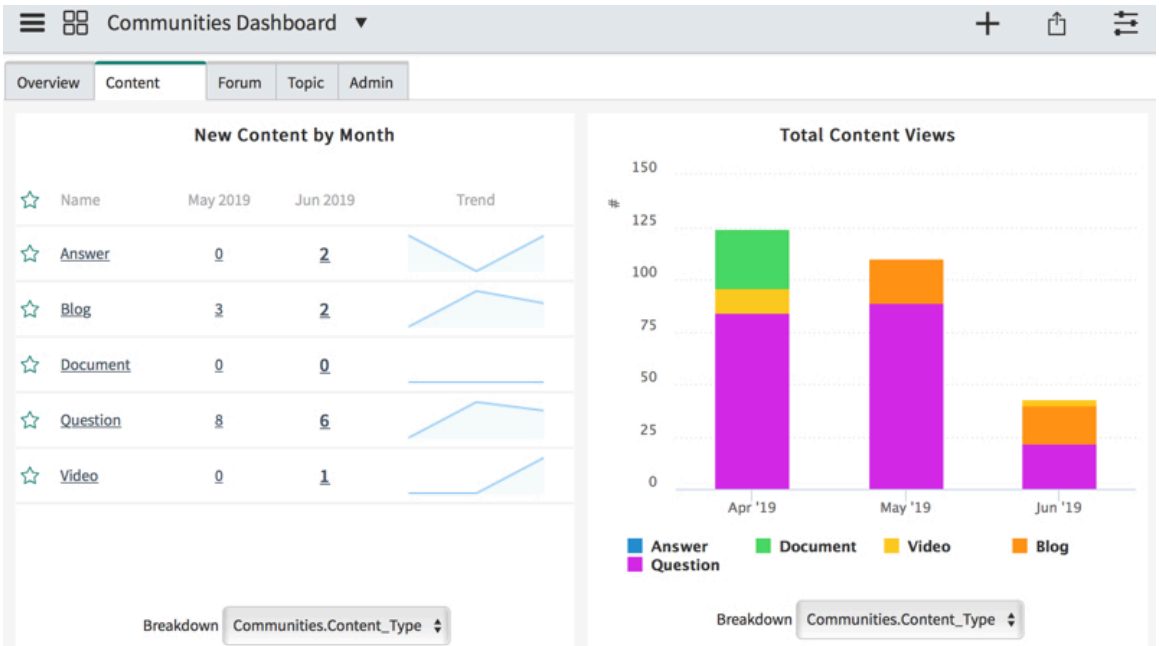
Onglet Vue d'ensemble



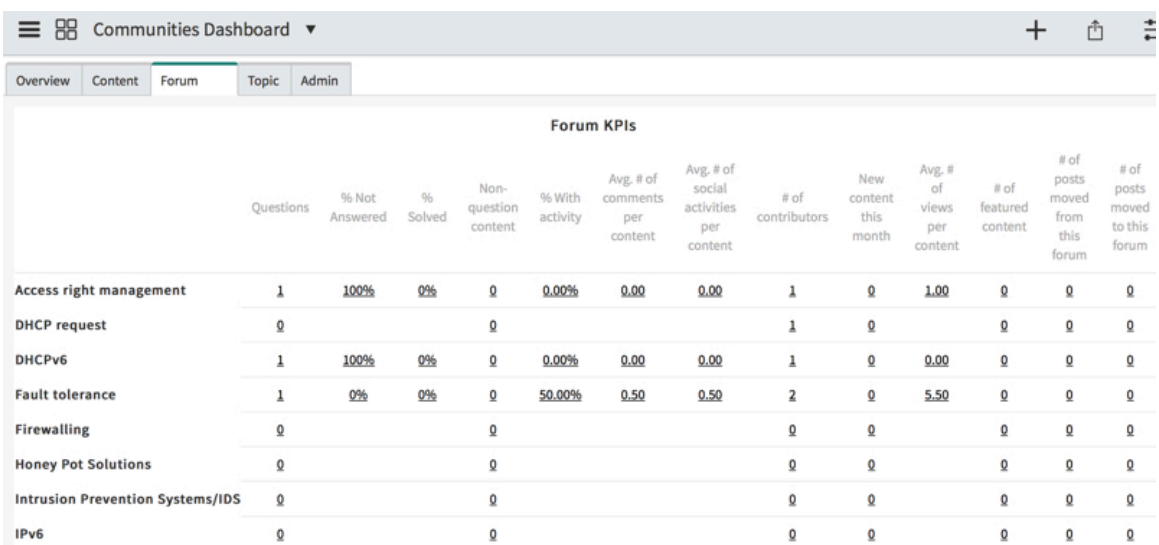
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Contenu

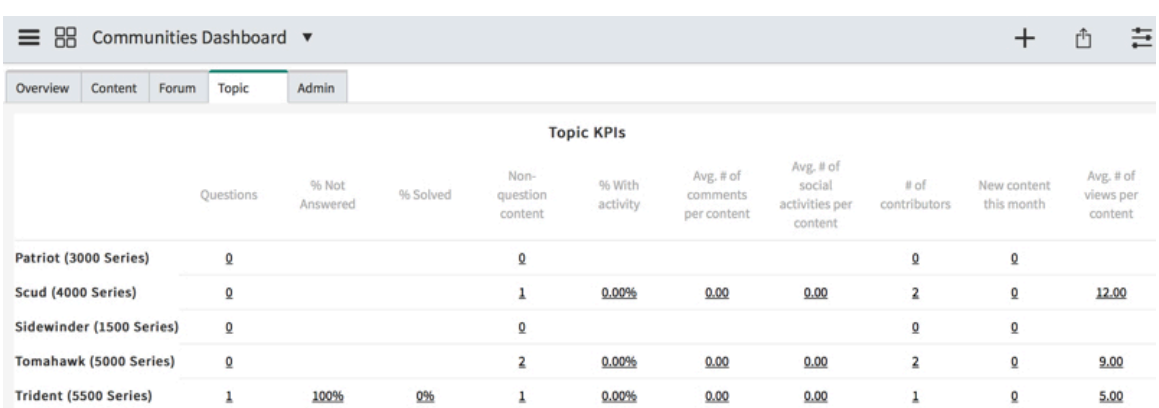


Onglet Forum



	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content	# of featured content	# of posts moved from this forum	# of posts moved to this forum
Access right management	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	1.00	0	0	0
DHCP request	0			0				1	0		0	0	0
DHCPv6	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	0.00	0	0	0
Fault tolerance	1	0%	0%	0	50.00%	0.50	0.50	2	0	5.50	0	0	0
Firewalling	0			0				0	0		0	0	0
Honey Pot Solutions	0			0				0	0		0	0	0
Intrusion Prevention Systems/IDS	0			0				0	0		0	0	0
IPv6	0			0				0	0		0	0	0

Onglet Rubrique

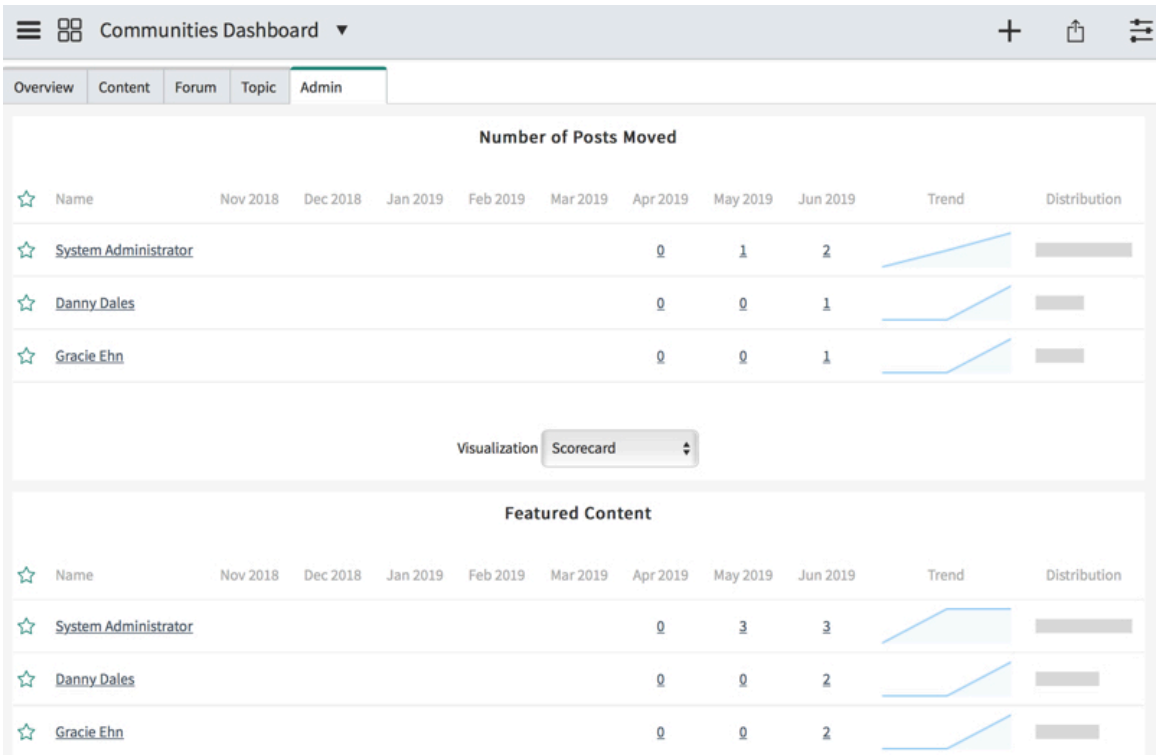


	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content
Patriot (3000 Series)	0			0				0	0	
Scud (4000 Series)	0			1	0.00%	0.00	0.00	2	0	12.00
Sidewinder (1500 Series)	0			0				0	0	
Tomahawk (5000 Series)	0			2	0.00%	0.00	0.00	2	0	9.00
Trident (5500 Series)	1	100%	0%	1	0.00%	0.00	0.00	1	0	5.00

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Administrateur



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Rôle requis
Modérateur de la communauté	sn_communities.community_moderator
Administrateur de la modération	sn_communities.moderation_admin
Administrateur de la communauté	sn_communities.admin
Administrateur du forum	sn_communities.forum_admin
Modérateur du forum	sn_communities.forum_moderator
Créateur de contenu	pa_viewer, pa_admin

Indicateurs

Le tableau de bord Communities présente les indicateurs clés de performance suivants :

Nombre de membres

Nombre total de membres.

Nombre de questions

Nombre de questions créées au cours des 30 derniers jours.

% marqué comme résolu

Nombre de questions créées au cours des 30 derniers jours et marquées comme étant résolues.

% sans réponse

Nombre de questions créées au cours des 30 derniers jours qui sont restées sans réponse.

Nombre de blogs, documents et vidéos

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de blogs, documents et vidéos créés au cours des 30 derniers jours.

Contenu qui n’est pas une question

Nombre de blogs, vidéos et documents publiés.

% avec activité

Pourcentage de contenu de communauté principal ou secondaire comportant au moins une réponse ou un commentaire.

Nombre moyen d’activités sociales par contenu

Nombre moyen d’activités (marquées comme étant utiles, avec un avis positif, des commentaires ou des réponses) sur tout contenu de la communauté principal ou secondaire actif.

Nombre de contributeurs

Nombre de contributeurs.

Nouveau contenu ce mois-ci

Nombre de nouvelles publications de contenu au cours des 30 derniers jours.

Nombre moyen de vues par contenu

Nombre moyen de vues du contenu.

Nombre moyen de commentaires par contenu

Nombre moyen de commentaires du contenu.

N° de contenu proposé

Nombre de publications de contenu qui ont été proposées.

Quantité de contenu transféré depuis les activités

Quantité de publications de contenu transférées depuis les activités.

Quantité de contenu transféré vers les activités

Quantité de publications de contenu transférées vers les activités.

Répartitions

Les répartitions suivantes s’appliquent aux indicateurs du tableau de bord :

- Type de contenu de Communities
- Forum de Communities
- Rubrique de Communities

Visualisations de données

Les tableaux de bord incluent les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Activité de la communauté	Colonne	Affichez le nombre de nouveaux membres de la communauté et le nombre total de sessions dans la communauté par mois.
Nouveau contenu par mois	Colonne	Affichez le nombre de nouvelles publications de contenu par mois.
3 meilleurs forums par activité sociale	Camembert	Affichez les forums qui ont reçu des réponses d’autres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		membres. Une activité sociale correspond à toute réponse (réponse, commentaire, blog, vidéo ou document) à une rubrique qui est ajoutée par un utilisateur autre que l'utilisateur ayant publié le contenu à l'origine.
3 meilleures rubriques par activité sociale	Camembert	Affichez les rubriques qui ont reçu des réponses d'autres membres.
Nouveau contenu par mois	Score unique	Affichez la quantité de nouveau contenu, de forums ou de rubriques créés par mois. Pour n'importe quel graphique, vous pouvez vous concentrer sur les types de contenu, forums ou rubriques les plus populaires en sélectionnant une **Répartition**.
Total des vues de contenu	Colonne	Affichez le nombre de vues pour chaque type de contenu par mois.
KPI de forum	Score unique	Affichez différents indicateurs pour les forums.
KPI des rubriques	Score unique	Affichez différents indicateurs pour les rubriques.
Quantité de contenu déplacé	Score unique	Affichez le nombre de publications de contenu qui ont été déplacées par les administrateurs et modérateurs de la communauté par mois.
Contenu proposé	Score unique	Affichez le nombre de publications présentées par différents utilisateurs par mois.

Traduction automatique

Migrer les données des questions et réponses sociales vers Communities

Si vous souhaitez migrer le contenu des questions et réponses sociales existant vers Communities, vous pouvez utiliser un script.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Le module d'extension Customer Communities (com.sn_customer_communities) doit être activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Recherchez le script *`Migrer les questions et réponses sociales vers la communauté`* et ouvrez-le.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour activer le script, cochez la case **Actif** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le script est désactivé par défaut.
4. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.
   La fenêtre contextuelle **Exécuter le script correctif** s'affiche.
5. Cliquez sur **Continuer en arrière-plan**.
   Utilisez toujours cette option pour les scripts de longue durée ou si vous ne connaissez pas la durée d'exécution prévue.
6. Vérifiez l'état du script correctif et examinez les résultats dans la liste connexe Afficher les agents d'avancement.

Que faire ensuite

Vérifiez les informations suivantes.

- Un nouveau forum est créé pour chaque base de connaissances qui possède des questions et réponses sociales.
- Tous les commentaires, questions, réponses, votes Utile et avis positifs sont migrés.
- Tous les nombres de vues, de réponses et de commentaires sont migrés.
- La solution acceptée à une question dans les questions et réponses sociales est définie par **Marquer comme réponse correcte** dans Communities.
- Les questions et réponses sociales sont désactivées pour toutes les bases de connaissances qui contenaient des données de questions et réponses sociales. Les questions et réponses sociales ne sont plus visibles pour ces bases de connaissances.

Afficher les journaux de communauté

Les journaux de communauté affichent des informations sur les personnes qui ont consulté ou cherché du contenu dans une communauté. La vue de liste affiche toutes les entrées des journaux, sauf si elles sont filtrées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration** > **Journaux des recherches** ou **Afficher les journaux**.
2. Affichez les journaux.

Journaux de communauté

Journal	Description
Journal des recherches	Affichez qui a recherché quoi et où dans la communauté.
Afficher le journal	Affichez qui a consulté quoi et où dans la communauté.

Afficher les tables des commentaires et des signets de la communauté

Consultez les tables des commentaires et des signets pour voir quel contenu de la communauté a reçu des commentaires ou a été ajouté aux signets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Commentaire**.
2. Choisissez une des options suivantes.
   - Cliquez sur **Commentaires** pour afficher les commentaires apportés au contenu, le type de commentaire et la personne à l'origine de ces commentaires.
   - Cliquez sur **Signets** pour afficher le contenu qui a été ajouté aux signets et qui l'a ajouté.

Créer un ticket à partir d'une discussion

Pour inviter vos experts internes à répondre aux fils de discussion, vous pouvez créer des tickets directement à partir de questions de la communauté.

Créer des tickets à partir de questions de la communauté nécessite l'activation du module d'extension Customer Service Management (com.sn_customerservice).

Cette fonctionnalité est disponible pour les questions qui ont été publiées par des utilisateurs de la communauté qui sont également des contacts ou des consommateurs dans l'application Customer Service Management. Les questions peuvent avoir reçu une réponse ou non.

Remarque :
les tickets peuvent être créés uniquement à partir de questions.

Deux ensembles d'utilisateurs peuvent créer des tickets à partir de questions :

- Agents du service client, agents du service consommateur et gestionnaires du service client.
- Utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice.proxy_case_creator. Les administrateurs et modérateurs de la communauté héritent de ce rôle.

Administrer la création de tickets à partir des discussions

Configurez les paramètres pour le ticket généré à partir de la discussion de la communauté afin qu'il puisse être acheminé correctement.

Créer un ticket à partir d'une discussion nécessite une configuration qui mappe les informations de la question dans la communauté aux champs du formulaire de ticket. La configuration **Créer un ticket** est incluse avec la fonctionnalité. Cette configuration définit les tables source et de destination, et mappe les champs source aux champs de destination. Cette configuration est stockée dans la table Carte de la table CSM [csm_table_map]. L'administrateur système peut modifier cette configuration au besoin.

La configuration **Créer un ticket** utilise la table Questions et réponses sociales [kb_social_qa_question] comme table source et la table Ticket [sn_customerservice_case] comme table de destination. Elle comprend les informations de mappage suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration des informations de mappage

Informations sur la question	Informations sur le ticket
Question	Description courte
Auteur de la question	Contact ou consommateur
Compte de l'auteur de la question	Compte
Ouverts par	Utilisateur de la communauté connecté
Priorité	Faible (priorité = 4)
Canal	Communauté

Pour créer un mappage supplémentaire entre ces tables, ajoutez les champs supplémentaires à la configuration **Créer un ticket** dans la table Carte de la table CSM. Ajoutez ces champs selon vos besoins dans le créateur d'enregistrement **Créer un ticket à partir d'une question**.

Activer la collecte des connaissances

Configurez la collecte des connaissances à partir de la communauté pour convertir des conversations non structurées en articles de la base de connaissances structurés et rendre les informations plus accessibles.

