Gestion des services sur site à 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.

Sommaire

Gestion des services sur site 5

Explorer Gestion des services sur site 6

Gestion des services sur site Configuration guidée 11

Saisie intégrée des bons de travail 12

Optimisation de la planification et de la répartition des opérations 16

Capacité et gestion des réservations 24

Field Service Opérations de l’équipe 27

Field Service Planification de territoire 28

Expérience mobile pour Gestion des services sur site 29

Playbooks pour Gestion des services sur site 33

Gestion des stocks dans Gestion des services sur site 34

Prise en charge des actifs linéaires 34

Surveillance et analyse pour Gestion des services sur site 35

Planned Work Management 37

Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site 38

Exemples de workflows de Field Service Management 39

Configurer Gestion des services sur site 46

Planification de l'implémentation de Gestion des services sur site 46

Mise en route 47

Configurer vos effectifs 59

Configurer des commandes de travaux et des tâches 144

Configurer la gestion des stocks et des actifs 208

Configurer l’espace de travail configurable CSM/FSM 213

Configurer une méthode de planification 251

Configurer Field Service Agent mobile 335

Intégrer Gestion des services sur siteavec d'autres applications 355

Configurer des rapports et des analyses FSM 379

Utiliser Gestion des services sur site 389

Gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux 390

Gérer l’inventaire dans Gestion des services sur site 448

Gestion de l’expérience client pour les tâches de commande de travaux 461

Gérer les rendez-vous dans Gestion des services sur site 464

Planification et répartition des tâches de commande de travaux aux agents 472

Affectation d’équipement à une tâche de commande de travaux 572

Utiliser Emergency Exposure Management pour les affectations et le monitoring des agents Field Service 576

Portail des prestataires Field Service 578

Afficher les informations sur l’utilisation de la capacité 594

Service sur site avec emplacements de service 595

Gestion des commandes de travaux pour le travail planifié 596

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâches de commande de travaux à l’aide de l’application Field Service Contractor for mobile....607
Gérer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site....621
Gérer les actifs linéaires dans Gestion des services sur site....652
Utiliser l’application Now Mobile Agent pour effectuer des tâches....653
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des services sur site....700
Utiliser le tableau de bord Vue d’ensemble de Field Service Management....700
Monitoring des opérations en temps réel....702
Tableau de bord du prestataire....704
Tableau de bord du prestataire dans l’espace de travail configurable....706
Utilisation du tableau de bord Field Service Safety....709
Tableau de bord Analyse des performances Territoire du service sur site....712
Référence sur Field Service Management....714
Composants installés avec Field Service Management....715
Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site....743
Configurations du domaine global....805
Fonctionnalités de conformité de la Section 508....813
Champs de tâche de commande de travaux dans l’application Field Service Contractor....814
Composants de l’optimisation du calendrier....814
Optimisation du calendrier Fournisseurs d’estimation de déplacement....824
Flux secondaires et flux secondaires d’automatisation du calendrier quotidien....825
Table des délégataires de tâche....826
Icônes d’événement de calendrier dans Espace de travail du répartiteur....827
Épingles de carte existantes dans Espace de travail du répartiteur....828
Propriétés de prise en charge des actifs linéaires....831
Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)....833
Explorer Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)....834
Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)....835
Configurer Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)....836
Entrées de compétences pour Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)....837
Configurer l’action d’interface utilisateur Générer les notes de fermeture....838
Utiliser Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)....839
Générer un résumé de la tâche de commande de travaux....839
Générer des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux dans l’application Agent mobile....840

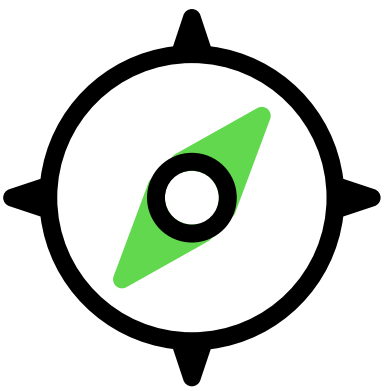
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 services sur site

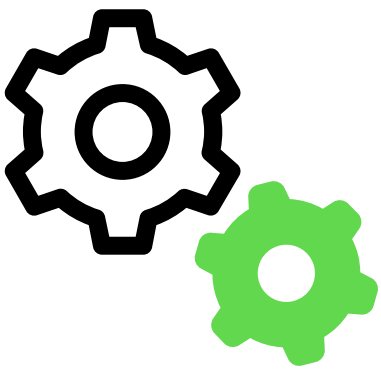
L'application ServiceNow® Gestion des services sur site vous permet de gérer les commandes de travaux et les tâches, les ressources, les compétences, les actifs et les emplacements connexes. Utilisez cette application pour répartir les tâches de commande de travaux et les agents à l'emplacement du client pour effectuer tout type de travail sur le terrain, comme l'installation, la réparation ou la maintenance de l'équipement.