Les administrateurs de la communauté exécutent les tâches suivantes pour configurer la collecte des connaissances.

- Activer le module d'extension Knowledge Management Service Portal (com.snc.knowledge_serviceportal).
- Ajouter une base de connaissances à un forum pour stocker l'article de la base de connaissances dans une base de connaissances spécifique.

  Remarque :
  vous ne pouvez ajouter qu'une seule base de connaissances à un forum. La même base de connaissances peut être utilisée pour plusieurs forums.

- Ajouter une catégorie de connaissances à une rubrique de forum pour catégoriser le contenu collecté.

Modérer une communauté

Les modérateurs de la communauté peuvent gérer la qualité du contenu en réduisant le contenu inapproprié publié au sein de la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.moderation_admin

Procédure

1. Définissez vos besoins pour la modération de Community.
   - Les utilisateurs publiant du contenu pour la première fois doivent-ils faire l'objet d'une modération automatique ?
   - Quels mots doivent être interdits dans le contenu utilisateur ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le système doit-il empêcher la publication de tout contenu qui contient des mots interdits ?
- Les utilisateurs doivent-ils être en mesure de signaler le contenu indésirable ?
- Combien d'infractions un utilisateur peut-il commettre avant que le système l'interdise automatiquement ?

2. Accédez à **Community** et choisissez le menu **Modération** ou **Tâches de modération** ainsi que le module dont vous avez besoin.
3. Configurez un ou plusieurs des aspects suivants pour votre communauté.

Configurer les paramètres de modération généraux

Configurez les moments auxquels le contenu pour les utilisateurs et groupes d'utilisateurs doit être modéré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Modération** > **Paramètres de modération**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des paramètres de modération

Champ	Description
Utilisateurs sans modérateur	Le contenu n'est jamais modéré pour ces utilisateurs.
Utilisateurs toujours sous modérateurs	Le contenu est toujours modéré pour ces utilisateurs.
Groupes d'utilisateurs jamais sous modérateurs	Le contenu n'est jamais modéré pour ces groupes d'utilisateurs.
Groupes d'utilisateurs toujours sous modérateurs	Le contenu est toujours modéré pour ces groupes d'utilisateurs.
Masquer le contenu si l'utilisateur enfreint des paramètres	Case à cocher pour masquer le contenu écrit par un utilisateur jusqu'à ce qu'un modérateur l'approuve.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les paramètres de modération pour un nouvel utilisateur

Configurez le système pour empêcher la publication de contributions inappropriées d'un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Modération** > **Paramètres de modération**.
2. Cliquez sur la liste connexe **Nouvel utilisateur**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des paramètres de modération

Champ	Description
Seuil de nouveau contenu d'utilisateur	Nombre de publications de l'utilisateur à modérer.
Liste d'exceptions pour utilisateurs	Nouveaux utilisateurs qui ne sont pas inclus dans le seuil de nouveau contenu d'utilisateur pour la modération.
Liste d'exceptions pour groupes d'utilisateurs	Groupes d'utilisateurs qui ne sont pas inclus dans le seuil de nouveau contenu d'utilisateur pour la modération.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Affecter une tâche de modération à votre groupe d'affectation

Modifiez le groupe d'affectation pour affecter une tâche de modération à votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : assignment_rule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de modération est générée lorsqu'un utilisateur de la communauté signale un contenu ou des profils communautaires inappropriés. Par défaut, le système affecte la tâche au groupe du modérateur de la communauté. Vous pouvez également configurer votre système pour que la modération du contenu soit obligatoire pour un utilisateur ou un groupe particulier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Acheminement et affectation** > **Règles d'affectation**.
2. Sur la page Règles d'affectation, recherchez et sélectionnez `sn_communities_moderation_task` dans la colonne **Table** .
3. Sur la page Groupe d'affectation des tâches de modération, saisissez les détails de l'utilisateur et du groupe dans l'onglet **Affecter à** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le signalement d'abus

Configurez si les utilisateurs peuvent signaler du contenu et des profils abusifs, définissez un seuil de signalement d'abus et définissez les motifs de ce signalement d'abus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Modération** > **Paramètres de modération**.
2. Cliquez sur la liste connexe **Abus**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des paramètres de modération

Champ	Description
Activer le signalement d'abus de contenu	Case à cocher pour permettre aux utilisateurs de signaler le contenu inapproprié.
Activer le signalement d'abus de profil	Case à cocher pour permettre aux utilisateurs de signaler les profils inappropriés.
Seuil de signalement d'abus	Nombre de signalements d'abus pour un contenu spécifique (question, blog, vidéo, réponse, commentaire) à partir duquel le contenu sera masqué pour les autres utilisateurs.
Liste des motifs de signalement d'abus de contenu	Expressions qui sont des motifs possibles pour lesquels un utilisateur peut signaler des contributions de contenu comme inappropriées. Séparez chaque expression avec le symbole de la barre verticale|. Par exemple, Ce contenu est abusif|Ce contenu a utilisé un mot offensant|Spam|Média inapproprié.
Liste des motifs de signalement d'abus de profil	Expressions qui sont des motifs possibles pour lesquels un utilisateur peut signaler un profil d'utilisateur comme inapproprié. Séparez chaque expression avec le symbole de la barre verticale|.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer l'interdiction d'utilisateur

Définissez le nombre d'infractions qu'un utilisateur peut commettre avant d'être exclu de la création ou de la modification du contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Modération** > **Paramètres de modération**.
2. Cliquez sur la liste connexe **Interdiction d'utilisateur**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des paramètres de modération

Champ	Description
Activer l'interdiction d'utilisateurs	Case à cocher pour permettre l'interdiction des utilisateurs.
Seuil d'infractions	Nombre d'infractions qu'un utilisateur peut commettre avant d'être exclu automatiquement.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les filtres de modération

Créez des filtres de modération pour gérer la façon dont le contenu est modéré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Modération** > **Filtres de modération**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Filtre de mots clés exclus**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de filtre de mots clés exclus par modération

Champ	Description
Nom du filtre	Nom du filtre.
Actif	Case à cocher pour que le filtre soit actif.
Synchrones	Case à cocher pour modérer automatiquement le contenu soumis. Tout contenu qui inclut les mots interdits définis dans le filtre n'est pas publié. Si la case à cocher est décochée, le système crée une tâche de modération lorsque des mots interdits sont utilisés. Le contenu est visible jusqu'à ce qu'il soit modéré.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. À partir de la liste des Filtres de modération, cliquez sur le nom de votre filtre.
7. Ajoutez un mot clé exclu à la liste :
   a. Dans la liste **Mots clés** , cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ Mots clés, entrez votre mot clé.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   d. Si nécessaire, répétez l'opération pour ajouter plus de mots clés à la liste.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Interdire un utilisateur

Vous pouvez interdire à un utilisateur de créer ou de modifier du contenu. Par exemple, un utilisateur peut être exclu pour avoir publié du contenu inapproprié.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Profils de communautés**.
2. Dans le profil de communauté, recherchez l'utilisateur dans la colonne **Profil actif** .
3. Sélectionnez l'icône d'aperçu (ⓘ) en regard de l'utilisateur.
4. Dans la fenêtre Profil de communauté, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur la page Profil de communauté, sélectionnez **Interdire un utilisateur**.
   L'utilisateur est exclu. Dans la liste des Profils de communautés, la valeur de la colonne **Interdit** est définie sur **vrai**.

Révoquer une interdiction d'utilisateur

Révoquez une interdiction d'utilisation pour permettre à nouveau à un utilisateur de créer et de modifier du contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Procédure

1. Effectuez l'une des deux actions suivantes.
   - Accédez à la **Communauté** > **Profil d'utilisateur** > **Profils de communautés**.
   - Accédez à la **Communauté** > **Modération** > **Utilisateurs exclus par modération**.
2. Cliquez sur l'icône Aperçu à côté de l'utilisateur, puis sélectionnez **Révoquer l'interdiction d'utilisateur**.
   L'interdiction de l'utilisateur est révoquée. Dans la liste des Profils de communautés, la valeur de la colonne **Interdit** est définie sur **faux**.

Approuver ou rejeter du contenu

Approuvez ou rejetez le contenu qu'un utilisateur a signalé comme inapproprié ou qui est associé à un profil de communauté particulier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de modération est générée lorsqu'un utilisateur de la communauté signale un contenu ou des profils communautaires inappropriés. Par défaut, le système affecte la tâche au groupe du modérateur de la communauté. Vous pouvez également configurer votre système pour que la modération du contenu soit obligatoire pour un utilisateur ou un groupe particulier.

Chaque tâche nécessite que le modérateur approuve ou rejette l'élément signalé. Si le modérateur rejette le contenu, ce dernier est considéré comme une infraction pour l'utilisateur de la communauté qui a publié le contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Tâches de modération** > **Mes affectations**.
2. Cliquez sur une tâche de modération.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de modération

Champ	Description
Affecté à	Personne affectée à la tâche.
Notes de modération	Notes saisies par l'utilisateur lors du signalement du contenu.
Notes de résolution	Vos commentaires lorsque vous modérez le contenu.
Notes de travail	Notes de travail saisies par les utilisateurs travaillant sur la tâche.
Approuver le contenu	Approuvez le contenu conforme aux règles de la communauté. L'état du contenu passe à Fermé terminé.
Rejeter le contenu	Rejetez du contenu ou un profil. L'état du contenu passe à Fermé terminé et le contenu est masqué dans la communauté.

Remarque :
Vous pouvez examiner le résultat des tâches de modération existantes et passées en accédant à **Communauté** > **Modération** > **Résultats de la modération**. Cliquez sur une tâche pour afficher les détails de la tâche de modération.

Désactiver les commentaires

Désactivez les commentaires sur un blog, un document, une vidéo, un événement ou une question pour empêcher les utilisateurs de publier des commentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.forum_moderator, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.forum_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux manières de désactiver les commentaires sur le contenu de la communauté. Vous pouvez désactiver les commentaires lors de la publication de nouveau contenu ou empêcher les utilisateurs de publier des commentaires sur le contenu existant.

Remarque :
vous pouvez désactiver les réponses sur une question existante pour empêcher les utilisateurs de publier des commentaires supplémentaires. Vous ne pouvez pas publier une nouvelle question lorsque les réponses sont désactivées.

Procédure

Accédez à la page d'accueil de la communauté.

- Pour désactiver les commentaires sur le nouveau contenu de la communauté :
  a. Choisissez le type de contenu que vous souhaitez publier.
  b. Sélectionnez la case à cocher **Désactiver les commentaires**.
  c. Cliquez sur **Publier**.
- Pour désactiver les commentaires sur le contenu existant de la communauté :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Choisissez le contenu pour lequel vous souhaitez désactiver les commentaires.

b. Cliquez sur l'icône Autres options (⋯), puis cliquez sur **Modifier**.

c. Sélectionnez la case à cocher **Désactiver les commentaires**.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Un message de confirmation apparaît indiquant que vous avez désactivé les commentaires. Les commentaires pour le contenu existant sont affichés. Vous ne pouvez pas modifier un commentaire existant ou publier un nouveau commentaire. Tous les administrateurs de la communauté et du forum, ainsi que l'auteur du contenu, reçoivent une notification par e-mail lorsque vous activez ou désactivez les commentaires.

Information associée

Publier et répondre à du contenu dans la communauté

Supprimer du contenu

Supprimez le contenu qui ne répond pas aux normes de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Contenu** > **Contenu**.
2. Cliquez sur le contenu que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquer sur **Actions sur lignes sélectionnées** > **Supprimer** et confirmez que vous souhaitez supprimer l'élément.

Extraire des connaissances à partir d'une communauté

Recueillez les connaissances d'une communauté et créez des articles de la base de connaissances structurés à partir des discussions non structurées sur une question.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.knowledge_harvester, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

La collecte des connaissances doit être activée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez uniquement extraire des questions résolues avec des solutions acceptées pour créer un article de la base connaissances.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de Communities, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez à la liste de contenus.
   - Cliquez sur un forum.
   - Recherchez un fil de discussion (Question et Réponse).
2. Cliquer sur **État de la question** > **Résolu** pour filtrer toutes les discussions qui peuvent être converties en articles de la base de connaissances.
3. Cliquez sur une question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône **...** puis sur **Extraire des connaissances**.
5. Renseignez les champs du formulaire Extraire des connaissances.

Formulaire Extraire des connaissances

Champ	Description
Description courte	La question originale est automatiquement saisie dans le champ **Brève description**. Vous pouvez modifier la brève description, au besoin.
Pièces jointes	Toutes les pièces jointes associées à la question et à la solution acceptée sont automatiquement ajoutées à l'article de la base de connaissances. Vous pouvez ajouter et supprimer des pièces jointes.
Texte	Le corps de la question originale et la solution acceptée sont automatiquement saisis dans le champ **Texte**. Vous pouvez modifier le texte, au besoin.
Base de connaissances	La base de connaissances à laquelle l'article de la base de connaissances a été ajouté. Il est ajouté par défaut en fonction de la base de connaissances associée au forum à partir duquel l'article a été extrait. Si nécessaire, vous pouvez modifier la base de connaissances.
Catégorie	La catégorie de l'article de la base de connaissances. Elle est saisie par défaut en fonction de la catégorie associée à la rubrique à partir de laquelle l'article a été extrait. Si nécessaire, vous pouvez modifier la catégorie.
Numéro	Un numéro d'article de la base de connaissances est automatiquement attribué à l'article. Vous ne pouvez pas modifier le champ **Numéro**.

6. Effectuez l'une des actions suivantes.

Utiliser une communauté

Participez à votre communauté en partageant du contenu, en posant et en répondant à des questions, en créant des événements, en fournissant des commentaires, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

Vous pouvez utiliser une communauté des manières suivantes.

Fonctionnalités de la page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs connectés

Votre activité dans la communauté commence habituellement avec la page d'accueil de la communauté. Si vous êtes un utilisateur connecté, vous voyez des informations différentes par rapport aux utilisateurs non connectés. Votre organisation peut personnaliser la page d'accueil.

Remarque :
le menu d'en-tête du Service Portal Community n'est pas activé par défaut. Pour plus d'informations, voir Configurer les menus d'en-tête du portail de services de la communauté.

Depuis la page d'accueil de la communauté, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes et les utiliser :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs connectés

Composant de l'interface utilisateur	Description
Annonces	Affichez les annonces destinées à l'ensemble de la communauté.
Menu Community	Accédez à tous les forums et rubriques ainsi qu'à d'autres liens rapides.
Visites guidées	Effectuez une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Communities. Les visites guidées apparaissent lorsque votre administrateur les crée sur certaines pages.
Photo de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil de communauté ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Entrez un terme de recherche. Vous pouvez entrer un mot clé pour utiliser la recherche avec suggestion automatique, ou entrer un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.
Parcourir les forums	Cliquez sur l'icône + pour afficher un maximum de huit forums disponibles. Cliquez sur **Afficher tous les forums** pour aller à la page Liste de forums et rechercher le forum dont vous avez besoin. Si des sous-forums existent, ils sont répertoriés sur la tuile de forum parente avec leur nombre total. Cliquez sur le lien pour accéder à une liste des sous-forums.
Vous avez une question ? Cliquez ici pour commencer à saisir et publier du contenu	Contribuez à la communauté en publiant une question. Cliquez sur Question, Blog, Vidéo, Document ou Événement pour ajouter votre contenu et l'affecter à un forum.
Contenu proposé	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Filtres de questions	Filtrez par question pour afficher les questions résolues, non résolues et sans réponse. **Remarque :** les options de contenu sont affichées en fonction des autorisations qui vous sont attribuées dans le forum.
Liste de contenus et flux d'activités	Basculez entre la liste de contenus et le flux d'activités. Vous pouvez filtrer selon le type de contenu, le forum, le contenu le plus récent ou le plus populaire, ainsi que la date de création du contenu. • Liste de contenus : répertorie l'ensemble du contenu ajouté à la communauté. Affiche la date à laquelle des mises à jour ont été apportées aux réponses et commentaires marqués comme corrects, ainsi que l'utilisateur à l'origine des mises à jour. **Remarque :** ◦ Les mises à jour ne sont pas affichées pour les commentaires ou les réponses, nouveaux ou existants, devant être modérés. ◦ Les mises à jour sont affichées pour les modifications apportées aux commentaires ou aux réponses qui ont été approuvées suite au processus de modération.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs connectés (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	• Flux d'activités : répertorie toutes les activités de la communauté en fonction de vos publications et abonnements. **Remarque :** ◦ Toutes les activités par élément de contenu sont regroupées. Seule l'activité la plus récente pour chaque élément de contenu est répertoriée. Par exemple, un avis positif accordé à une question. ◦ Pour afficher toutes les activités associées à un élément de contenu, cliquez sur l'élément de contenu. Toutes les activités sont affichées, indépendamment de vos abonnements.

Naviguer dans le flux d'activités

Le flux d'activités fournit un emplacement central permettant aux utilisateurs de la communauté de consulter les informations et d'interagir. Il répertorie l'activité la plus récente dans la communauté en fonction de votre réseau, de vos publications et de vos abonnements. Vous pouvez répondre, commenter et fournir des commentaires directement à partir du flux d'activités.

Flux d'activités

Composant de l'interface utilisateur	Description
Niveaux	Consultez les niveaux atteints récemment dans la communauté grâce aux points que vous avez accumulés. Vous pouvez également consulter le badge le plus récent obtenu pour vos accomplissements ou vos domaines d'expertise au sein de la communauté.
Contenu ajouté par un autre utilisateur	Affichez les contributions les plus récentes d'un autre utilisateur que vous suivez, ou du contenu auquel vous vous êtes abonné.
Contenu ajouté par vous	Affichez le contenu le plus récent que vous avez créé dans la communauté.
Commentaire	Fournissez des commentaires sur le contenu que vous trouvez utile. Quatre types de commentaires sur le contenu sont pris en charge : commentaire, avis positif, utile, et marquer comme réponse correcte.
Répondre	Répondez à une question ou à une autre réponse.

Naviguer dans la page d'accueil du forum

Lorsque vous êtes dans un forum, vous pouvez naviguer dans la page d'accueil du forum et effectuer des tâches comme publier du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du forum

Composant de l'interface utilisateur	Description
Nom et description du forum	Affiche le nom et la description du forum. Cliquez sur **Afficher plus** pour en savoir plus sur la description.
S'abonner	Abonnez-vous à du contenu au sein de la communauté.
Sous-forums	Si des sous-forums existent, ils sont répertoriés. Cliquez sur un lien pour accéder à un sous-forum. Si plus de trois sous-forums existent, cliquez sur **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les sous-forums et cliquez sur celui auquel vous souhaitez accéder.
Forum de recherche	Saisissez un mot clé et cliquez sur l'icône de Recherche pour afficher le contenu correspondant au sein d'un forum.
Vous avez une question ? Cliquez ici pour commencer à saisir	Contribuez à la communauté en publiant une question.
Filtre de questions	Filtrez par question pour afficher les questions résolues, non résolues et sans réponse.
Liste de contenus	Répertorie l'ensemble du contenu ajouté à la communauté. Affiche la date à laquelle des mises à jour ont été apportées aux réponses et commentaires marqués comme corrects, ainsi que l'utilisateur à l'origine des mises à jour. Filtrez selon le type de contenu ou triez selon le contenu le plus récent ou le plus populaire, ou encore selon la date de création du contenu. **Remarque :** • Les mises à jour ne sont pas affichées pour les commentaires ou les réponses, nouveaux ou existants, devant être modérés. • Les mises à jour sont affichées pour les modifications apportées aux commentaires ou aux réponses qui ont été approuvées suite au processus de modération.
Contenu de publication	Cliquez sur Question, Blog, Vidéo, Document ou Événement pour ajouter votre contenu et l'affecter à un forum. **Remarque :** les options de contenu sont affichées en fonction des autorisations qui vous sont attribuées dans le forum.
Annonces	Affichez les annonces spécifiques au forum.
Rubriques	Cliquez sur une rubrique pour accéder à une rubrique en particulier.
Tableau de classement	Consultez le tableau de classement pour trouver des experts de la communauté pour le forum.
Contenu le plus consulté	Affiche les trois premières publications en fonction du nombre de vues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de la page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs non connectés

Votre activité dans la communauté commence habituellement avec la page d'accueil de Community. Si vous êtes un utilisateur non connecté, vous voyez des informations différentes par rapport aux utilisateurs connectés. Votre organisation peut personnaliser la page d'accueil.

Page d'accueil de la communauté pour les utilisateurs non connectés

Composant de l'interface utilisateur	Description
Annonce pour la communauté	Affichez les annonces destinées à l'ensemble de la communauté.
Menu Community	Accédez à tous les forums, toutes les rubriques, ainsi qu'à d'autres liens rapides.
Inscription/ Connexion	Inscrivez-vous ou connectez-vous à la communauté.
Rechercher	Entrez un terme de recherche. Vous pouvez entrer un mot clé pour utiliser la recherche avec suggestion automatique, ou entrer un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.
Parcourir les forums de la communauté	Cliquez sur l'icône + pour afficher un maximum de huit forums disponibles. Cliquez sur **Afficher tous les forums** pour aller à la page Liste de forums et rechercher le forum dont vous avez besoin. Si des sous-forums existent, ils sont répertoriés. Cliquez sur un lien pour accéder à un sous-forum. Si plus de trois sous-forums existent, cliquez sur **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les sous-forums et cliquez sur celui auquel vous souhaitez accéder.
Filtre de questions	Filtrez par question pour afficher les questions résolues, non résolues et sans réponse.
Liste de contenus	Affichez le contenu publié dans les forums publics de la communauté. Filtrez selon le type de contenu ou triez selon le contenu le plus récent ou le plus populaire, ou encore selon la date de création du contenu.
Pourquoi participer ?	Prenez connaissance de certains des avantages de se joindre à la communauté.
Afficher le tableau de classement	Consultez le tableau de classement pour trouver des experts de la communauté sur des forums ou des rubriques spécifiques.
Poser une question	Cliquez sur **Poser une question** : un message apparaît indiquant que vous devez être un utilisateur connecté pour effectuer cette action. L'action **Connexion/Inscription** est disponible directement à partir d'ici.
Rubriques	Cliquez sur une rubrique pour accéder à une rubrique en particulier.
Afficher plus	Consultez une liste développée de contenus disponibles dans la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S’auto-enregistrer dans une communauté

Une fois que vous avez accédé à un forum public et décidé de rejoindre la communauté, vous pouvez vous enregistrer vous-même en vous inscrivant et en acceptant les Termes et conditions de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque utilisateur de la communauté doit avoir un compte de communauté. Les utilisateurs existants qui accèdent à une communauté pour la première fois doivent accepter les Termes et conditions. Un compte est créé une fois que les Termes et conditions ont été acceptés. Les nouveaux utilisateurs s’inscrivent à la communauté et acceptent les Termes et conditions.

Si les Termes et conditions de la communauté sont mis à jour, tous les utilisateurs de la communauté sont invités à les examiner et à les accepter lors de leur prochaine connexion.

Procédure

1. Si vous êtes un nouvel utilisateur, accédez à la page d’accueil de la communauté.

a. Cliquez sur **Inscription/Connexion**.
L’écran **Inscription** s’ouvre.

b. Renseignez les champs du formulaire **Inscription**.

Formulaire Inscription

Champ	Description
Adresse e-mail	L’adresse e-mail à laquelle l’e-mail de validation doit être envoyé.
Nom d\’utilisateur	Un nom d’utilisateur pour votre compte.
Prénom	Votre prénom.
Nom	Votre nom de famille.
Numéro de téléphone	Votre numéro de téléphone.
Mot de passe	Un mot de passe pour votre compte.
Confirmer le mot de passe	Une confirmation de votre mot de passe.
J’accepte les Termes et conditions de Community	Une case à cocher pour accepter les Termes et conditions de la communauté.

c. Cliquez sur **Inscription**.
Un e-mail est envoyé à l’adresse e-mail que vous avez saisie.

d. Ouvrez l’e-mail et cliquez sur le lien de validation.

e. Cliquez sur le message **Cliquez ici pour vous connecter**.

f. Connectez-vous avec votre nom d’utilisateur et votre mot de passe.
La fenêtre contextuelle **Bienvenue** s’ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Confirmez votre fuseau horaire.

h. Cliquez sur **Profil d'utilisateur** ou sur **Préférences de notification** pour modifier votre profil de communauté ou vos paramètres de notification et d'abonnement.

2. Si vous êtes un utilisateur existant, mais que vous accédez à la communauté pour la première fois, cliquez sur n'importe quelle page de la communauté.

   a. Si nécessaire, modifiez votre **Nom d'affichage** dans la fenêtre contextuelle **Configurer votre compte**.

   b. Sélectionnez la case à cocher pour accepter les Termes et conditions de la communauté.
   La fenêtre contextuelle **Bienvenue** s'ouvre.

   c. Confirmez votre fuseau horaire.

   d. Cliquez sur **Profil d'utilisateur** ou sur **Préférences de notification** pour modifier votre profil de communauté ou vos paramètres de notification et d'abonnement.

Effectuer une recherche dans la communauté

Entrez un mot clé pour utiliser la recherche avec suggestion automatique dans la page d'accueil de Community, ou entrez un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Appuyez sur la barre d'espace pour utiliser la recherche avec suggestion automatique et entrez un mot clé dans le champ **Rechercher dans Community**.
3. Choisissez parmi les options suivantes :
   a. Cliquez sur un élément de contenu, une rubrique, un forum ou un profil qui correspond à votre recherche.
   b. Pour saisir votre question, blog ou vidéo si aucun contenu correspondant n'est affiché, cliquez sur **Demander à Community**.
   c. Pour afficher tous les résultats de recherche, cliquez sur **Afficher tous les résultats**.
4. Vous pouvez également saisir un ou plusieurs mots clés dans le champ **Rechercher dans Community** et appuyer sur la touche Entrée.
   Une liste des résultats de recherche correspondants apparaît.

Affiner les résultats de votre recherche

Affinez les résultats de votre recherche pour réduire la quantité de contenu affichée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Entrez un mot clé dans le champ **Rechercher**.
3. À partir du panneau **Affiner les résultats**, choisissez parmi les options suivantes.
   - Pour filtrer et personnaliser vos résultats de recherche, cliquez sur n'importe quelle option sous **Types**. Par exemple, cliquez sur Profil pour afficher les profils qui correspondent au mot clé de la recherche. Les détails du profil, tels que le nom d'affichage, les points d'information et les badges de ludification, la bio, le titre de l'utilisateur et la société apparaissent. Pour inverser cette action, cliquez sur l'icône **x** de l'élément correspondant. Pour supprimer tous les filtres, cliquez sur **Effacer tout**.
   - Sélectionnez n'importe quel élément dans les champs **Forums**, **Rubriques** ou **Auteurs** pour filtrer par forum, sous-forum, rubrique ou auteur. Vous pouvez ajouter plusieurs forums, sous-forums, rubriques et auteurs et cliquer n'importe où sur l'écran pour afficher les résultats.
   - Pour filtrer selon la période de publication du contenu, cliquez sur la **Dernière mise à jour** de n'importe quel élément.
   - Cliquez sur l'icône **–** de n'importe quelle catégorie pour réduire la catégorie et économiser de l'espace. Cliquez sur l'icône **+** pour restaurer une catégorie réduite.

   La page des résultats de recherche affiche le contenu en fonction des critères de filtre.

Trier les résultats de votre recherche

Triez les résultats de votre recherche dans la communauté pour réduire la quantité de contenu affichée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les résultats de recherche sont par défaut triés en fonction de la **Pertinence**.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de la communauté.
2. Entrez un mot clé dans le champ **Rechercher**.
3. Pour afficher les résultats les plus récents, cliquez sur **Trier par : Plus récent**.
   Les résultats sont affichés dans l'ordre décroissant.
4. Pour afficher les résultats dans l'ordre croissant, cliquez sur **Plus récent**.

Utiliser un profil de communauté

Le profil de communauté affiche un aperçu des informations personnelles d'un utilisateur ainsi que de ses contributions, de son réseau, de ses accomplissements, de son expertise et des événements auxquels il participe. Vous pouvez afficher et modifier votre propre profil. Vous pouvez également afficher le profil d'un autre utilisateur et effectuer des actions comme suivre l'utilisateur ou signaler du contenu inapproprié.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Effectuez une ou plusieurs des tâches suivantes à partir du profil de communauté.

Gérer votre profil de communauté

Affichez et modifiez votre propre profil de communauté, qui affiche vos contributions, votre réseau, vos accomplissements, votre expertise et les événements auxquels vous participez.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons d'accéder à votre profil de communauté.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de Community, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur le menu **Community**, puis sur **Profil de communauté**.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil, puis sur **Profil**.
2. Consultez les sections de votre profil de communauté.

Profil de communauté

Section	Description
En-tête de profil	Un aperçu de vos informations personnelles. ○ Cliquez sur **Modifier le profil** pour changer votre photo de profil et modifier vos informations personnelles. ○ Cliquez sur **Modifier le profil** pour modifier vos préférences utilisateur. Mettez à jour votre fuseau horaire pour afficher les dates des événements qui se produisent dans le fuseau horaire sélectionné. ○ Cliquez sur l'icône **...** puis sur **Paramètres d'affichage** pour définir vos paramètres d'affichage et déterminer qui peut consulter quelles sections de votre profil. Si la fonctionnalité de ludification est activée, l'en-tête du profil inclut vos accomplissements de ludification actuels, y compris : ○ Les trois premiers badges que vous avez remportés ○ Le nombre total de points que vous avez gagnés ○ Le niveau actuel que vous avez atteint en fonction de votre total de points (par exemple, Enthousiaste ou Champion)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
Onglet Contenu	Un aperçu du contenu publié et provisoire que vous avez créé et du contenu sur lequel vous avez placé un signet. ○ **Créé par** : contenu que vous avez fourni. Vous pouvez sélectionner le type de contenu et le forum, ainsi que les trier par état. ○ **Brouillons** : contenu que vous avez fourni et qui est à l'état de brouillon. Vous pouvez sélectionner le type de contenu et le forum. Ouvrez un brouillon pour le publier. **Remarque :** vous pouvez uniquement enregistrer du contenu à l'état de brouillon pour les blogs et les événements. ○ **Signets** : contenu sur lequel vous avez placé des signets. Vous pouvez sélectionner le type de contenu, le forum et les trier selon qu'ils sont récents ou plus anciens. Vous pouvez également supprimer les signets.
Onglet Activité	Les actions les plus récentes effectuées par vous dans la communauté, par exemple, commenter une publication.
Onglet Réseau	Un enregistrement de votre réseau dans la communauté. ○ **Adeptes** : les utilisateurs qui vous suivent. ○ **Suivant** : les utilisateurs que vous suivez. ○ Cliquez sur **Suivre** pour commencer à suivre un utilisateur qui vous suit. ○ Placez votre curseur sur **Suivre** et cliquez sur **Ne plus suivre** pour arrêter de suivre un utilisateur.
Onglet Accomplissements	Une vue d'ensemble de vos accomplissements de ludification. ○ **Niveaux** : une liste des niveaux disponibles que vous pouvez atteindre, y compris la valeur du point de départ, avec votre niveau actuel mis en surbrillance en bleu. ○ **Badges** : une liste des badges qui vous ont été attribués ainsi que des badges disponibles. Les badges attribués apparaissent en haut de la liste et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	badges disponibles apparaissent en dessous. Vous pouvez filtrer cette liste pour afficher uniquement les badges attribués ou tous les badges. ○ **Points** : un historique des points que vous avez gagnés et des activités réalisées grâce auxquelles vous les avez gagnés. Cette information comprend également le forum dans lequel l'activité a été effectuée. Cette liste comprend vos 50 dernières activités. Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher des pages supplémentaires.
Onglet Événements	Une liste des événements que vous avez créés, auxquels vous participez ou des événements passés auxquels vous avez assisté. Cliquez sur un événement pour consulter les détails de l'événement.
Contributions	Le nombre de vos contributions en matière de contenu et de commentaire dans la communauté.
Expertise de forum	Un affichage de votre expertise au niveau du forum. Vous pouvez consulter votre niveau au sein du forum et le nombre de points que vous avez gagnés en contribuant à ce forum. Cliquez sur l'icône d'information pour afficher les plages de points nécessaires pour atteindre chaque niveau de forum.
Expertise de rubrique	Un affichage de votre expertise au niveau de la rubrique. Vous pouvez consulter votre niveau au sein de la rubrique et le nombre de points que vous avez gagnés en contribuant à cette rubrique. Cliquez sur l'icône d'information pour afficher les plages de points nécessaires pour atteindre chaque niveau de rubrique.

Consulter le profil de communauté d'un autre utilisateur

Consultez le profil de communauté d'un autre utilisateur pour voir ses contributions, son réseau, son expertise, etc. Vous pouvez également gérer votre réseau en suivant et en ne suivant plus d'autres utilisateurs de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user ou sn_communities.admin

Procédure

1. Cliquez sur le nom d'utilisateur ou la photo de profil de l'utilisateur pour le profil de communauté que vous souhaitez consulter.
2. Consultez les sections du profil de communauté de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil de communauté

Section	Description
En-tête de profil	Les sections du profil de communauté que l'utilisateur a rendues visibles. ○ Pour commencer à suivre l'utilisateur, cliquez sur **Suivre**. ○ Pour signaler tout contenu inapproprié sur le profil de communauté de l'utilisateur, cliquez sur l'icône **...** puis sur **Signaler un profil**. ○ Pour attribuer des points à un utilisateur pour une contribution spécifique à la communauté en tant qu'administrateur de la communauté, cliquez sur l'icône **...** et cliquez ensuite sur **Attribuer des points**. ○ Pour masquer du contenu dans la communauté jusqu'à ce qu'il soit corrigé en tant qu'administrateur de la communauté, cliquez sur **Paramètres d'affichage**. Vous pouvez également cliquer sur **Interdire un utilisateur** pour interdire à un utilisateur de créer ou de modifier du contenu.
Contenu	○ **Créé par** : contenu fourni par l'utilisateur. ○ **Proposé** : contenu publié par l'utilisateur qui a été proposé. ○ **Brouillons** : contenu fourni par l'utilisateur et qui est à l'état de brouillon. **Remarque :** seuls les administrateurs de la communauté peuvent consulter le contenu provisoire d'un autre utilisateur. ○ **Signets** : contenu sur lequel l'utilisateur a placé des signets.
Activité	Les actions les plus récentes effectuées par l'utilisateur dans la communauté, par exemple, commenter une publication.
Réseau	○ **Adeptes** : les utilisateurs qui suivent le profil de communauté de l'utilisateur. ○ **Suivant** : les utilisateurs que l'utilisateur du profil de communauté suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	○ Vous pouvez gérer votre propre réseau à partir du profil d'un autre utilisateur. Pour commencer à suivre un utilisateur, cliquez sur **Suivre**. Pour arrêter de suivre un utilisateur, placez votre curseur sur **Suivant** et cliquez sur **Ne plus suivre**.
Accomplissements	Une vue d'ensemble des accomplissements de ludification de l'utilisateur. ○ **Niveaux** : une liste des niveaux disponibles que l'utilisateur peut atteindre, y compris la valeur du point de départ, avec le niveau actuel de l'utilisateur mis en surbrillance en bleu. ○ **Badges** : une liste des badges qui ont été attribués à cet utilisateur. ○ **Points** : un historique des points que cet utilisateur a gagnés et des activités réalisées grâce auxquelles il les a gagnés. Si l'utilisateur a gagné des points dans un forum auquel vous n'avez pas accès, le nom du forum est remplacé par **Forum privé**.
Événements	Une liste des événements que l'utilisateur a créés, auxquels il participe ou des événements passés auxquels l'utilisateur a participé. Cliquez sur un événement pour consulter les détails de l'événement et y répondre.
Expertise de forum	Un affichage de l'expertise de l'utilisateur au niveau du forum. Vous pouvez consulter son niveau au sein du forum et le nombre de points qu'il a gagnés en contribuant à ce forum. Pour afficher les plages de points nécessaires pour atteindre chaque niveau de forum, cliquez sur l'icône d'information.
Expertise de rubrique	Un affichage de l'expertise de l'utilisateur au niveau de la rubrique. Vous pouvez consulter son niveau au sein de la rubrique et le nombre de points qu'il a gagnés en contribuant à cette rubrique. Pour afficher les plages de points nécessaires pour atteindre chaque niveau de forum, cliquez sur l'icône d'information.
Contributions	Les contributions faites par l'utilisateur à la communauté.