Explorer



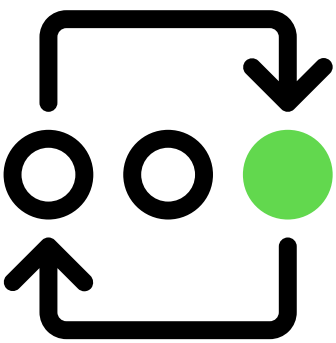
Découvrez comment les gestionnaires, les répartiteurs, les techniciens, les clients et les agents utilisent Gestion des services sur site.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Intégrer



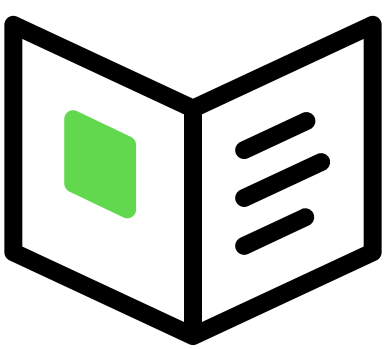
Étendez les options de Gestion des services sur site en les intégrant à d'autres applications.

Utiliser



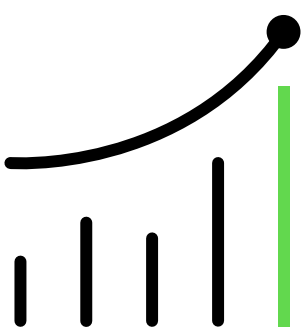
Gérez les tâches de travail effectuées sur site. Collaborez entre les opérations, les ressources sur site et les clients via des canaux mobiles.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les tables, les rôles, les propriétés et les champs.

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.

Automatiser



Utilisez Now Assist pour FSM afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à des expériences proactives utilisant l'IA générative.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications de cette version, consultez Field Service Management release notes .
- Connectez-vous à votre compte ServiceNow et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des fonctionnalités de Field Service Management dans Now Create .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion des services sur site utilisateurs dans le forum de la communauté FSM .

Explorer Gestion des services sur site

Utilisez l'application Gestion des services sur site pour gérer les demandes de travail qui sont effectuées sur place par des agents de service sur site. Que vous débutiez ou que vous élargissiez votre implémentation de Gestion des services sur site, découvrez les fonctionnalités disponibles qui facilitent la création d'une expérience transparente pour vos répartiteurs, gestionnaires et agents afin de résoudre les problèmes et répondre aux demandes.

Gérez et résolvez de manière proactive les problèmes des clients sur le terrain

Les problèmes qui nécessitent des services sur site de techniciens travaillant sur le terrain doivent être pris en charge et résolus rapidement. Les coûts sont élevés si vous tentez de résoudre des problèmes complexes sur site à l'aide de systèmes disparates et non connectés avec peu ou pas d'automatisation ou de visibilité.

Grâce à l'application Gestion des services sur site , vous pouvez résoudre plus de tâches plus rapidement grâce à des applications qui peuvent rationaliser les workflows de tâches. Aidez vos équipes de service sur site à résoudre les problèmes de manière proactive et rapide. Avec Gestion des services sur site, connectez les équipes, les processus et les systèmes pour trouver la cause première des problèmes et les résoudre en temps opportun. Donnez à vos

Traduction automatique

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

techniciens l'accès à toutes leurs tâches à l'aide de l'application Field Service mobile, qui peut être utilisée en ligne ou hors ligne.

Remarque :
Vous pouvez également consulter et télécharger la fiche d'information complète pour découvrir les Gestion des services sur site fonctionnalités.

Gérez efficacement les techniciens et les tâches en fonction de l'emplacement

Gestion des services sur site fournit différents types de cartes. Ces cartes aident les agents de service sur site, les gestionnaires et les répartiteurs à accomplir les tâches plus rapidement.

Carte de l'agent

Les agents de services sur site peuvent visualiser les itinéraires optimisés pour les tâches qui leur sont affectées pour un jour donné.

Les gestionnaires peuvent afficher des itinéraires optimisés pour les tâches affectées aux membres de leur équipe.

Carte de répartition

Les répartiteurs peuvent savoir où se trouvent les techniciens de service sur site afin que les répartiteurs puissent affecter et réaffecter le travail en fonction de la proximité.

Les répartiteurs peuvent afficher toutes les tâches de travail ouvertes afin de comprendre la répartition du travail et d'identifier rapidement les zones impactées.

Les répartiteurs peuvent facilement affecter des tâches de travail, optimiser les itinéraires et modifier les affectations directement à partir de la carte.

Carte des accords sur les niveaux de service (SLA)

La carte SLA est codée par couleur. Les répartiteurs peuvent classer les tâches de travail des techniciens par ordre de priorité en fonction des conditions contractuelles du SLA, telles que le temps de violation.

Faites glisser les affectations de travail en fonction de la proximité, de la disponibilité et des compétences

Espace de travail du répartiteur fournit aux répartiteurs des options d'affectation de tâches par glisser-déposer afin qu'ils puissent affecter des tâches aux techniciens en fonction de la proximité, de la disponibilité et des compétences spécifiques requises. Les répartiteurs peuvent voir un aperçu des heures disponibles pour les techniciens et de la distance actuelle par rapport aux tâches. Les répartiteurs peuvent ensuite déplacer le travail non affecté vers les heures disponibles pour les techniciens.