Suivre un utilisateur de la communauté

Gérez votre réseau en suivant d'autres utilisateurs de la communauté et en suivant leurs activités dans la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe plusieurs façons de suivre des utilisateurs dans la communauté.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de Communities, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil, puis sur l'onglet **Réseau**.
   - Cliquez sur le nom ou la photo de profil d'un autre utilisateur, puis sur l'onglet **Réseau**.
2. Cliquez sur **Suivre** pour chaque utilisateur que vous souhaitez suivre.
   L'état passe à **Suivant**. Votre flux d'activités est mis à jour avec les activités de ces utilisateurs dans la communauté.
3. **Facultatif :** Placez votre curseur sur **Suivant** et cliquez sur **Ne plus suivre** pour arrêter de suivre un utilisateur.

Modifier votre photo de profil de communauté et vos informations personnelles

Vous pouvez changer votre photo de profil de communauté et modifier vos informations personnelles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Vous pouvez uniquement modifier votre profil de communauté si vous êtes connecté à la communauté.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons d'accéder à votre profil de communauté.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de Community, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur le menu **Community**, puis cliquez sur **Profil** sur la page d'accueil de Community.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil, puis cliquez sur **Profil**.
2. Pour modifier votre image de profil, cliquez sur **Charger une image**.
   Un chargement de système de fichiers est lancé. Choisissez une image au format .png ou .jpg, puis cliquez sur **Ouvrir**.
3. Pour modifier une valeur de champ, cliquez sur celle-ci pour afficher une fenêtre contextuelle.
4. Dans la fenêtre contextuelle de la valeur de champ, sélectionnez la valeur de votre choix, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Répétez cette étape pour chaque champ que vous voulez mettre à jour.

   Le tableau suivant comprend une description des champs sur la page Profil d'utilisateur.

Champs de profil d'utilisateur

Champ	Description
Société	Nom de votre employeur.
Titre	Votre fonction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Département	Département de votre poste.
Emplacement	Votre adresse, votre ville et votre état.
Bio	Une brève description de vous-même.
E-mail	Votre adresse e-mail. **Remarque :** utilisez l'adresse e-mail de votre profil d'instance ou les fonctionnalités de réinitialisation de mot de passe ne pourront pas être utilisées.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel auquel vous pouvez être joint.
Tél. mobile	Votre numéro de téléphone mobile.
Pays	Le pays dans lequel vous travaillez ou résidez.
Fuseau horaire	Fuseau horaire dans lequel vous travaillez ou résidez.
Accessibilité activée	Utilisez ce bouton bascule pour activer les fonctionnalités d'accessibilité.

Modifier les paramètres d'affichage de votre profil de communauté

Modifiez vos paramètres d'affichage pour déterminer qui peut consulter chaque section de votre profil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier vos propres paramètres d'affichage pour votre profil de communauté. Si un administrateur de la communauté trouve du contenu inapproprié sur votre profil, il peut modifier vos paramètres d'affichage pour masquer le contenu à la communauté jusqu'à ce qu'il soit corrigé.

Procédure

1. Sur la page d'accueil de la communauté, cliquez sur le menu **Community**, puis cliquez sur **Profil de communauté**.
2. Cliquez sur l'icône **...** puis cliquez sur **Paramètres d'affichage**.
3. Ouvrez les listes de choix et sélectionnez les paramètres d'affichage pour n'importe quelle section.
4. Choisissez le niveau de confidentialité à appliquer.

Niveaux de confidentialité

Niveau de confidentialité	Description
Tout le monde	Visible par tous les utilisateurs, y compris par les utilisateurs non connectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de confidentialité	Description
Seulement moi	Visible pour vous-même et les administrateurs. Si un administrateur trouve du contenu inapproprié sur votre profil, l'administrateur peut modifier les paramètres d'affichage et les faire passer à **Seulement moi** jusqu'à ce que le contenu soit modifié. Vous recevez une notification par e-mail détaillant quels paramètres d'affichage ont été modifiés et pour quelles sections. Mettez à jour le contenu et ajustez les paramètres d'affichage en conséquence.
Tous les utilisateurs après la connexion	Visible pour tous les utilisateurs qui accèdent à la communauté après s'être connectés.
Adeptes	Visible pour les utilisateurs qui suivent votre profil.

5. Cliquez sur **Enregistrer les paramètres**.

Signaler un profil de communauté

Signalez un profil de communauté pour avertir les modérateurs de la communauté que des informations inexactes ou offensantes apparaissent dans le profil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Cliquez sur le nom ou la photo de l'utilisateur à signaler.
2. Cliquez sur l'icône **...** et sélectionnez **Signaler un profil**.
3. Dans la liste, sélectionnez le motif pour lequel vous signalez l'utilisateur et ajoutez des **Commentaires supplémentaires**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   - Un message de confirmation s'affiche indiquant que le signalement d'abus a été reçu et sera examiné.
   - Une tâche de modération est créée et affectée à un modérateur pour résolution.

Abonnements de communauté

En utilisant des abonnements, vous pouvez choisir des domaines d'intérêt spécifiques. Votre flux d'activités et vos notifications sont personnalisés en fonction de vos abonnements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'abonnements

Type d'abonnement	Description/Fonctionnalités
Abonnement	• Abonnez-vous ou désabonnez-vous des forums, des rubriques et du contenu de la communauté (questions, réponses, blogs et vidéos). • Auto-abonnez-vous : à chaque fois que vous publiez du contenu, vous êtes automatiquement abonné au contenu lui-même. Vous êtes également automatiquement abonné lorsque vous publiez une réponse ou un commentaire.
Flux d'activités	Affiche les activités en fonction de vos abonnements, avec l'activité la plus récente en haut.
Paramètres de notifications	• Gérez vos abonnements à l'aide de **Paramètres de notification**. • Pour chacun de vos abonnements, définissez les notifications par e-mail à l'aide de **Préférences de notification**.

S'abonner à du contenu

Abonnez-vous à des forums, des rubriques, des questions, des blogs et des vidéos. Vous êtes automatiquement abonné au contenu que vous créez.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Utilisez le champ de recherche ou la navigation pour trouver le contenu qui vous intéresse, comme un forum, un blog, une rubrique ou une vidéo.
2. Sur la page de contenu, cliquez sur **S'abonner**.
   - Un message de confirmation indiquant que vous vous êtes bien abonné au contenu s'affiche en haut de l'écran.
   - Vous recevez une notification à chaque fois que ce contenu est mis à jour, par exemple une réponse à une question, ou un commentaire sur une entrée de blog.
   - Vous pouvez afficher les mises à jour dans votre flux d'activités.
3. **Facultatif :** pour supprimer un abonnement, revenez au contenu et cliquez sur **Abonné**.
   Lorsque vous placez votre curseur sur cette option, elle devient **Désabonné**.
   Vous pouvez également consulter vos abonnements et les activer ou les désactiver à partir de la page d'accueil de Community en cliquant sur votre photo ou votre nom et en cliquant sur **Paramètres de notification**. Activez/désactivez l'option **Recevoir des notifications** pour activer ou désactiver toutes les notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Définir les préférences de notification

Abonnements de communauté

Définir les préférences de notification

Définissez les préférences de notification pour recevoir des mises à jour par e-mail sur le contenu que vous suivez.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Communities sépare la notion d'abonnements des notifications. Il est possible de s'abonner à un élément et de désactiver les notifications. Vous pouvez également désactiver toutes les notifications.

Procédure

1. Sur la page d'accueil de Community, cliquez sur **Communauté** > **Paramètres de notification**.
2. Cliquez sur **Préférences de notification**.
3. Pour gérer vos notifications dans ces domaines, choisissez votre catégorie, telle que **Forums**, **Rubriques**, **Blogs** ou **Vidéos**.

   Choisissez la catégorie **Réseau**, puis choisissez **Afficher le réseau** pour afficher les utilisateurs de la communauté qui vous suivent, ou bien ceux que vous suivez.
4. Dans la colonne **E-mail**, activez ou désactivez les éléments qui doivent envoyer des mises à jour.
5. **Facultatif :** Pour activer ou désactiver toutes les notifications, activez/désactivez l'option **Recevoir des notifications**.

Remarque :

(Optional) Les modules d'abonnement à des activités ne s'afficheront pas dans la page Navigations et abonnements, si vous activez le marqueur disable_notifications.

L'API isNotificationDisabled vérifie la valeur du marqueur disable_notifications. Cette API peut également être utilisée pour bloquer la notification d'autres modules d'abonnement à des activités.

Demander l'adhésion à un forum

Vous devez être membre inscrit de la communauté pour demander l'adhésion à un forum marqué pour l'adhésion uniquement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Effectuez l'une des deux actions suivantes :
   - Accédez à la **Communauté** > **Page d'accueil**. Ouvrez **Parcourir les forums de Community**, puis sélectionnez le forum.
   - Accédez à la **Communauté** > **Tous les forums** , puis sélectionnez le forum dans la liste. Si vous avez déjà fait une demande d'adhésion plus tôt, l'état de votre demande apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Demander un accès**.

   Si une approbation est requise, l'**État** passe à **Demandé**. Vous recevez un e-mail d'approbation ou de rejet. Si votre demande est approuvée, vous êtes immédiatement abonné au forum et l'**État** passe à **Membre privé**.

   Si aucune approbation n'est requise, la demande est approuvée automatiquement et l'**État** passe à **Membre privé**.

3. **Facultatif :** Pour annuler une demande, placez votre curseur sur l'état **Demandé** et cliquez sur **Annuler**.
4. **Facultatif :** Pour quitter un forum, cliquez sur **...** dans le forum, puis sélectionnez **Quitter le forum**. L'**État** passe à **Demander un accès**.

Accepter une invitation à rejoindre un forum

Une invitation à rejoindre un forum est envoyée sous forme d'e-mail. La méthode que vous utilisez pour accepter une invitation dépend si vous êtes un utilisateur de la communauté inscrit.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail d'invitation et cliquez sur **Rejoindre le forum**.
   - Si vous êtes un utilisateur de la communauté inscrit et connecté, le forum s'ouvre.
   - Si vous êtes un utilisateur de la communauté inscrit, mais que vous n'avez pas accepté les Termes et conditions de la communauté, un message s'affiche pour vous inviter à accepter les Termes et conditions. Le forum s'ouvre une fois que vous avez accepté les Termes et conditions.
2. Si la page de connexion apparaît, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Si vous êtes un utilisateur inscrit et non connecté.	Entrez vos informations d'identification de connexion pour accéder au forum.
Si vous n'êtes pas un utilisateur inscrit.	**a.** Cliquez sur **Inscription** sur la page de connexion. **b.** Entrez votre adresse e-mail, un nom d'utilisateur et un mot de passe pour créer un compte de communauté. **c.** Le système envoie un e-mail de vérification. Cliquez sur le lien de vérification inclus dans l'e-mail pour confirmer vos informations d'identification. **d.** Rouvrez l'e-mail d'invitation et cliquez sur **Rejoindre le forum**.

L'adhésion au forum est approuvée automatiquement et vous êtes abonné au forum. L'**État** passe à **Quitter le forum**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier et répondre à du contenu dans la communauté

Publiez et répondez à du contenu dans la communauté pour obtenir des réponses ou partager des informations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

Effectuez une ou plusieurs des tâches suivantes à partir de la page d'accueil de la communauté.

Poser une question à la communauté

Posez une question dans un forum pour obtenir une réponse de la part d'autres utilisateurs de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Vous pouvez uniquement poser une question dans un forum si les autorisations correctes vous ont été attribuées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous posez une question, vous pouvez la modifier ou la supprimer. Si vous avez créé la question et que vous lui apportez une réponse, votre réponse est étiquetée **Auteur**.

Il existe trois manières de poser des questions dans Communities.

Procédure

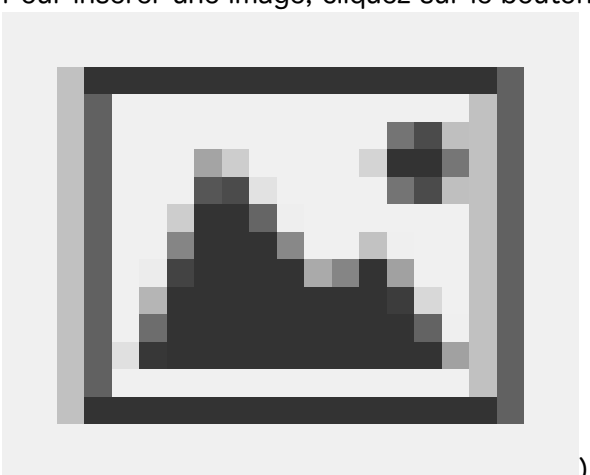
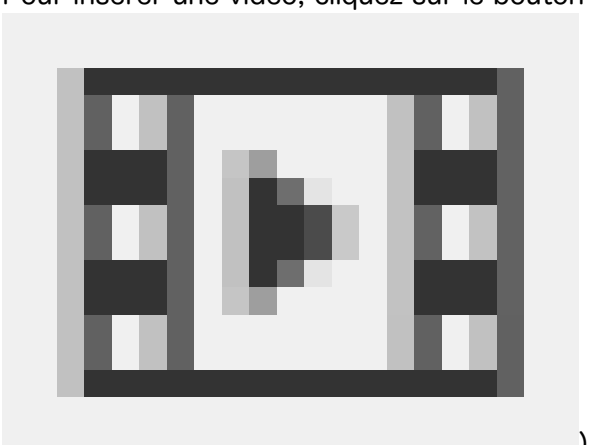
1. Depuis la page d'accueil de Communities, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Localisez le forum dans lequel vous souhaitez poser une question, cliquez sur son nom, puis cliquez sur **Vous avez une question ? Cliquez ici pour commencer à saisir.** La recherche avec suggestion automatique affiche les publications connexes. Cliquez pour ouvrir une publication connexe dans une autre page.
   - Localisez le forum dans lequel vous souhaitez poser une question et cliquez sur **Publier** > **Question**.
   - Si vous ne voyez pas un forum, cliquez sur **Vous avez une question ? Cliquez ici pour commencer à saisir.**
2. Cliquez sur **Question**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Poser une question

Champ	Description
Question	Votre question.
Forum	Forum auquel ajouter la question. **Remarque :** si vous avez créé la question en cliquant sur un forum à partir de la page d'accueil de Communities, ce forum est automatiquement saisi dans ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Rubrique(s) (facultatif)	Rubrique à laquelle ajouter la question. **Remarque :** vous pouvez répéter l'étape précédente pour autant de rubriques que vous le souhaitez. Si vous changez d'avis à propos d'une rubrique particulière, cliquez sur l'icône **x** correspondant à cette dernière.
Description	Contenu de la question. Pour insérer une image, cliquez sur le bouton **Insérer une image** (), accédez au fichier .png ou .jpg, puis cliquez sur **Ouvrir**. Pour insérer une vidéo, cliquez sur le bouton **Insérer une vidéo** (), entrez l'URL de la vidéo, puis cliquez sur **Charger**.
Ajouter des pièces jointes	Pour joindre un fichier, cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**, puis faites glisser le fichier dans la case **Joindre un document** ou cliquez sur la case et accédez au fichier. ○ Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes. ○ Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP. ○ La taille de fichier maximale est de 2 Mo. ○ Les types de fichier pris en charge sont répertoriés. ○ Cliquez sur l'icône X pour supprimer un fichier joint.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : il est possible que votre administrateur système ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté. Lorsque vous cliquez sur **Ajouter**, vos pièces jointes sont ajoutées et affichées dans la question. Si un utilisateur joint un fichier à votre question, vous recevez une notification par e-mail. **Remarque :** si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus une fois la question publiée.

4. Cliquez sur **Publier**.
   - La question est ajoutée et est disponible pour les utilisateurs du forum. Vous êtes automatiquement abonné à cette question. Lorsqu'une réponse est publiée, vous recevez une notification.
   - Les utilisateurs de la communauté abonnés au forum reçoivent une notification indiquant que du contenu a été publié. Les flux d'activités et de contenu sont mis à jour en conséquence.
   - Si vous avez ajouté des pièces jointes à votre question et que votre administrateur de la communauté a activé la protection antivirus, une analyse s'exécute automatiquement en arrière-plan.

     Remarque :
     - Si l'analyse se termine avec succès, les pièces jointes sont disponibles au téléchargement.
     - Si l'analyse est en cours ou si elle échoue, le fichier n'est pas disponible au téléchargement.
     - Les auteurs de questions et les administrateurs de la communauté reçoivent une notification indiquant qu'une pièce jointe est infectée.

   - Cliquez sur **Modifier** pour supprimer le fichier infecté et chargez à nouveau la pièce jointe. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres pièces jointes tant que le fichier infecté n'est pas supprimé.
   - Si vous êtes un utilisateur dont le contenu doit être modéré, le contenu n'est pas publié avant d'avoir été approuvé par un modérateur de la communauté.

Information associée

Désactiver les commentaires

Répondre à une question dans la communauté

Répondez à une question ou à une autre réponse.

Avant de commencer

Vous pouvez uniquement répondre à une question ou à une autre réponse dans un forum ou sous-forum si les autorisations correctes vous ont été attribuées.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour trouver la question ou une réponse à laquelle vous souhaitez répondre, utilisez l'option de recherche ou la navigation à partir de la page d'accueil de la communauté.
   Vous pouvez également répondre à une question ou à une réponse à partir du flux d'activités sur la page d'accueil.
2. Cliquez sur **Répondre**.
3. Saisissez votre réponse.
4. **Facultatif :** Si nécessaire, vous pouvez ajouter une image à votre réponse.
   a. Cliquez sur l'option Insérer une image/Modifier.
   b. Choisissez votre format de fichier d'image .png ou .jpg.
   c. Cliquer sur **Ouvrir**.
5. **Facultatif :** Si nécessaire, vous pouvez ajouter une vidéo à votre réponse.
   a. Cliquez sur le bouton **Insérer une vidéo** ( )
   b. Saisissez l'URL de la vidéo.
   c. Cliquez sur **Charger**.
6. **Facultatif :** Vous pouvez ajouter des pièces jointes à votre publication.
   a. Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**.
   b. Faites glisser votre fichier dans la case **Ajouter des pièces jointes** ou cliquez sur **Cliquez pour charger**.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
   Votre pièce jointe est ajoutée et affichée dans votre publication. Si un utilisateur joint un fichier à votre contenu, vous recevez une notification par e-mail.

   Remarque :
   - Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes par publication.
   - La taille de fichier maximale par pièce jointe est de 2 Mo.
   - Il est possible que votre administrateur système ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté.
   - Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP.
   - Si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus une fois la réponse publiée.
7. Cliquez sur **Répondre**.
   La réponse est ajoutée sous la question et sous les éventuelles autres réponses. La réponse est disponible pour les utilisateurs du forum.

   Les utilisateurs de la communauté abonnés au forum reçoivent une notification indiquant que du contenu a été publié. Les flux d'activités et de contenu sont mis à jour en conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous êtes un utilisateur dont le contenu doit être modéré, le contenu n'est pas publié avant d'avoir été approuvé par un modérateur de la communauté.

Si vous avez ajouté des pièces jointes à votre réponse et que votre administrateur de la communauté a activé la protection antivirus, une analyse s'exécute automatiquement en arrière-plan.

- Si l'analyse se termine avec succès, les pièces jointes sont disponibles au téléchargement.
- Si l'analyse est en cours ou si elle échoue, le fichier n'est pas disponible au téléchargement.
- Les auteurs de réponses et les administrateurs de la communauté reçoivent une notification indiquant qu'une pièce jointe est infectée.
- Cliquez sur **Modifier** pour supprimer le fichier infecté et chargez à nouveau la pièce jointe. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres pièces jointes tant que le fichier infecté n'est pas supprimé.

8. Cliquez sur **Marquer comme réponse correcte** après avoir examiné la réponse publiée.

Remarque :
L'auteur de la question, l'administrateur du forum ou de la communauté et le modérateur du forum ou de la communauté examinent la publication.

Si une solution acceptée a infecté les pièces jointes, une notification par e-mail est envoyée à l'auteur, aux administrateurs et aux modérateurs qui doivent supprimer la réponse comme solution acceptée. L'auteur de la réponse reçoit une notification l'invitant à mettre à jour la publication.

Publier un blog dans la communauté

Créez une publication de blog et publiez-la immédiatement, planifiez sa publication à une date précise ou enregistrez-la sous forme de brouillon.

Avant de commencer

Vous pouvez uniquement publier un blog dans un forum ou sous-forum si les autorisations appropriées vous ont été attribuées dans le forum parent.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez publier, modifier et supprimer un blog. Si vous publiez des commentaires sur le blog que vous avez créé, votre réponse est étiquetée **Auteur**.

Procédure

1. Localisez le forum dans lequel vous souhaitez créer un blog et cliquez sur son nom.
2. Cliquez sur **Publier**, puis cliquez sur **Blog**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Publier un blog

Champ	Description
Titre de blog	Le titre de votre blog.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Forum	Le forum ou sous-forum auquel ajouter le blog. **Remarque :** lorsque vous créez le blog en cliquant sur un forum ou un sous-forum à partir de la page d'accueil de Community, le nom du forum ou du sous-forum est affiché automatiquement dans le champ.
Rubrique(s) (facultatif)	La rubrique à laquelle ajouter le blog. **Remarque :** vous pouvez répéter cette étape pour ajouter autant de rubriques que vous le souhaitez. Pour supprimer une rubrique en particulier, cliquez sur l'icône **x** qui lui correspond.
Description	Le contenu du blog. Pour insérer une image, cliquez sur le bouton **Insérer une image** ( ), accédez au fichier .png ou .jpg, puis cliquez sur **Ouvrir**. Pour insérer une vidéo, cliquez sur le bouton **Insérer une vidéo** ( ), saisissez l'URL de la vidéo, puis cliquez sur **Télécharger**.
Ajouter des pièces jointes	Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**, puis faites glisser le fichier vers la case **Joindre un document**. Vous pouvez également cliquer sur la case, puis accéder au fichier. ○ Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes aux formats pris en charge. ○ Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP. ○ La taille de fichier maximale est de 2 Mo. ○ Cliquez sur l'icône X pour supprimer un fichier joint. **Remarque :** il est possible que votre administrateur ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté. Cliquez sur **Ajouter**. Si un utilisateur joint un fichier à votre blog, vous recevez une notification par e-mail. **Remarque :** si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus lorsque le blog est publié.
Planifier la publication	Cliquez sur la case à cocher pour publier le blog à une date précise. Sélectionnez la date, l'heure et le fuseau horaire pour le blog. Le blog planifié n'est visible que pour l'auteur et l'administrateur jusqu'à sa publication. **Remarque :** pour un blog possédant un workflow d'approbation, l'état du blog passe à « Prêt pour publication » lorsqu'il est approuvé avant l'heure planifiée. Si un blog est approuvé après l'heure planifiée, son état passe à « Publié ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Effectuez l'une des actions suivantes pour enregistrer votre blog.

Information associée

Désactiver les commentaires

Publier une vidéo dans la communauté

Publiez une vidéo dans un forum ou un sous-forum.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Vous pouvez uniquement publier une vidéo dans un forum ou sous-forum si les autorisations appropriées vous ont été attribuées dans le forum parent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez publier des vidéos seules ou les ajouter à une question ou à un blog. Si vous êtes le créateur de la vidéo ou un administrateur de la communauté, un administrateur de forum, un modérateur de forum ou un modérateur de la communauté, vous pouvez modifier les vidéos une fois publiées.

Procédure

1. Lorsque vous êtes dans un forum, cliquez sur **Publier** > **Vidéo**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Publier une vidéo

Champ	Description
Cliquez ici pour insérer une vidéo	○ URL de votre vidéo. ○ Cliquez sur **Charger**. La vidéo est ajoutée à votre publication. ○ Pour modifier et remplacer la vidéo actuelle par une autre, cliquez sur **Sélectionner une autre vidéo**.
Titre de la vidéo	Titre de la vidéo.
Forum	Lecture seule. Le forum ou sous-forum est saisi automatiquement dans ce champ.
Rubrique(s) (facultatif)	La rubrique à laquelle ajouter la vidéo. **Remarque :** vous pouvez répéter cette étape pour autant de rubriques que vous le souhaitez. Si vous changez d'avis à propos d'une rubrique particulière, cliquez sur l'icône **x** correspondant à cette dernière.
Description (facultatif)	Description de votre vidéo.

3. Cliquez sur **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** si vous avez l'autorisation de modifier ou de supprimer des vidéos, cliquez sur une vidéo, cliquez sur l'icône ••• correspondante, puis cliquez sur **Modifier** ou **Supprimer**.
   Une fois qu'une vidéo est chargée, les autres utilisateurs de la communauté peuvent y laisser des commentaires, s'abonner à la vidéo, placer un signet dessus et signaler tout contenu inapproprié dans la vidéo.

Information associée

Désactiver les commentaires

Commenter un blog ou une vidéo dans la communauté

Laissez des commentaires sur un blog ou une vidéo ou répondez à un autre commentaire.

Avant de commencer

Vous pouvez uniquement laisser des commentaires dans un forum ou sous-forum si les autorisations appropriées vous ont été attribuées dans le forum parent.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous créez un commentaire, vous pouvez le modifier ou le supprimer. Si vous avez créé le blog ou la vidéo et que vous ajoutez un commentaire, vos commentaires sont étiquetés **Auteur**.

.

Procédure

1. Pour trouver l'entrée de blog ou de vidéo que vous souhaitez commenter, utilisez le champ de recherche ou la navigation.
2. Cliquez sur **Commentaire** et saisissez votre réponse.
3. Vous pouvez ajouter des pièces jointes à votre publication.
   a. Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**.
   b. Faites glisser votre fichier dans la case **Ajouter des pièces jointes** ou **Cliquez pour charger**.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Votre pièce jointe est ajoutée et affichée dans votre publication. Si un utilisateur joint un fichier à votre commentaire, vous recevez une notification par e-mail.

Remarque :

- Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes par publication.
- La taille de fichier maximale par pièce jointe est de 2 Mo.
- Il est possible que votre administrateur système ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté.
- Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP.
- Si la pièce jointe est volumineuse, ou si votre connexion est lente, un indicateur de progression s'affiche.
- Si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus une fois la réponse publiée.

4. Cliquez sur **Commentaire**.
   Le commentaire est ajouté sous l'entrée de blog ou de vidéo et sous les éventuels autres commentaires. La réponse est disponible pour les utilisateurs du forum.

   Les utilisateurs de la communauté abonnés au forum reçoivent une notification indiquant que du contenu a été publié. Les flux d'activités et de contenu sont mis à jour en conséquence.

   Remarque :
   Si vous êtes un utilisateur dont le contenu doit être modéré, le contenu n'est pas publié avant d'avoir été approuvé par un modérateur de la communauté.

   Si vous avez ajouté des pièces jointes à votre commentaire et que votre administrateur de la communauté a activé la protection antivirus, une analyse s'exécute automatiquement en arrière-plan.

   - Si l'analyse se termine avec succès, les pièces jointes sont disponibles au téléchargement.
   - Si l'analyse est en cours ou si elle échoue, le fichier n'est pas disponible au téléchargement.
   - Les auteurs de commentaires et les administrateurs de la communauté reçoivent une notification indiquant qu'une pièce jointe est infectée.
   - Cliquez sur **Modifier** pour supprimer le fichier infecté et chargez à nouveau la pièce jointe. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres pièces jointes tant que le fichier infecté n'est pas supprimé.

Publier un document dans la communauté

Si vous avez les autorisations appropriées dans un forum, vous pouvez partager un document avec des collègues, des experts ou d'autres utilisateurs de la communauté. Vous pouvez associer le document avec autant de rubriques que nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lorsque vous êtes dans un forum, cliquez sur **Publier** > **Document** et ensuite renseignez le formulaire :

Formulaire de configuration de document

Titre de document	Saisissez un titre descriptif pour le document.
Forum	Lecture seule. Le forum ou sous-forum actuel est sélectionné.
Rubriques	Sélectionnez une rubrique dans la liste. Répétez cette étape pour autant de rubriques que nécessaire.
Joindre un document	Pour joindre un fichier, faites glisser le fichier dans la case **Joindre un document** ou cliquez sur la case et accédez au fichier. ○ Vous ne pouvez joindre qu'un seul document. ○ La taille de fichier maximale est de 5 Mo. ○ Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP. ○ Cliquez sur le X pour supprimer un fichier joint. **Remarque :** il est possible que votre administrateur ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté. Si une protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées pour détecter les éventuels virus lorsque vous cliquez sur **Publier**.
Description	Saisissez une description utile pour le document.

2. Cliquez sur **Publier**.

- Le document apparaît dans le forum. L'auteur d'un document peut modifier ou supprimer la publication.
- Les utilisateurs de la communauté abonnés au forum reçoivent une notification indiquant que du contenu a été publié. Les flux d'activités et de contenu sont mis à jour en conséquence.

Remarque : Si vous êtes un utilisateur dont le contenu doit être modéré, le contenu n'est pas publié avant d'avoir été approuvé par un modérateur de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre administrateur de la communauté a activé la protection antivirus, une analyse s'exécute automatiquement en arrière-plan.

Remarque :

- Vous pouvez uniquement télécharger les pièces jointes lorsque l'analyse est réussie.
- L'utilisateur ayant publié le document et les administrateurs de la communauté reçoivent une notification indiquant qu'une pièce jointe est infectée.

Information associée

Désactiver les commentaires

Mentionner un utilisateur dans la communauté

Attirez l'attention sur votre contenu dans la communauté en mentionnant d'autres utilisateurs de la communauté dans votre publication.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez mentionner des utilisateurs dans des questions, blogs, événements, commentaires et réponses.

Remarque :
la fonctionnalité de mentions d'utilisateurs n'est pas activée pour les types de contenu comme les documents ou vidéos.

Vous pouvez mentionner des utilisateurs dans Communities des manières suivantes.

Procédure

1. Depuis la communauté, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Publiez du contenu dans la communauté et placez votre curseur sur l'éditeur de script.
   - Cliquez sur le contenu que vous souhaitez commenter ou auquel vous souhaitez répondre.
2. Entrez le symbole @ suivi du nom de l'utilisateur.

Remarque :
vous pouvez mentionner plusieurs utilisateurs de la communauté dans la publication.

Une notification par e-mail est envoyée aux utilisateurs de la communauté que vous avez sélectionnés ainsi qu'à leurs adeptes, c'est-à-dire à tous les utilisateurs de la communauté qui les suivent. Le flux d'activités est également mis à jour.

Remarque :
les adeptes peuvent définir leurs préférences de notification pour activer ou désactiver les notifications de mentions d'utilisateurs.

Événements de la communauté

Créez, gérez et participez à des événements pour encourager l'engagement au sein de la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.admin ou sn_communities.community_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Exécutez une ou plusieurs des tâches suivantes.

Publier un événement de la communauté

Vous pouvez créer un événement de la communauté auquel les autres utilisateurs, collègues ou experts de la communauté peuvent s'inscrire et assister.

Avant de commencer

Vous devez avoir l'autorisation de créer des événements (**Écriture des événements et Écriture des commentaires**) et être membre du forum pour lequel vous souhaitez créer l'événement. Le type de contenu **Événement** doit être actif dans le forum de l'événement.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

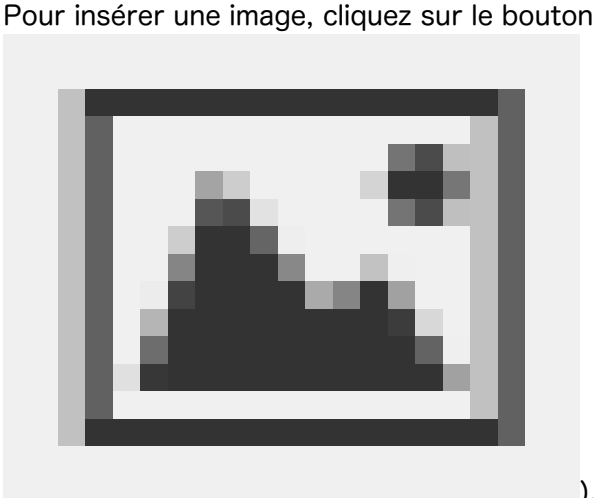
1. Lorsque vous êtes dans un forum, cliquez sur **Publier** > **Événement** , puis renseignez le formulaire.

Créer un événement

Champ	Description
Titre de l'événement	Un titre pour votre événement.
Forum	Lecture seule. Le forum est saisi automatiquement dans ce champ.
Rubrique(s) (facultatif)	Une rubrique à laquelle ajouter l'événement. **Remarque :** vous pouvez ajouter autant de rubriques que nécessaire. Pour supprimer une rubrique, cliquez sur le **x**.
Définir la limite d'invités / Total autorisé	Sélectionnez la case à cocher pour préciser le nombre maximum d'invités pouvant assister à l'événement dans le champ **Total autorisé**. Lorsque le nombre d'invités atteint la limite, les utilisateurs supplémentaires sont ajoutés à la liste d'attente.
Afficher la liste des invités au public	Sélectionnez la case à cocher pour permettre aux membres du forum de consulter la liste des invités pour l'événement.
Il s'agit d'un événement en ligne	Pour un événement en ligne, cliquez sur la case à cocher.
Nom de l'emplacement	Pour un événement en ligne, le texte précisé dans le champ **Nom de l'emplacement** apparaît sous forme d'étiquette avec un lien hypertexte renvoyant vers l'**URL Web** précisée. Par exemple, saisissez le texte « Cliquez ici pour rejoindre la réunion » pour aider vos abonnés à rejoindre facilement la réunion. Pour un événement hors ligne, saisissez le **nom du lieu, l'adresse**, la **ville**, **l'état**, le **code postal** et le **pays** pour mentionner le lieu.

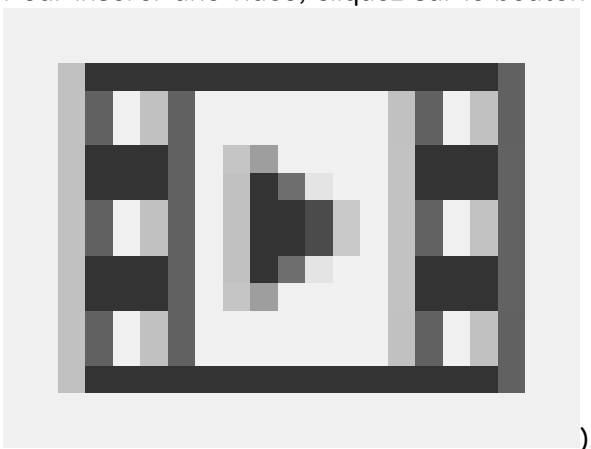
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL Web	Entrez l'URL Web d'un événement en ligne sur lequel vos abonnés peuvent cliquer pour rejoindre l'événement.
Date et heure	La date et l'heure de l'événement. La **Date** doit être dans le futur. **Remarque :** si vous modifiez la **Durée**, l'**Heure de fin** est mise à jour automatiquement. Cliquez sur **Modifier le fuseau horaire** pour définir le fuseau horaire de l'événement. Valeur par défaut : votre fuseau horaire local. Le fuseau horaire change en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur qui consulte l'événement.
Durée	La durée de l'événement. **Remarque :** si vous modifiez l'**Heure de fin**, la **Durée** est mise à jour automatiquement. Par défaut, la durée est de 30 minutes.
Envoyer un rappel aux invités une journée avant l'événement	Sélectionnez la case à cocher pour envoyer un rappel par e-mail un jour avant l'événement à tous les utilisateurs qui ont répondu **Participer**.
Description	La description de l'événement. Pour insérer une image, cliquez sur le bouton **Insérer une image** (), accédez au fichier .png ou .jpg, puis cliquez sur **Ouvrir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour insérer une vidéo, cliquez sur le bouton **Insérer une vidéo** (), entrez l'URL de la vidéo, puis cliquez sur **Charger**.
Ajouter des pièces jointes	Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes** et faites glisser le fichier dans la case **Joindre un document** ou cliquez sur la case et accédez au fichier. ○ Vous pouvez ajouter un maximum de trois pièces jointes. ○ Les types de fichiers pris en charge sont les suivants : PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF et ZIP. ○ La taille de fichier maximale est de 2 Mo. ○ Cliquez sur l'icône X pour supprimer un fichier joint. **Remarque :** il est possible que votre administrateur système ait fixé une limite sur le nombre total de pièces jointes autorisées dans toute la communauté. Lorsque vous cliquez sur **Ajouter**, vos pièces jointes sont ajoutées et affichées dans l'événement. Si un utilisateur joint un fichier à votre événement, vous recevez une notification par e-mail.
Planifier la publication	Cliquez sur la case à cocher pour publier un événement à une date précise. Sélectionnez la date et l'heure de l'événement. Par défaut, le fuseau horaire du calendrier est le même que le fuseau horaire de l'événement. L'événement planifié n'est visible que pour l'auteur et l'administrateur jusqu'à sa publication. **Remarque :** pour un événement possédant un workflow d'approbation, l'état de l'événement passe à « Prêt pour publication » lorsqu'il est approuvé avant l'heure planifiée. Si un événement est approuvé après l'heure planifiée, son état passe à « Publié ». Vous ne pouvez pas planifier un événement publié.