Les répartiteurs peuvent acheminer efficacement le travail aux techniciens et surveiller leurs performances. L'optimisation de l'itinéraire détermine l'itinéraire optimal pour desservir plusieurs emplacements.

Autonomisez les techniciens avec une application optimisée pour une utilisation mobile

À partir de leurs smartphones et tablettes pris en charge, les techniciens de service sur site peuvent effectuer diverses tâches, telles que l'acceptation ou le rejet de tâches, le suivi des déplacements et du temps de travail, l'affichage des tâches et des pièces à l'aide de vues cartographiques et l'accès à leurs calendriers. Des questionnaires sont disponibles pour recueillir et compléter les détails des tâches nécessaires, comme les listes de vérification pour la réalisation du travail ou la sécurité. Lorsque les affectations sont terminées, les clients peuvent authentifier le travail avec une signature sur l'équipement mobile 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.

technicien. Les clients peuvent également recevoir un récapitulatif de la commande de travaux par e-mail.

L'application mobile prend également en charge le mode hors ligne, ce qui permet aux techniciens de travailler sans connexion Internet.

Utilisez et personnalisez les rapports disponibles avec votre application pour obtenir des informations sur les mesures des tâches, telles que le temps moyen de résolution des tâches de commande de travaux. Obtenez une compréhension en temps réel de l'utilisation, de la capacité, des clients, des sites demandant du travail et d'autres mesures à l'aide du tableau de bord. Les gestionnaires peuvent facilement personnaliser les rapports et les tableaux de bord pour obtenir un aperçu en temps réel de l'utilisation et de la capacité des techniciens. Les gestionnaires comprendront mieux les demandes de travail et les emplacements des clients et des employés afin d'identifier les possibilités d'amélioration.

Améliorez votre visibilité grâce à la génération de rapports et aux tableaux de bord

Utilisez et personnalisez les rapports disponibles avec votre application pour obtenir des informations sur les mesures des tâches, telles que le temps moyen de résolution des tâches de commande de travaux. Obtenez une compréhension en temps réel de l'utilisation, de la capacité, des clients, des sites demandant du travail et d'autres mesures à l'aide du tableau de bord. Les gestionnaires peuvent facilement personnaliser les rapports et les tableaux de bord pour obtenir un aperçu en temps réel de l'utilisation et de la capacité des techniciens. Les gestionnaires comprendront mieux les demandes de travail et les emplacements des clients et des employés afin d'identifier les possibilités d'amélioration.