2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Information associée

Modifier un événement

Désactiver les commentaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un événement

Modifiez les détails des événements passés et à venir. En modifiant un événement passé, vous pouvez joindre un document ou partager le lien de l'enregistrement de la réunion avec les abonnés de votre événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.forum_admin

Procédure

1. Recherchez un événement que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur l'icône Autres options (•••), puis cliquez sur **Modifier**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs au besoin.

Formulaire Mettre à jour l'événement

Champ	Description	L'abonné reçoit une notification par e-mail.
Titre de l'événement	Titre des événements passés et à venir.	Oui
Forum	Nom du forum dans lequel l'événement est publié. Vous ne pouvez pas modifier le forum.	N/A
Rubrique(s)	Rubriques associées à l'événement. Ajoutez ou modifiez des rubriques au besoin. Pour supprimer une rubrique, cliquez sur **x**.	Non
Définir la limite d'invité	Option pour augmenter la limite d'invités pour confirmer la participation des membres sur liste d'attente pour un événement à venir. Vous ne pouvez pas modifier la limite d'invités pour un événement passé.	Oui, pour un participant confirmé
Afficher la liste des invités aux utilisateurs	Option pour activer ou désactiver l'affichage de la liste des invités d'un événement à venir pour les membres du forum.	Non
Il s'agit d'un événement en ligne	Option pour modifier le type d'un événement, comme étant en ligne ou hors ligne, pour un événement à venir. Vous ne pouvez pas modifier un événement passé.	Oui
Nom de l'emplacement	Nom de l'emplacement pour les événements passés et à venir. ○ Pour un événement en ligne, le texte précisé dans le champ **Nom de**	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	L'abonné reçoit une notification par e-mail.
	l'emplacement apparaît sous forme d'étiquette avec un lien hypertexte renvoyant vers l'URL Web précisée. Par exemple, pour partager le lien de l'enregistrement de la réunion pour un événement passé, modifiez le texte en Télécharger l'enregistrement de la réunion. ○ Pour un événement hors ligne, modifiez les champs **Nom de l'emplacement**, **Adresse**, **Ville**, **État**, **Code postal** et **Pays** pour mentionner le lieu.	
URL Web	URL Web des événements passés et à venir. ○ Pour un événement passé, saisissez l'URL Web de l'enregistrement de la réunion pour partager le lien avec vos abonnés. ○ Pour un événement à venir, modifiez l'URL Web en cas de changement dans les détails du système.	Oui
Date et heure	Date et heure pour un événement. Vous pouvez modifier la date et l'heure vers une date future pour les événements passés et à venir. Lorsque vous modifiez la date d'un événement passé vers une date future, l'événement passé devient un événement à venir. Vous pouvez modifier tous les autres détails pertinents pour un événement à venir. Cliquez sur **Modifier le fuseau horaire** pour définir le fuseau horaire de l'événement. La valeur par défaut est votre fuseau horaire local. Le fuseau horaire change en fonction	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	L'abonné reçoit une notification par e-mail.
	du fuseau horaire de l'utilisateur qui consulte l'événement. **Remarque :** si vous modifiez le champ **Durée**, le champ **Heure de fin** est mis à jour automatiquement.	
Durée	Durée de l'événement. **Remarque :** si vous modifiez l'**Heure de fin**, la **Durée** est mise à jour automatiquement. Par défaut, la durée est de **30 minutes**.	Oui
Envoyer un rappel aux invités une journée avant l'événement	Option pour envoyer un rappel par e-mail un jour avant l'événement à tous les utilisateurs qui ont répondu **Participer**. Cette case à cocher apparaît uniquement pour les événements à venir et non pour les événements passés.	Non
Description	Description des événements passés et à venir. Vous pouvez insérer une image ou une vidéo au besoin.	Oui
Ajouter des pièces jointes	Pièces jointes des événements passés et à venir. Modifiez une pièce jointe si nécessaire.	Oui
Planifier la publication	Option pour publier un événement. Cette case à cocher apparaît uniquement pour un événement planifié et non pour un événement publié. ○ Pour replanifier, modifiez la date et l'heure prévues au besoin. Par défaut, le fuseau horaire du calendrier est le même que le fuseau horaire de l'événement. Sélectionner cette case à cocher publie directement un	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	L'abonné reçoit une notification par e-mail.
	événement à la date et à l'heure planifiées. ○ Pour supprimer le calendrier, décochez la case à cocher.	

4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Information associée

Publier un événement de la communauté

Désactiver les commentaires

Consulter et participer à un événement de la communauté

Vous pouvez consulter les détails des événements publiés et effectuer des tâches comme répondre à l'événement ou l'ajouter à votre calendrier.

Avant de commencer

Vous devez être un membre inscrit de la communauté et avoir l'autorisation de lire les événements (**Lecture des événements et Écriture des commentaires**) pour pouvoir répondre aux événements.

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de la communauté, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez à la liste de contenus.
   - Accédez au flux d'activités.
   - Accédez à un forum ou une rubrique.
   - Accédez au profil de communauté d'un autre utilisateur et cliquez sur l'onglet **Événements**.
   - Cliquer sur **Communauté** > **Événements**.
2. Cliquez sur un événement.
   La page Détails de l'événement affiche les informations suivantes.

Détails de l'événement de la communauté

En-tête de l'événement	○ Affichez le nom, le créateur et la date de création de l'événement. ○ Si l'organisateur de l'événement a choisi de rendre la liste des invités publique, vous pouvez voir combien d'utilisateurs de la communauté ont répondu **Présent** ou **Peut-être** et cliquer sur les chiffres pour voir les noms. ○ Si la liste des invités est privée, vous pouvez voir combien d'utilisateurs de la communauté ont répondu **Présent** ou **Peut-être**, mais vous ne pouvez pas voir les noms. ○ Consultez le nombre de places encore disponibles pour l'événement, ou votre position sur la liste d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	○ Si l'événement se déroule dans le même fuseau horaire que celui défini dans vos préférences utilisateur, le **Fuseau horaire de l'événement** s'affiche. ○ Si l'événement se déroule dans un fuseau horaire différent de celui défini dans vos préférences utilisateur, le **Fuseau horaire de l'événement** ainsi que **Votre fuseau horaire** s'affichent.
Vue d'ensemble de l'événement	○ Quand et où se déroule l'événement. ○ Description de l'événement. ○ Rubriques associées à l'événement. ○ Commentaires sur l'événement. ○ Nombre de vues pour l'événement.
Événements à venir	Les cinq prochains événements.
Événements passés populaires	Les cinq événements passés les plus populaires ainsi que le nombre d'utilisateurs de la communauté qui étaient intéressés par l'événement. Les utilisateurs de la communauté intéressés comprennent les utilisateurs qui ont participé ou qui ont été mis sur liste d'attente pour l'événement.

3. **Facultatif :** cliquez sur **Présent**, **Peut-être** ou **Refusé** pour consulter ou effectuer une recherche dans la liste des invités et leurs réponses.
4. **Facultatif :** cliquez sur **S'abonner** pour vous abonner à l'événement et recevoir des notifications lorsque l'événement est mis à jour.
   Si votre réponse est **Présent** ou **Peut-être**, vous êtes automatiquement abonné à l'événement.
5. **Facultatif :** Cliquez sur **Répondre** pour indiquer si vous serez présent, peut-être présent ou si vous refusez de participer à l'événement, ou encore pour vous ajouter à la liste d'attente.
   - Vous pouvez également répondre à un événement directement à partir du flux d'activités.
   - Si l'événement est complet, un message s'affiche indiquant que vous pouvez rejoindre la liste d'attente. L'option **Participer** remplace la **Liste d'attente**. Si vous êtes sur liste d'attente, votre position sur la liste d'attente s'affiche. Lorsqu'une place se libère pour l'événement, vous montez dans la liste.

   Selon votre sélection, le statut passe à **Présent**, **Peut-être**, **Refusé** ou **En file d'attente**. Vous pouvez mettre à jour votre réponse au besoin.
   - Si un créateur d'événement ou un administrateur de la communauté supprime un événement auquel vous avez répondu **Oui**, **Liste d'attente** ou **Peut-être**, vous recevez une notification par e-mail en fonction de vos préférences de notification.
   - Si un événement auquel vous avez répondu **Oui**, **Liste d'attente** ou **Peut-être** est mis à jour, vous recevez une notification par e-mail en fonction de vos préférences de notification.
6. **Facultatif :** Cliquez sur **...** pour effectuer l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter au calendrier	Télécharge un fichier .ics que vous pouvez ajouter à votre calendrier. Le fichier comprend le titre et la description de l'événement, l'emplacement de l'événement, les dates de début et de fin, l'heure de l'évé-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	nement et les éventuelles pièces jointes. Si les invités ont choisi de ne pas partager les détails, les informations ne sont pas affichées dans le fichier.
Signet	L'événement apparaît dans votre liste de signets sur votre page de profil. Cliquez sur **Supprimer le signet** pour supprimer un signet.
Contenu du rapport	Cliquez sur **Signaler un contenu** pour signaler du contenu inapproprié dans l'événement.

Afficher la page de destination des événements de la communauté

La page de destination des événements donne une vue d'ensemble de tous les événements auxquels vous avez accès dans la communauté. Vous pouvez filtrer les événements, afficher votre statut pour l'événement, voir combien d'autres utilisateurs de la communauté participent à un événement, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Les utilisateurs de la communauté doivent avoir l'autorisation de consulter les événements (**Lecture des événements**).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Événements**.
   La Page de destination des événements affiche une liste de tous les événements auxquels vous avez accès ainsi qu'une liste des cinq événements passés les plus populaires.
2. Filtrez la liste pour les événements que vous avez créés ou en fonction du statut de participation, par forum et par date.
   La liste affiche les informations suivantes.
   - Le créateur de l'événement, la dernière mise à jour et l'emplacement.
   - Votre statut, si vous avez déjà répondu à l'événement.
   - Le nombre d'utilisateurs de la communauté qui sont intéressés par l'événement. Les utilisateurs de la communauté intéressés comprennent les utilisateurs qui participent ou qui ont été mis sur liste d'attente pour l'événement.
   - Le nombre d'utilisateurs de la communauté qui ont consulté l'événement.
3. Cliquez sur un événement pour réaliser des tâches liées à l'événement.

Gérer un événement de la communauté

Consultez des informations supplémentaires sur les réponses à l'événement, modifiez ou supprimez des événements et téléchargez une liste d'invités.

Avant de commencer

Vous devez être un membre inscrit de la communauté et avoir l'autorisation de lire les événements (**Lecture des événements et Écriture des commentaires**) pour pouvoir répondre aux événements.

Rôle requis : sn_communities.community_user ayant créé l'événement ou sn_communities.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez accéder aux événements publiés à partir de plusieurs endroits dans la communauté.

Procédure

1. Depuis la page d'accueil de la communauté, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez à la liste de contenus.
   - Accédez au flux d'activités.
   - Accédez à un forum ou à une rubrique.
   - Accédez au profil de communauté d'un autre utilisateur et cliquez sur l'onglet **Événements**.
   - Cliquer sur **Communauté** > **Événements**.
2. Cliquez sur un événement.
   La page Détails de l'événement affiche les informations suivantes.

Détails de l'événement de la communauté

En-tête de l'événement	○ Affichez le nom, le créateur et la date de création de l'événement. ○ Voyez combien d'utilisateurs de la communauté seront présents ou participeront peut-être. ○ Voyez combien d'utilisateurs de la communauté ont refusé l'événement. ○ Consultez le nombre de places encore disponibles pour l'événement, ou votre position sur la liste d'attente.
Vue d'ensemble de l'événement	○ Quand et où se déroule l'événement. ○ La description de l'événement. ○ Les rubriques associées à l'événement. ○ Commentaires sur l'événement. ○ Le nombre de vues pour l'événement.
Événements à venir	Affiche les cinq prochains événements.
Événements passés populaires	Affiche les cinq événements passés les plus populaires ainsi que le nombre d'utilisateurs de la communauté qui étaient intéressés par l'événement. Les utilisateurs de la communauté intéressés comprennent les utilisateurs qui ont participé ou qui ont été mis sur liste d'attente pour l'événement.

3. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône **...**
4. Vous bénéficiez des options suivantes.

Option	Description
Modifier	Cliquez sur **Modifier**. La page **Mettre à jour l'événement** s'ouvre. Une notification par e-mail est envoyée à tous les utilisateurs de la communauté qui ont répondu **Oui**, **Peut-être** ou **Liste d'attente**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Suppression	Cliquez sur **Supprimer**. Un message d'avertissement apparaît vous demandant de confirmer la suppression de l'événement. Une notification par e-mail est envoyée à tous les utilisateurs de la communauté qui ont répondu **Oui**, **Peut-être** ou **Liste d'attente**.
Ajouter au calendrier	Un fichier .ics que vous pouvez ajouter à votre calendrier est téléchargé. Le fichier comprend le titre et la description de l'événement, l'emplacement de l'événement, les dates de début et de fin, l'heure de l'événement et les éventuelles pièces jointes. Si les invités ont choisi de ne pas partager leurs détails, les informations ne sont pas affichées dans le fichier téléchargé.
Signet	L'événement apparaît dans votre liste de signets sur votre page de profil. Si vous avez déjà placé un signet sur l'événement, vous pouvez cliquer sur **Supprimer le signet**.
Contenu du rapport	En tant qu'administrateur de la communauté, cliquez sur **Signaler un contenu** pour signaler du contenu inapproprié dans l'événement.
Télécharger la liste d'invités	Téléchargez la liste des invités sous forme de fichier .csv. Consultez le fichier pour voir la liste des utilisateurs de la communauté participant à l'événement, leur statut de réponse et leur adresse e-mail.

Placer un signet sur du contenu de la communauté

Vous pouvez placer des signets sur vos questions, blogs, vidéos, documents et événements favoris. Vous ne pouvez pas placer de signet sur un contenu à l'état de brouillon, sur des réponses ou sur des commentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Cliquez sur le contenu pour y placer un signet.
2. Cliquez sur l'icône **...** puis sélectionnez **Signet**.
   Le contenu avec signet est ajouté à l'onglet **Signets** sur votre profil de communauté.
3. Pour afficher vos signets, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Accédez à votre profil de communauté, puis cliquez sur **Contenu** > **Signets**.
   - Cliquez sur votre nom ou votre photo de profil, puis cliquez sur **Mes signets**.
4. Vous pouvez rechercher des signets et, si nécessaire, sélectionner un signet, puis cliquer sur **Supprimer le signet**.

Fournir des commentaires sur le contenu de la communauté

Fournissez des commentaires sur le contenu que vous trouvez utile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Quatre types de commentaires sur le contenu sont pris en charge : commentaire, avis positif, utile, et marquer comme réponse correcte. Vous pouvez saisir des commentaires directement dans le flux d'activités sur la page d'accueil de Community ou accéder au contenu sur lequel vous souhaitez fournir des commentaires.

Commentaire sur le contenu

Commentaire sur le contenu	Description
Commentaire	Commentaire sur les blogs et les vidéos. Vous pouvez également commenter un commentaire. Le nombre de commentaires est affiché.
Avis positif	Donnez des **Avis positifs** à des questions. Le nombre d'avis positifs est affiché.
Utile	Marquez des réponses, des blogs, des commentaires et des vidéos comme **Utile**. Le nombre d'éléments marqués comme utiles est affiché.
Marquer comme réponse correcte	Si vous êtes un administrateur de la communauté ou du forum, un modérateur de la communauté ou du forum, ou l'auteur de la question, vous pouvez **Marquer comme réponse correcte** une réponse. Il n'y a qu'une seule réponse correcte pour chaque question. Si vous marquez plus tard une réponse différente comme étant correcte, la réponse actuelle perd ce statut.

Procédure
1. Depuis la page d'accueil de Community, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur un forum, puis cliquez sur le contenu, par exemple un blog ou une question.
   - Utilisez l'option de recherche, puis cliquez sur le contenu.
   - Accédez au contenu à partir de la page d'accueil du **Flux d'activités** et fournissez votre commentaire directement à partir d'ici.
2. Saisissez votre commentaire.
   Les commentaires suivants sont affichés.

Types de commentaires inclus dans le contenu de la communauté

Page d'accueil de la communauté > **Flux d'activités**	Commentaire sur tout contenu auquel les utilisateurs sont abonnés.
Page d'accueil de la communauté > **Liste de contenus**	Commentaire saisi par d'autres utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Votre **Profil de communauté** > **Activité** Onglet.	Commentaire saisi par vous.

Remarque :
le flux d'activités de la page d'accueil n'est pas actualisé automatiquement. Si des mises à jour se produisent lorsque vous consultez le flux d'activités, un message **Nouvelles mises à jour disponibles** s'affiche. Vous pouvez cliquer dessus et afficher toutes les nouvelles mises à jour. Si vous êtes en train de saisir un commentaire et que vous cliquez sur **Nouvelles mises à jour disponibles**, un message d'avertissement apparaît pour vous demander si vous souhaitez continuer.