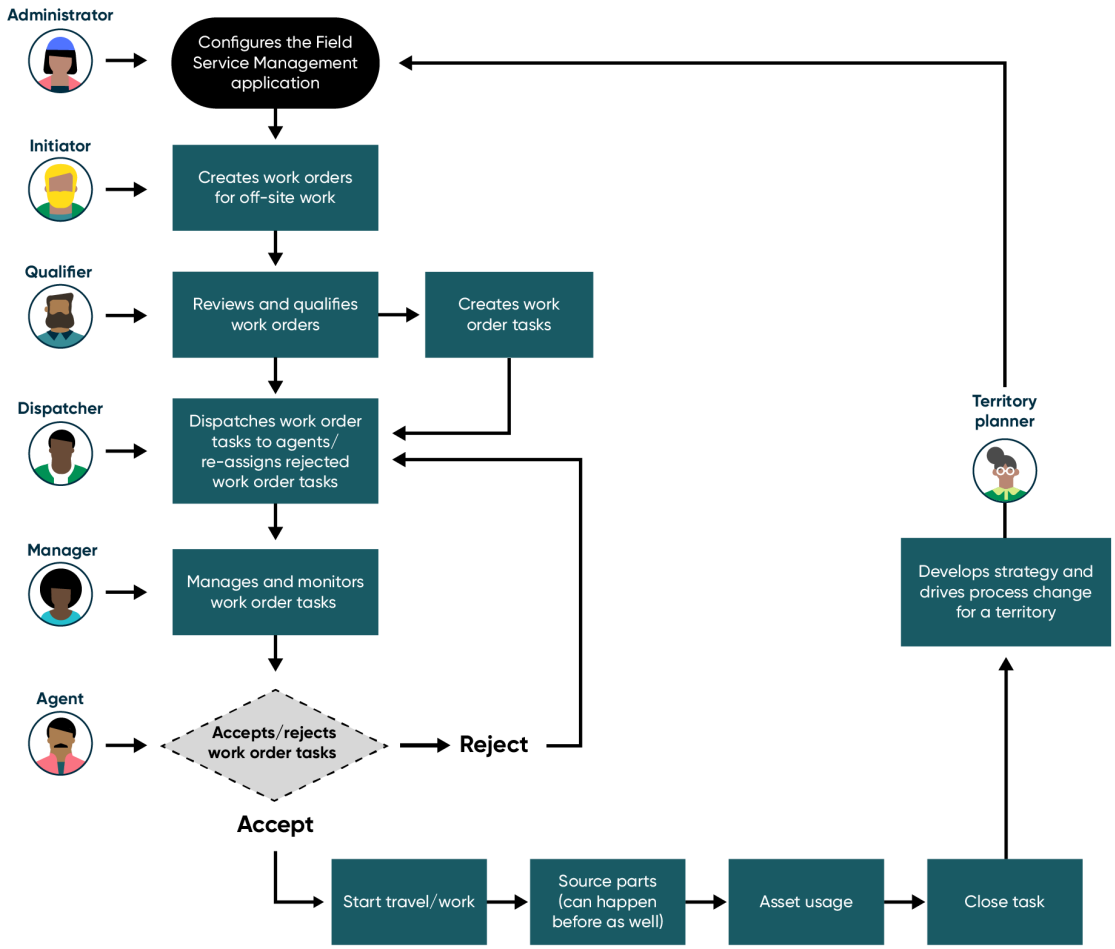
Workflow Gestion des services sur site

L'exemple suivant montre un exemple Gestion des services sur site de workflow de bout en bout décrivant différents rôles et étapes gérés par ces rôles, de la création de la 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.

de travaux et de la tâche connexe à l'achèvement de la tâche de commande de travaux.



Dans le Gestion des services sur site workflow :

1. L'administrateur configure l'application Gestion des services sur site pour automatiser le processus d'affectation des tâches de commande de travaux aux techniciens sur site et la rendre prête à l'emploi.
2. L'initiateur crée une nouvelle commande de travaux ou peut créer une commande de travaux à partir d'autres types d'enregistrements, tels que problème, incident, changement ou tâche de projet.
3. Le qualificateur examine et qualifie les commandes de travaux pour s'assurer que les tâches de commande de travaux sont créées.
4. Le répartiteur affecte les tâches de commande de travaux aux agents les plus appropriés et les plus disponibles. Le répartiteur peut également suivre le temps de déplacement et de travail de l'agent, les besoins en pièces et l'utilisation des actifs.

   Les répartiteurs font partie de l'équipe Gestion des services sur site , qui gère simultanément les équipes sur le terrain et l'expérience client afin d'obtenir des résultats positifs pour l'organisation.
5. Le gestionnaire gère et surveille la progression des tâches de commande de travaux. Si un agent rejette la tâche, vous pouvez réaffecter les tâches à un autre agent.
6. L'agent se rend à l'emplacement du client avec les pièces et les compétences requises pour travailler sur la tâche affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 services sur site Étapes du workflow

Avantages

Gestion des services sur site fournit les avantages suivants :

Avantages de Field Service Management

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Simplifiez la configuration à l'aide de modules d'extension low-code et de Guided Setup.	Configuration guidée	Administrateur
Capturez automatiquement les données critiques lors de la création d'une commande de travaux à partir d'un enregistrement de ticket, d'incident, de problème, de demande de modification ou de tâche de projet.	Saisie intégrée des bons de travail	Initiateur
Habilitez les clients qui utilisent Gestion des services sur site l'expérience client à suivre l'emplacement et l'heure d'arrivée de l'agent en cours de route.	Expérience client dans Gestion des services sur site	Initiateur
Recherchez et analysez les commandes de travaux présentant des problèmes sous-jacents similaires à l'aide de Intelligence prédictive for Gestion des services sur site.	Aperçus de commande de travaux alimentés par Intelligence prédictive	Responsable
Tirez le meilleur parti de vos ressources. Planifiez le travail des techniciens de façon dynamique en fonction de la capacité et des tâches.	Capacité et gestion des réservations	Responsable
Donnez aux répartiteurs tout ce dont ils ont besoin en un seul endroit pour prendre des décisions de planification intelligentes et rapides.	Espace de travail du répartiteur	Répartiteur
Affectez automatiquement des tâches aux agents de service sur site disponibles disposant des compétences et du matériel adéquats.	Planification dynamique	Répartiteur
Améliorez l'utilisation de l'agent en recommandant les meilleures tâches disponibles pour combler les écarts dans le calendrier de l'agent.	Recommandation intelligente de tâche	Répartiteur
Prendre en charge les travaux complexes pour les équipes de techniciens.	Field Service Opérations de l'équipe	Répartiteur
Planifiez et gérez efficacement l'utilisation des ressources pour la tâche de commande de travaux en fonction de différentes régions géographiques.	Field Service Planification de territoire	Planificateur de territoire
Offrez aux techniciens une application native Agent mobile intuitive qui leur permet d'afficher et d'enregistrer rapidement des informations.	Expérience mobile pour Gestion des services sur site	Field Service Agent
Bénéficiez d'une visibilité et d'une résolution de tâches transparentes pour les workflows complexes entre les équipes et les unités business.	Playbooks pour Gestion des services sur site	Field Service 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.

Avantages de Field Service Management (suite)

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Suivez et gérez l'inventaire entre les entrepôts.	Gérer l'inventaire dans Gestion des services sur site	Field Service Agent
Embauchez des équipes de prestataires pour externaliser les tâches de commande de travaux et vous assurer que les accords sur les niveaux de service sont respectés.	Field Service Gestion des entrepreneurs	Responsable
Surveiller et faire respecter les protocoles environnementaux ou sanitaires.	Emergency Exposure Management	Responsable

Apprendre

Qu'est-ce que Field Service Management (FSM) ?

Premiers pas

- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour rationaliser votre processus d'installation de Gestion des services sur site. Pour en savoir plus, consultez le Customer Success Center .
- Inscrivez-vous au programme de formation et à la certification ServiceNow Field Service Management pour en apprendre davantage sur les fonctionnalités de base Gestion des services sur site et les fonctionnalités spécifiques à cette version.
- Pour en savoir plus sur le démarrage de la configuration Gestion des services sur site, reportez-vous à la section Configurer Gestion des services sur site.

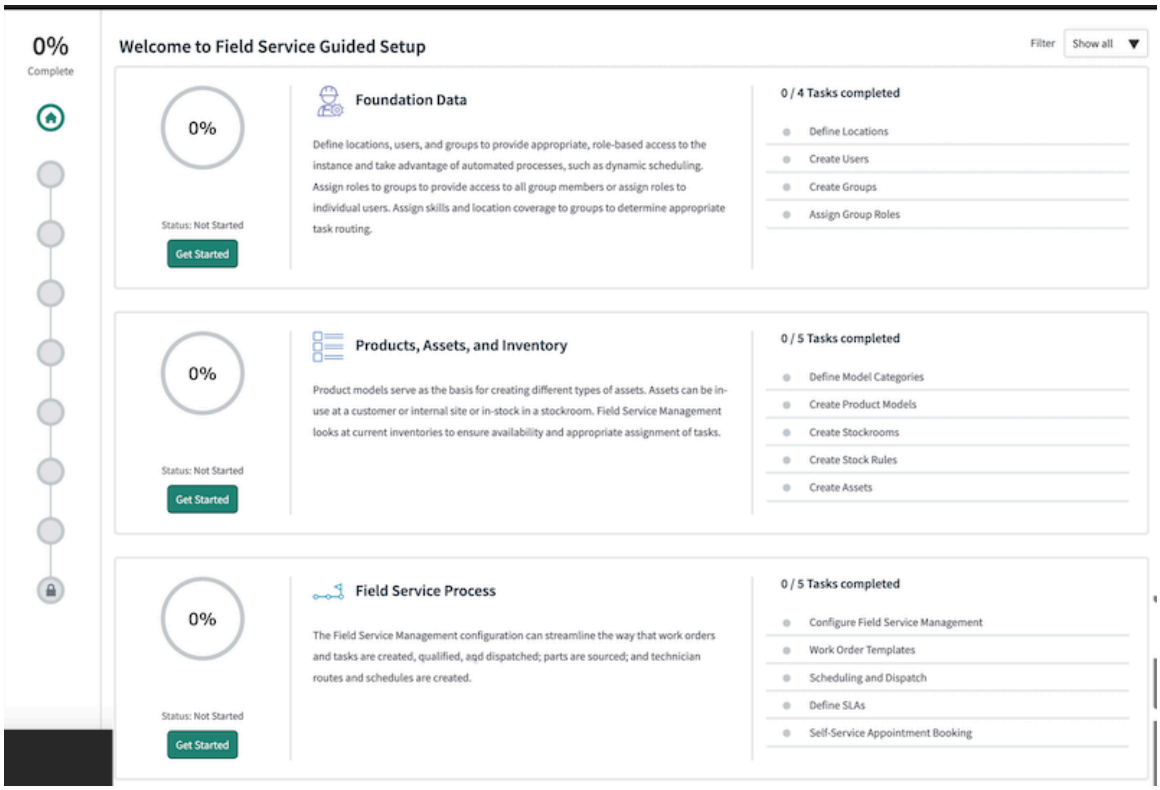
Gestion des services sur site Configuration guidée

Simplifiez la configuration Gestion des services sur site avec Guided Setup.

Utilisez la configuration guidée pour passer par la configuration initiale Gestion des services sur site . La configuration guidée vous aide à planifier le déploiement du produit et à effectuer la configuration de base. La configuration guidée organise les activités de configuration en catégories et vous aide à suivre votre progression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Mise en route

Saisie intégrée des bons de travail

Les commandes de travaux dans Gestion des services sur site stockent des informations sur le travail demandé, y compris les noms et adresses des clients, les emplacements où le travail doit être effectué et tous les éléments de configuration associés. Les commandes de travaux peuvent inclure une ou plusieurs tâches qui contiennent des détails spécifiques sur le travail à effectuer, tels que les compétences d'agent requises ou les besoins en pièces.

Vidéo montrant un exemple de service sur site dans CSM Agent Workspace.

La vidéo ci-dessus montre comment créer une commande de travaux à partir d'un Gestion du service clientèle ticket.

Les modèles de commande de travaux remplissent automatiquement la commande de travaux avec les instructions de travail, les tâches et les pièces requises pour que l'agent sur site exécute la commande de travaux.

L'intégration Gestion des services sur site à d'autres ServiceNow produits vous permet de créer une commande de travaux à partir de l'espace de travail de l'autre produit.

Lorsque vous créez une commande de travaux à partir d'un produit intégré :

- Les données de l'enregistrement de produit sont automatiquement copiées dans la nouvelle commande de travaux.
- La commande de travaux est disponible à partir du produit intégré.

Vous pouvez créer une commande de travaux à partir des types d'enregistrements intégrés suivants :

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.