Signaler un contenu inapproprié dans la communauté

Signalez un contenu pour avertir les modérateurs de la communauté qu'il est inapproprié ou qu'il s'agit d'un courrier indésirable.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_communities.community_user

Procédure

1. Utilisez le champ de recherche ou la navigation pour trouver le contenu à signaler.
2. Cliquez sur l'icône **...** puis cliquez sur **Signaler le contenu**.
3. Dans la liste, sélectionnez le motif pour lequel vous signalez le contenu et ajoutez des **Commentaires supplémentaires**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une tâche de modération est créée et affectée à un modérateur pour résolution. Selon les paramètres de modération créés pour votre communauté, le contenu peut être masqué jusqu'à ce qu'un modérateur l'ait examiné.

Consulter une liste de questions et créer un ticket

Pour faciliter l'affichage des questions pouvant être converties en tickets, le portail de la communauté fournit une page avec une liste de questions créées par des contacts ou des consommateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_communities.admin ou un utilisateur ayant le rôle proxy_case_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette page affiche les questions des forums auxquels l'utilisateur a accès.

Procédure

1. Depuis le portail de la communauté, cliquez sur **Communauté** > **Questions au ticket** pour ouvrir la liste des questions.
   Cette liste comprend des questions publiées par un contact ou un consommateur et pour lesquelles un ticket n'a pas encore été créé.
2. Utilisez les filtres de cette page pour filtrer la liste de questions :
   - Afficher les questions pour tous les forums ou pour le forum sélectionné
   - Afficher les questions publiées dans la période de temps choisie : 7, 15 ou 30 jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Trier en fonction des questions les plus récentes ou les plus anciennes
- Trier en fonction du statut de la question : tous, résolu, non résolu ou sans réponse

3. Pour créer un ticket à partir d'une des questions de la liste, cliquez sur une question pour ouvrir la page de question.
4. Cliquez sur l'icône de débordement (**...**), puis cliquez sur **Créer un ticket** pour ouvrir un formulaire Créer un ticket.
   L'action **Créer un ticket** est disponible si un ticket n'a pas encore été créé à partir d'une question. Une fois qu'un ticket a été créé, cette action n'est plus disponible.
   Les informations issues de la question sont mappées sur les champs du ticket.
5. Saisissez toute information supplémentaire dans les champs du formulaire Créer un ticket.
   Par exemple, ajouter une **Description** pour le ticket.
6. Si nécessaire, joignez un fichier au ticket.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous êtes redirigé vers la page de contenu de la question. Le numéro de ticket apparaît dans l'en-tête de la question une fois le ticket créé. L'auteur de la question, l'agent du service client, l'agent du service consommateur ou tout utilisateur ayant le rôle proxy_case_creator peut voir le numéro de ticket.

   Le contact ou le consommateur ayant publié la question peut également voir le ticket en accédant à **Mes tickets** sur Customer Service Portal ou Consumer Service Portal.

Ludification

Encouragez les utilisateurs à participer et à contribuer au contenu de la communauté en fournissant des incitations sous forme de points, de niveaux d'accomplissement et de badges.

Utilisez le cadre de travail de ludification pour :

- configurer les valeurs des points associées à des activités utilisateur spécifiques ;
- définir les niveaux d'accomplissement en fonction des points gagnés ;
- créer et attribuer des badges pour reconnaître les utilisateurs.

Les administrateurs de la communauté peuvent :

- créer des règles et configurez les points que les utilisateurs reçoivent pour leurs activités dans la communauté ;
- créer des suivis pour séparer de manière logique les points attribués dans les communautés de différentes zones ;
- créer des niveaux dans la communauté où les utilisateurs peuvent atteindre une expertise ou une réputation, puis configurer des plages de niveaux dans chaque définition de niveau ;
- créer des badges à décerner aux utilisateurs pour différents accomplissements.

Les utilisateurs de la communauté peuvent :

- effectuer des activités et accumuler des points ;
- atteindre des niveaux en fonction de leurs totaux de points ;
- consulter les tableaux de classements pour trouver des experts de la communauté sur des forums ou des rubriques spécifiques ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- voir leur propre position au sein de la communauté ;
- voir les accomplissements de ludification sur leurs profils d'utilisateurs.

Composants de la ludification

La fonctionnalité de ludification comprend plusieurs composants, tels que les règles, les niveaux et les suivis, qui permettent aux utilisateurs de gagner des points et des badges pour les activités de la communauté.

Règles

Les règles de ludification permettent de configurer les points que les utilisateurs reçoivent pour leurs activités dans la communauté.

La ludification comprend plusieurs règles prédéfinies. L'administrateur de la ludification peut utiliser ces règles, les modifier au besoin ou en créer de nouvelles. Ces règles prédéfinies comprennent les éléments suivants :

- Commentaire marqué comme utile : 5 points
- Document marqué comme utile : 5 points
- Vidéo marquée comme utile : 5 points
- Blog marqué comme utile : 5 points
- Réponse marquée comme utile : 20 points
- Document avec signet : 20 points
- Blog avec signet : 20 points
- Vidéo avec signet : 20 points
- Réponse marquée comme correcte pour une question : 40 points

Lorsqu'un utilisateur effectue une activité qui possède une règle de ludification, le profil d'utilisateur identifié dans la règle reçoit des points. Il est possible de configurer les points reçus par une règle de ludification pour qu'ils s'accumulent vers :

- les points globaux dans l'ensemble de la communauté ;
- les points dans les forums associés à l'activité ;
- les points dans les rubriques associées à l'activité ;
- les points dans un suivi ;
- les points attribués pour une combinaison de forums, de rubriques et de suivis.

Si les utilisateurs restaurent les activités précédentes, les points associés à ces activités sont supprimés. Par exemple, si une règle a été définie et qu'un utilisateur crée un blog, il reçoit des points. Les points sont déduits lorsque le blog est supprimé. Si aucune règle n'a été définie et qu'un utilisateur crée un blog, il ne reçoit pas de points. Si l'utilisateur le supprime après qu'une règle a été définie, des points sont déduits même si aucun n'a été attribué en premier lieu.

Information associée

Créer une règle de ludification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivis

Les suivis permettent de séparer de manière logique les points attribués dans les communautés de différentes zones.

La ludification comprend deux suivis préconfigurés :

- Expertise de la communauté
- Participation à la communauté

Bien que l'application soit configurée pour accumuler les points par suivis, la ludification n'affiche pas actuellement les suivis sur le portail de la communauté.

Information associée

Créer un suivi de ludification

Niveaux et plages de niveaux

Les points accumulés par les utilisateurs de la communauté peuvent les aider à atteindre différents niveaux de réputation.

Le système est préconfiguré avec des niveaux dans lesquels les utilisateurs de la communauté peuvent gagner des points et obtenir une expertise ou une réputation :

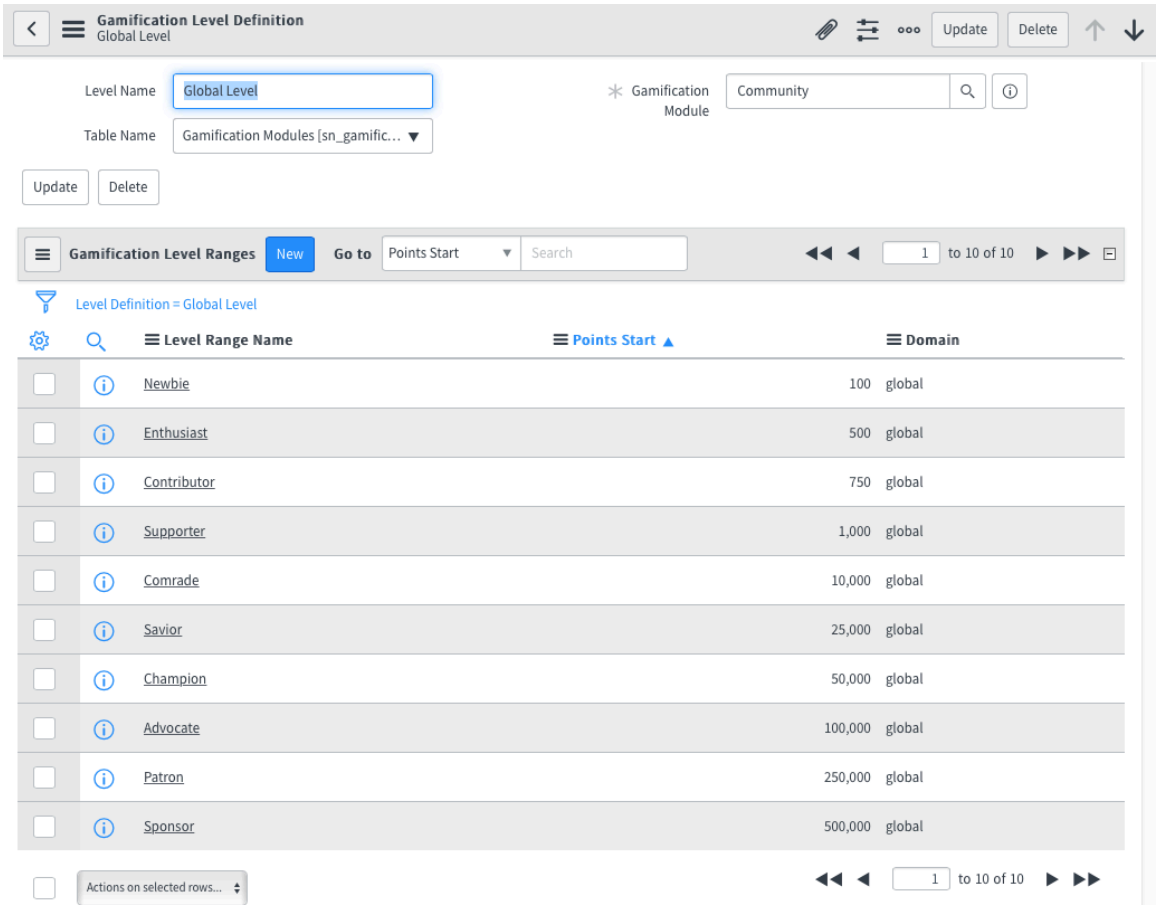
- Global : tous les points accumulés dans l'ensemble de la communauté
- Forum : les points accumulés dans les forums associés à l'activité
- Rubrique : les points accumulés dans les rubriques associées à l'activité

Les administrateurs de la ludification peuvent configurer les plages de niveaux au sein de chaque niveau. Ces plages de niveaux s'échelonnent d'une valeur de point de départ jusqu'à une valeur plus élevée (les plages de points ne se chevauchent pas) et ont des noms uniques et configurables. Par exemple, au niveau Global, un utilisateur qui a gagné entre 100 et 499 points est un Débutant, tandis qu'un utilisateur qui a gagné entre 500 et 999 points est un Enthousiaste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définition du niveau de ludification



Dans le portail de la communauté, les utilisateurs peuvent voir les noms des plages de niveaux et les totaux de points dans les composants de l'interface utilisateur de ludification.

- Sur la page du tableau de classement et les widgets du tableau de classement
- En haut du profil d'un utilisateur sous le nom et le titre de l'utilisateur
- Sur la page de profil d'utilisateur dans l'onglet Accomplissements
- Sur les pages de contenu

Information associée

Gérer les niveaux de ludification

Gérer les plages de niveaux de ludification

Badges

Les utilisateurs peuvent obtenir des badges pour des accomplissements ou des domaines d'expertise au sein de la communauté. Les modérateurs de la ludification attribuent manuellement des badges aux utilisateurs.

La ludification comprend plusieurs badges prédéfinis. Chaque badge comprend :

- un nom ;
- une icône ;
- une brève description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs et modérateurs de la ludification peuvent décerner des badges aux utilisateurs de la communauté mais également supprimer les badges. Un badge ne peut être décerné à un utilisateur qu'une seule fois. Si un badge est supprimé d'un utilisateur, il peut être décerné à cet utilisateur de nouveau.

Les badges gagnés sont visibles sur le portail de la communauté dans les composants de l'interface utilisateur de ludification. Les utilisateurs de la communauté peuvent voir les badges gagnés et les badges disponibles sur leur propre page de profil d'utilisateur dans l'onglet Accomplissements.

Information associée

Créer un badge de ludification

Points

Les utilisateurs gagnent des points de ludification en effectuant des activités dans la communauté.

Les utilisateurs peuvent gagner des points au sein d'une communauté, d'un forum ou d'une rubrique. Au fur et à mesure que les utilisateurs accumulent des points, ils atteignent des plages de niveaux. Les totaux de points apparaissent dans les tableaux de classement, sur les profils d'utilisateurs, dans l'en-tête de profil ainsi que dans l'onglet Accomplissements. Une fois que les points sont attribués à un utilisateur, une entrée apparaît en haut de la liste Points et le total de points de l'utilisateur est mis à jour.

La liste Points a une option d'instance de widget pour **Afficher les points pour un forum privé**.

- Lorsqu'il est défini sur vrai, l'enregistrement de points affiché dans le profil d'utilisateur n'affiche pas le nom du forum si l'utilisateur exécutant l'action n'y a pas accès. Il affiche « Forum privé » à la place du nom du forum.
- Lorsqu'il est défini sur faux, l'enregistrement de points ne s'affiche pas dans le profil d'utilisateur.

La liste Points dispose également d'une option d'instance de widget pour la **Taille de page**, qui détermine le nombre de résultats affichés dans la liste. S'il y a plus de résultats que le nombre précisé dans cette option, un bouton permettant d'afficher des résultats supplémentaires s'affiche au bas de la page des points.

Composants de l'interface utilisateur de ludification

Les informations de ludification apparaissent sur les tableaux de classement, sur la page de profil d'utilisateur et sur les pages de contenu.

Page du tableau de classement

La page du tableau de classement affiche les principaux contributeurs de la communauté, d'un forum ou d'une rubrique.

Les utilisateurs apparaissent sur le tableau de classement en fonction du nombre de points gagnés et sont classés dans l'ordre décroissant. Vous pouvez filtrer le tableau de classement pour afficher des informations pour le mois en cours ou pour toutes les périodes, ainsi que par forum ou rubrique spécifique.

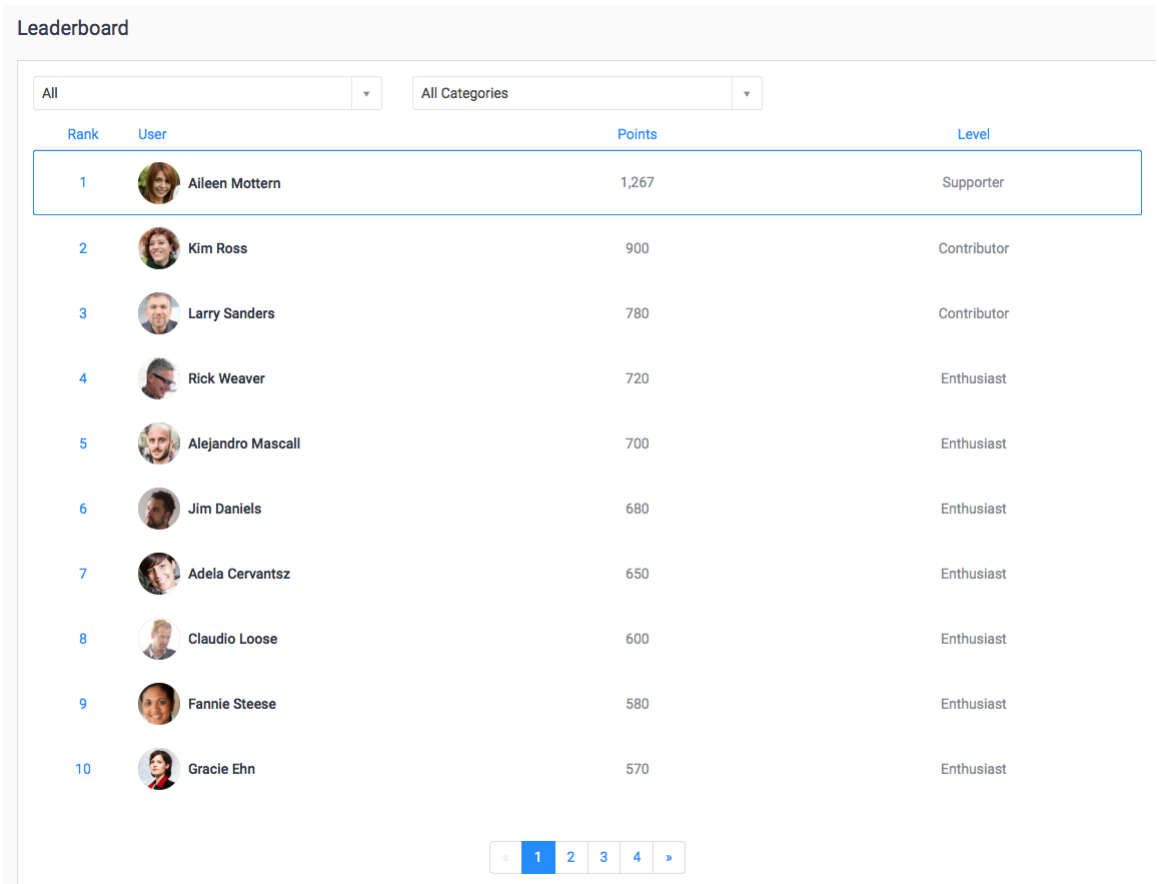
Pour afficher le tableau de classement, accédez à **Communauté** > **Tableau de classement**. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher le tableau de classement** sur le widget du tableau de classement. Lorsque vous accédez au tableau de classement à partir d'un widget du tableau de classement sur la page de destination d'un forum ou d'une rubrique,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le tableau de classement affiche les utilisateurs ayant gagné le plus de points pour ce forum/cette rubrique.

Tableau de classement de la communauté



Pour chaque utilisateur, le tableau de classement affiche les éléments suivants :

- Classement : affiche le classement en fonction des filtres sélectionnés (période, forum ou rubrique)
- Nom
- Photo de profil (si disponible) ou initiales
- Niveau actuel : affiche le niveau global, du forum ou de la rubrique selon le filtre sélectionné

Par défaut, le tableau de classement affiche 10 utilisateurs par page. Les utilisateurs peuvent utiliser les contrôles de pagination pour afficher des pages supplémentaires. Lorsque vous placez votre curseur sur un nom d'utilisateur dans le tableau de classement, une fenêtre contextuelle s'affiche avec plus d'informations sur l'utilisateur.