Utilisez Field Service dans Espace de travail d'agent pour CSM pour créer des commandes de travaux à partir de tickets lors d'un appel en direct ou d'une conversation sur messagerie instantanée avec le client. Pour plus d'informations, consultez Commandes de travaux dans CSM Agent Workspace.

Incident

Utilisez Field Service dans pour Gestion des incidents créer des commandes de travaux à partir d'incidents. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Incident Management.

Changement

À utiliser Field Service pour Gestion des changements créer des commandes de travaux à partir des demandes de changement lors d'un appel en direct ou d'une discussion instantanée avec le client. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Change Management.

Tâche de projet

Utilisez Field Service pour Gestion des portefeuilles de projets créer des commandes de travaux à partir de tâches de projet. Pour en savoir plus, consultez Intégration à Project Portfolio Management.

Demandes de service

À utiliser Field Service pour Gestion des services informatiques créer des commandes de travaux à partir de demandes de service.

Information associée

Configurer des modèles de commande de travaux

Gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux

Expérience client dans Gestion des services sur site

La fonctionnalité Expérience utilisateur dans Gestion des services sur site fournit aux clients des mises à jour opportunes sur les problèmes qu'ils ont signalés, ce qui leur permet de suivre l'emplacement des agents et de fournir des commentaires sur ces derniers.

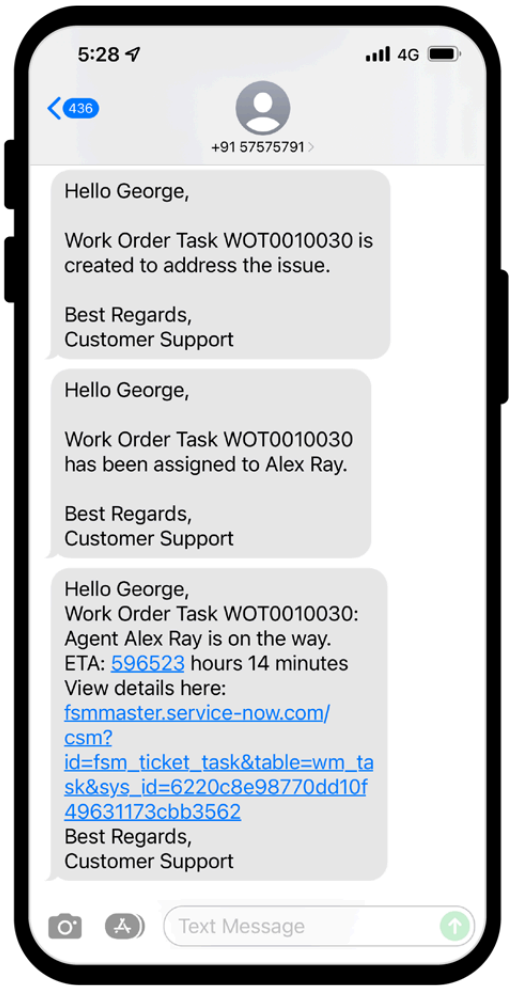
Comment l'application Customer Experience Field Service Management informe vos clients lorsqu'un agent sur site se rend à leur emplacement.

La fonctionnalité Customer Experience fournit une communication transparente et des mises à jour constantes aux clients sur les problèmes qu'ils ont signalés par le biais de notifications automatisées par e-mail ou de SMS.

Une fois que l'agent a terminé le travail, envoyez aux clients un lien vers l'enquête pour recueillir des commentaires sur le 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.



Information associée

Activer Gestion des services sur site l'expérience utilisateur

Gestion de l'expérience client pour les tâches de commande de travaux

Aperçus de commande de travaux alimentés par Intelligence prédictive

Utilisez des algorithmes d'apprentissage machine dans la Intelligence prédictive fonctionnalité pour recommander des solutions pour les commandes de travaux.

Intelligence prédictive for vous Gestion des services sur site permet d'entraîner des modèles prédictifs et d'appliquer des solutions d'apprentissage machine à vos données. Ces solutions vous aident à trouver des articles de la base de connaissances et des commandes de travaux similaires contenant des informations pour aider à résoudre votre problème actuel.

Avantages clés

Intelligence prédictive Les définitions de solutions fournissent les avantages suivants aux agents :

Réduire le délai de résolution

- Utilisez les définitions de solutions pour recommander des commandes de travaux similaires en fonction des informations saisies dans la brève description de la commande de travaux. Ces recommandations 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.

aider les agents à enquêter sur les tickets et à les résoudre. Pour plus d'informations, consultez Joindre des commandes de travaux similaires à une commande de travaux active.

- Utilisez les définitions de solutions pour recommander des articles de la base de connaissances sur des sujets similaires en comparant le texte de l'article de la base de connaissances à la brève description de la commande de travaux ou de la tâche de commande de travaux.
- Utilisez les définitions de solutions pour recommander des pièces pour l'exécution des tâches de commande de travaux en fonction des informations recueillies à partir des tâches de commande de travaux avec une brève description similaire.

Réduit les taux d'erreur et les coûts

Utilisez les définitions de solutions de mise en grappe pour regrouper des commandes de travaux similaires dans des rubriques en fonction des informations saisies dans la brève description de la commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Afficher les rubriques des tendances des commandes de travaux.

Information associée

Configurer Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site

Analyse prédictive : aperçus de commande de travaux

Exploration de processus pour Gestion des services sur site

L'intégration de l'application Exploration de processus à l'application Gestion des services sur site vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux tâches de commande de travaux.

Exploration de processus for FSM crée des flux de processus business à partir des données de la tâche de commande de travaux dans les pistes d'audit, ce qui permet aux propriétaires de processus d'effectuer une analyse approfondie et de découvrir des aperçus de processus pour améliorer les résultats commerciaux.

Utilisez Exploration de processus le module d'extension Content Pack for FSM (com.snc.fsm_process_optimization) pour activer Exploration de processus Content Pack for FSM. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site.

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 données relatives aux tickets de service client. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Vue d'ensemble d'Analyst Workbench .

Les rôles suivants sont requis pour utiliser le pack de Exploration de processus contenu pour FSM.

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_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.

Projet d'optimisation pour les tâches de commande de travaux

Le Exploration de processus pack de contenu pour FSM ajoute un projet prédéfini qui inclut une définition de modèle de processus de **tâches de commande de travaux** prédéfinie pour les commandes de travaux. Par défaut, le projet de **tâches de commande de travaux** filtre les tâches de commande de travaux pour les deux derniers trimestres. Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus en fonction du projet prédéfini.

La définition du modèle de processus des **tâches de commande de travaux** comprend des définitions d'activité par défaut et des définitions de répartition pour les tâches de commande de travaux que vous pouvez utiliser telles quelles ou modifier pour une configuration personnalisée.

- Utilisez des définitions d'activité pour comprendre les transitions d'états telles que les tâches passant de l'état Travail en cours à l'état Solution proposée.
- 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 tâches de commande de travaux par agents, groupes d'affectation et emplacements.

Gestion de l'amélioration continue Initiative pour les tâches de commande de travaux

Si l'application Continual Improvement Management (CIM) est activée, vous pouvez également utiliser le projet CIM à partir de l'Analyst Workbench pour suivre la progression des initiatives d'amélioration pour les tâches de commande de travaux. L'initiative et Exploration de processus le modèle d'amélioration sont automatiquement liés. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Continual Improvement Management .

Analyse des performances pour les tâches de commande de travaux

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 la tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Performance Analytics (PA).

Information associée

Example of content pack for FSM

Optimisation de la planification et de la répartition des opérations

Découvrez comment les répartiteurs gèrent la planification et les opérations de répartition pour garantir que les tâches sont affectées efficacement aux agents sur site, optimisant ainsi l'utilisation des ressources et la satisfaction des clients. Découvrez les mécanismes qui sous-tendent une allocation efficace des tâches, en veillant à ce que la bonne tâche soit confiée au bon agent au bon moment pour une prestation de services fluide.

Le défi de la planification

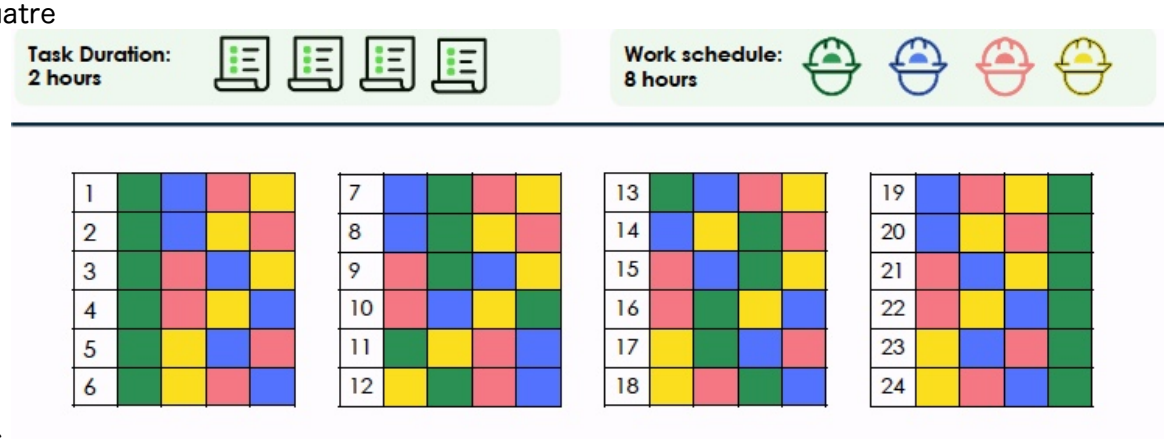
Les répartiteurs sont chargés de déterminer quel agent sur site doit s'occuper de quelles tâches et à quel moment pendant son quart de travail. Leur objectif est de produire un calendrier de service, en créant un calendrier de tâche optimal pour tous les agents sur le terrain.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 supposant que chaque tâche dure 2 heures et que chaque agent sur site travaille par équipe de 8 heures, combien de calendriers peuvent être produits avec 4 tâches et 4 agents sur site ?

Voici une représentation visuelle de 24 plannings possibles, attribuant une tâche à chacun des quatre agents.