Widgets de tableau de classement

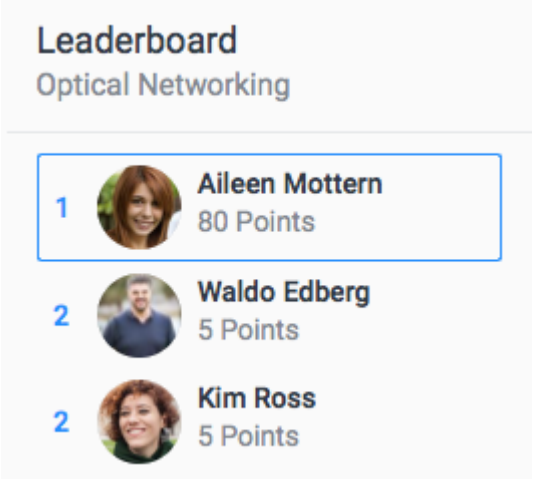
Les widgets de tableau de classement apparaissent sur la page d'accueil de Community et sur les pages de destination des forums et des rubriques. Ces widgets affichent les utilisateurs avec les totaux de points les plus élevés au sein de la communauté, du forum ou de la rubrique.

Le widget de tableau de classement affiche les cinq meilleurs utilisateurs. Si plus de cinq utilisateurs ont gagné des points au sein de la communauté, du forum ou de la rubrique, le bouton **Afficher le tableau de classement** apparaît en bas. Cliquez sur ce bouton pour afficher tous les utilisateurs sur la page du tableau de classement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de tableau de classement des forums de la communauté



Pour les forums et les rubriques, l'en-tête de widget de tableau de classement affiche le nom du forum ou de la rubrique. Lorsque vous accédez à la page du tableau de classement à partir d'un forum ou d'une rubrique, le tableau de classement affiche les utilisateurs ayant gagné le plus de points pour ce forum/cette rubrique.

Les administrateurs système peuvent configurer les paramètres suivants du widget de tableau de classement :

- Le nombre d'utilisateurs affichés dans le widget (5 par défaut, 10 maximum)
- La période (globale ou le mois en cours)
- Le type de tableau de classement (communauté, forum ou rubrique)
- Ancrage à un forum ou une rubrique spécifique (non recommandé)

Page de profil d'utilisateur

La page de profil d'utilisateur affiche les informations de ludification qui mettent en valeur l'expertise de l'utilisateur.

Les informations de ludification sont affichées dans trois sections de la page de profil d'utilisateur :

- dans la zone d'en-tête ;
- dans l'onglet Accomplissements ;
- dans les widgets d'expertise de forum et de rubrique.

Zone d'en-tête du profil d'utilisateur

Lorsque la fonctionnalité de ludification est activée, la zone d'en-tête du profil d'utilisateur comprend les accomplissements actuels de l'utilisateur en matière de ludification. Les informations suivantes apparaissent juste en-dessous du nom et du titre de l'utilisateur :

- Les trois premiers badges ayant été attribués à l'utilisateur. En plaçant le curseur sur un badge, le nom du badge s'affiche.
- Le nombre total de points gagnés par l'utilisateur.
- Le niveau global actuel atteint.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Accomplissements

Les utilisateurs peuvent afficher les détails des niveaux de ludification, des badges et des points sur la page de profil d'utilisateur, dans l'onglet Accomplissements.

Champ et description de l'onglet Accomplissement	
Niveaux	Une liste des niveaux disponibles pour l'utilisateur, avec le niveau actuel mis en surbrillance. Cet onglet comprend un lien vers la page **Comment gagner des points** de Community.
Badges	Une liste des badges gagnés et des badges disponibles pour l'utilisateur. Les badges gagnés apparaissent en haut de la liste. Les badges gagnés sont triés du plus récent au plus ancien. Les badges disponibles apparaissent en dessous des badges gagnés. Les utilisateurs peuvent filtrer cette liste pour afficher tous les badges ou uniquement les badges gagnés. Lorsque vous consultez le profil d'un autre utilisateur, seuls les badges gagnés sont affichés, triés du plus récent au plus ancien.
Points	Un historique des points gagnés et des activités effectuées par l'utilisateur. Cette liste comprend les 10 dernières activités. Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher des pages supplémentaires. Les modérateurs de la ludification peuvent attribuer et supprimer des points aux utilisateurs de la communauté. Cet onglet comprend un lien vers la page **Comment gagner des points** de Community.

Widgets d'expertise de forum et de rubrique

Les widgets d'expertise de forum et de rubrique sur la page de profil d'utilisateur fournissent une représentation visuelle des principaux domaines d'expertise de l'utilisateur.

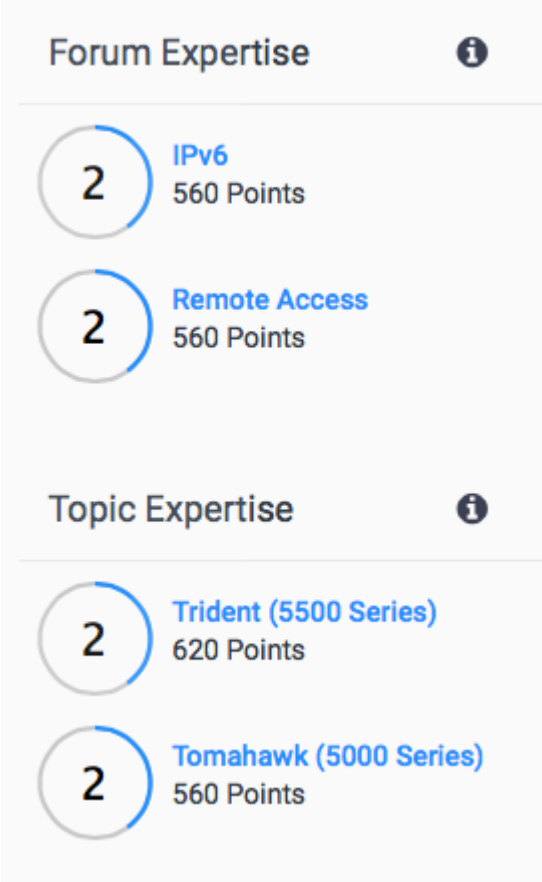
Le nombre dans le cercle ainsi que la mise en surbrillance bleue autour du cercle représentent le nombre de niveaux complétés. Par exemple, 2 sur 5. Le nombre sous le cercle indique le nombre total de points que l'utilisateur a gagnés dans le forum ou la rubrique. Le widget affiche jusqu'à cinq éléments et l'administrateur système peut configurer le widget pour qu'il affiche un nombre maximum de 10 éléments.

Cliquer sur l'icône d'informations affiche les niveaux pour le forum ou la rubrique et les plages de points.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets d'expertise de forum et de rubrique



Pages de contenu de la communauté

Le niveau de ludification et les badges de l'utilisateur sont affichés sur les pages de contenu, de sorte que les autres utilisateurs de la communauté puissent consulter la réputation du contributeur de contenu.

Lorsque vous placez votre curseur sur un nom d'utilisateur dans des pages de contenu comme des questions, des blogs et des vidéos, une fenêtre contextuelle s'affiche avec des informations de ludification, répertoriant les badges gagnés, le total de points et le nom du niveau. Ces informations sont visibles pour l'auteur ou pour un utilisateur qui a répondu ou commenté sur ce contenu.

L'administrateur de la communauté peut modifier le niveau affiché pour qu'il indique le niveau global ou le niveau du forum. Cet affichage peut être contrôlé par la propriété sn_communities.content.show_gamification_level.

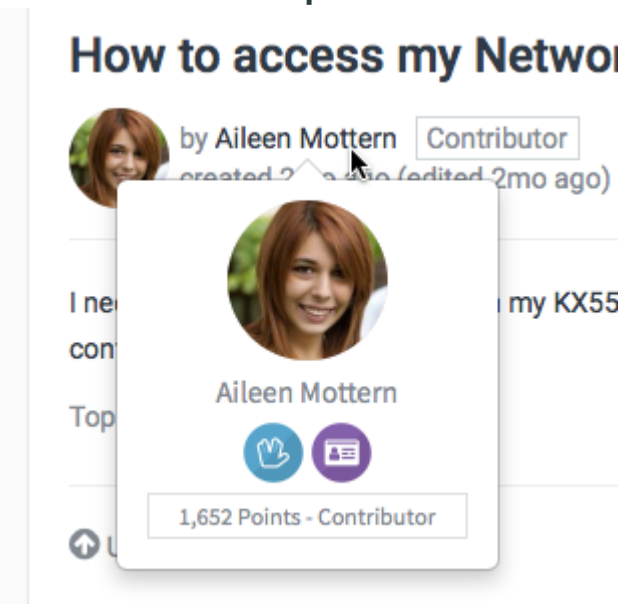
Selon les informations disponibles, il peut y avoir trois versions différentes de la fenêtre contextuelle :

- Photo de profil et nom
- Photo de profil et nom avec les points globaux
- Photo de profil et nom avec les points globaux et les badges

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre contextuelle de profil d'utilisateur avec des informations de ludification



Notifications de ludification

Les utilisateurs de la communauté reçoivent des notifications sur l'attribution de badges et les niveaux atteints grâce au flux d'activités.

Cela comprend les niveaux globaux, de forum et de rubrique atteints. Un utilisateur, ou l'un de ses adeptes, est averti par une mise à jour du flux d'activités dans les scénarios suivants :

- Lorsqu'un utilisateur passe un niveau (global, de forum ou de rubrique)
- Lorsqu'un utilisateur gagne un badge

Comment gagner des points

Afin d'être transparent avec vos utilisateurs au sujet des règles de ludification, vous pouvez partager les points reçus pour les activités de la communauté.

Accédez à la **Communauté** > **Comment gagner des points** pour une description des activités que les utilisateurs peuvent effectuer pour gagner des points. Cette page présente des liens vers la page de profil de l'utilisateur. Si les règles de ludification sont modifiées, cette page affiche les informations mises à jour.

Administrer la ludification

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de la ludification peuvent créer les règles et d'autres entités qui attribuent des points aux utilisateurs en fonction de leur participation au sein de la communauté.

Configurer les propriétés de ludification

Configurez les propriétés de ludification pour répondre aux besoins de votre société.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration de ludification** > **Propriétés de ludification**.
2. Saisissez le nombre de jours pendant lesquels stocker l'historique des activités de ludification.
   La valeur par défaut est de 180 jours. Une tâche planifiée purge l'historique de points datant de plus de 180 jours. Cette purge ne supprime pas les données agrégées.
3. Saisissez le nombre maximum de niveaux pouvant être définis.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Des propriétés supplémentaires peuvent être configurées pour la fonctionnalité de ludification. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de ludification.

Créer une règle de ludification

Créez des règles de ludification afin que les utilisateurs gagnent des points pour les activités de la communauté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gamification.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration de ludification** > **Règles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire Règle de ludification au besoin.

Formulaire de configuration de la règle de ludification

Champ	Description
Nom de la règle	Un nom descriptif pour la règle de ludification.
Module de ludification	L'application à laquelle cette règle s'applique. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un module dans la liste Modules de ludification. La valeur par défaut est **Community**.
Type d'activité	L'activité utilisateur pour laquelle cette règle s'applique. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner l'un des types disponibles dans la liste Types d'activités.
Profils recevant les points	Le type de profil d'utilisateur qui gagne des points pour avoir effectué l'activité définie dans cette règle. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un profil correspondant à l'activité.
Exclure l'attribution automatique	Case à cocher pour s'assurer que le profil de la personne réalisant l'activité n'est pas le même que celui récoltant des points.
Actif	Cochez cette case pour activer la règle. Elle est définie comme active par défaut.
Suivi de la ludification	Le suivi de la ludification auquel cette règle appartient. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner l'un des suivis disponibles à partir de la liste Suivis de ludification. Par défaut, deux suivis sont disponibles : ○ Expertise de la communauté ○ Participation à la communauté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Points	Le nombre de points gagnés en effectuant l'activité définie dans cette règle.
Points des domaines d'expertise	Les points accumulés peuvent être utilisés pour une expertise de niveau de forum ou de rubrique. Cliquez sur l'icône de verrouillage pour développer le champ et configurer l'accumulation des points vers un forum et/ou une rubrique.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La règle nouvellement créée apparaît dans la liste des Règles de ludification. Cette règle apparaît sur la page Comment gagner des points.

Créer un suivi de ludification

Créez des suivis pour fournir un moyen logique de séparer les points affectés dans les communautés de différentes zones.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration de ludification** > **Traces**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire Suivi de ludification au besoin.

Formulaire Configuration du suivi de la ludification

Champ	Description
Nom du suivi	Un nom descriptif pour le suivi de ludification.
Module de ludification	Le module auquel ce suivi s'applique. Cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un module dans la liste Modules de ludification. Par défaut, le module est défini sur Community.
Actif	Cochez cette case pour activer le suivi. Par défaut, ce champ est défini sur actif.
Application	L'application à laquelle ce suivi s'applique. Par défaut, le module est défini sur Community.
Ordre d'affichage des suivis	L'ordre dans lequel le suivi apparaît.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le suivi nouvellement créé apparaît dans la liste Suivis de ludification.

Remarque :
bien que les suivis puissent être configurés, ils ne sont actuellement affichés nulle part sur le portail de Community.

Créer un badge de ludification

Créez des badges de ludification que les utilisateurs peuvent gagner pour les accomplissements au sein de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité de ludification comprend plusieurs badges prédéfinis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Administration de ludification** > **Badges**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire Badge de ludification au besoin.

Formulaire de configuration du badge de ludification

Champ	Description
Module de ludification	L'application à laquelle ce badge s'applique. Le module par défaut est **Community**.
Nom du badge	Le nom du badge tel qu'il apparaît sur le portail de Community.
Ordre d'affichage des badges	L'ordre du badge indique le classement. Si un utilisateur de la communauté a plusieurs badges qui lui sont attribués, ce champ détermine la séquence dans laquelle les badges sont affichés.
Actif	Cochez cette case pour activer le badge.
Description	Une brève description du badge tel qu'il apparaît sur le portail de Community.
Icône de badge	Le fichier d'image pour le badge. Cliquez pour ajouter l'icône, choisissez le fichier d'image souhaité, puis cliquez sur **OK**. **Remarque :** la taille d'image recommandée pour des performances idéales est de 50 pixels par 50 pixels et d'un volume inférieur à 500 Ko.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le badge nouvellement créé apparaît dans la liste Badges de ludification.

Gérer les niveaux de ludification

Gérez les niveaux prédéfinis pour une expertise globale, des forums et des rubriques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La ludification comprend des niveaux globaux, de forum et de rubriques prédéfinis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ludification** > **Configuration** > **Niveaux**.
2. Consultez les définitions existantes pour les niveaux globaux, de forum et de rubrique.
3. Modifiez le **Nom du niveau** si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'ajout de nouvelles définitions de niveaux n'est pas recommandé à moins qu'il n'y ait un cas d'utilisation important. Si vous avez besoin d'ajouter ou de modifier des plages de niveaux dans les définitions de niveaux existantes, consultez Gérer les plages de niveaux de ludification.

Gérer les plages de niveaux de ludification

Gérez les plages de niveau pour une définition de niveau de ludification, afin de reconnaître le niveau d'expertise des utilisateurs de la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La ludification comprend des niveaux globaux, de forum et de rubriques prédéfinis. Chaque définition de niveau peut avoir plusieurs plages de niveaux et le système prévoit par défaut 10 plages pour le niveau global et cinq plages pour les niveaux de forum et de rubrique respectivement. Les plages ne doivent pas se chevaucher et doivent avoir une valeur de début unique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ludification** > **Niveaux**.
2. Sélectionnez le niveau souhaité (global, de forum ou de rubrique).
3. Modifiez le **Nom de la plage de niveaux**.
4. Modifiez le champ **Points de départ**.
   Les plages ne doivent pas se chevaucher et doivent avoir une valeur de début unique.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les plages de niveaux sont mises à jour sur le portail de Community.

Modérer la ludification

Surveillez les points gagnés par les utilisateurs et attribuez des points et des badges aux utilisateurs en fonction de leur participation au sein de la communauté.

Attribuer ou supprimer des points pour un utilisateur de la communauté

Attribuez des points à un utilisateur pour reconnaître sa contribution à la communauté. Supprimez des points à un utilisateur si vous observez qu'il détourne le système de ludification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.moderator

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de Community.
2. Accéder à **Communauté** > **Tableau de classement**.
3. Cliquez sur le nom de l'utilisateur dans le tableau de classement pour ouvrir le profil d'utilisateur.
4. Cliquez sur l'icône de débordement du profil (**...**) et sélectionnez **Attribuer des points**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Attribuer des points, saisissez le nombre de **Points**, un **Motif** justifiant l'attribution des points, puis sélectionnez un **Suivi**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour attribuer des points, la valeur saisie doit être positive, par exemple 100.

b. Pour supprimer des points, la valeur négative saisie doit être 100.
Le nombre maximum de points pouvant être attribués ou supprimés en une fois est de 1 000.

6. Cliquez sur **Attribuer des points**.
Une entrée pour l'activité d'attribution de points s'affiche en haut de la liste Points et le total de points de l'utilisateur est mis à jour.

Décerner un badge à un utilisateur

Décernez des badges de ludification aux utilisateurs de la communauté afin de reconnaître leurs activités au sein de la communauté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un badge ne peut être décerné à un utilisateur qu'une seule fois. Si un badge est supprimé d'un utilisateur, il peut ensuite être décerné à cet utilisateur de nouveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Données de ludification** > **Badges de profil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un **Badge** dans la liste Badges de ludification.
4. Dans le champ **Profil actif**, ajoutez le nom de l'utilisateur.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
Le badge est décerné à l'utilisateur et s'affiche sur le portail de la communauté.

Supprimer un badge d'un utilisateur

Supprimez un badge de ludification d'un utilisateur de la communauté s'il n'est plus pertinent pour cet utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Communauté** > **Données de ludification** > **Badges de profil**.
2. Sélectionnez le champ **Actif** pour l'utilisateur et le badge souhaités.
3. Définissez la valeur du champ **Actif** sur false.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Le badge est supprimé pour cet utilisateur et n'est plus visible sur le portail de la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.