Étant donné que chaque tâche prend 2 heures et que chaque agent dispose d'une équipe de 8 heures, chaque agent de terrain peut effectuer jusqu'à 4 tâches au cours d'une seule équipe. Pour 4 tâches et 4 ressources :

- Les quatre agents pouvaient chacun effectuer une tâche.
- Un seul agent peut gérer les 4 tâches.
- Deux agents peuvent se répartir les tâches, chacun prenant 2 tâches.
- Trois agents peuvent se répartir les tâches, un agent effectuant 2 tâches et les deux autres une tâche chacun.

Automatisation de la planification des tâches de commande de travaux

Découvrez comment planifier sans effort des tâches de commande de travaux entre les agents sur site à l'aide de méthodes de planification automatisées. En tenant compte de facteurs tels que les SLA, les dépendances entre les tâches et les emplacements, l'automatisation rationalise le processus pour obtenir des résultats optimaux.

Principaux éléments à prendre en compte pour la planification :

- Accord sur les niveaux de service (SLA)
- Fenêtres et durée des tâches
- Dépendances de tâches
- Compétences et pièces requises
- Temps de travail et heures supplémentaires
- Situation géographique
- Disponibilité de l'entrepreneur
- Préférences personnalisées
- Regroupement de tâches

Les méthodes de planification automatisées tiennent compte des facteurs clés et attribuent des tâches aux agents appropriés. Cela permet non seulement de gagner du temps, mais aussi d'améliorer l'efficacité des opérations de service sur le terrain.

Traduction automatique

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

Méthodes de planification

Explorez l'éventail des méthodes de planification conçues pour affecter des tâches de manière transparente aux agents sur site, en optimisant l'utilisation des ressources et la satisfaction des clients. De l'allocation manuelle à la planification dynamique en passant par l'optimisation des itinéraires, cette vue d'ensemble complète offre aux répartiteurs diverses options d'attribution des tâches, garantissant ainsi des opérations efficaces.

- La planification manuelle implique la méthode traditionnelle de glisser-déposer, ce qui permet aux répartiteurs d'affecter manuellement des tâches aux agents sur site. Bien qu'elle convienne aux petites équipes dont les tâches sont limitées, la planification manuelle peut prendre beaucoup de temps et être sujette aux erreurs.
- La planification dynamique affecte automatiquement les tâches entrantes en fonction de conditions prédéfinies. Déclenchée par des événements tels que le temps indisponible de l'agent, la planification automatique assure une répartition transparente des tâches, en particulier dans les opérations de moyenne échelle avec des exigences de tâches bien définies.
- Optimisation du calendrier optimise les tâches par lots pour plusieurs agents sur site, facilitant ainsi une planification efficace pour la journée ou la semaine à venir. En revanche, l'optimisation intrajournalière réoptimise les horaires en temps réel en fonction de l'évolution des conditions, garantissant l'agilité et l'adaptabilité en réponse aux annulations, aux retards ou aux nouvelles tâches.
- Les répartiteurs peuvent utiliser des outils interactifs pour aider à prendre des décisions concernant l'affectation des tâches. Bien que la décision finale revienne au répartiteur, les outils suivants aident à identifier les meilleures options d'affectation en fonction de divers paramètres.
  - Affectation automatique : automatise l'attribution des tâches en affectant dynamiquement les tâches aux agents sur site appropriés en fonction de critères prédéfinis tels que l'ensemble de compétences et l'emplacement. Idéale pour les tâches volumineuses nécessitant une allocation rapide, l'affectation automatique rationalise le processus de planification et optimise l'utilisation des ressources.
  - Recommandation intelligente de tâches : suggère les meilleures tâches disponibles pour combler les lacunes dans les calendriers des agents sur site, maximisant ainsi leur productivité. Disponible à la fois dans l'espace de travail du répartiteur et dans l'application ServiceNow Agent Mobile, cette fonctionnalité améliore l'efficacité de la planification et garantit une utilisation optimale du temps de l'agent.
  - Optimisation de l'itinéraire : réorganise les tâches après l'affectation afin de minimiser le temps de conduite, d'améliorer encore l'efficacité opérationnelle et de réduire les coûts de déplacement.

Information associée

Configurer une méthode de planification

Optimisation du calendrier

Cela Optimisation du calendrier vous permet d'optimiser la planification des tâches, d'affecter automatiquement des tâches et de vous adapter à l'évolution des conditions. En appliquant des politiques, vous pouvez créer le meilleur calendrier possible qui optimise l'affectation des tâches et minimise le temps de déplacement.

Principaux avantages

Améliorez la satisfaction 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.

Créez des calendriers plus prévisibles, privilégiez les tâches à priorité élevée et assurez-vous que les SLA sont respectés. Concentrez-vous sur la résolution de tickets exceptionnels pendant que l'optimisation du calendrier gère la majorité des tâches.

Réduire les coûts

Coordonner et diriger efficacement un grand nombre d'agents. Planifiez la meilleure ressource pour garantir un premier correctif. Réduisez le temps de déplacement et les heures supplémentaires.

Augmenter le chiffre d'affaires

Intégrez plus d'emplois dans les heures de travail pour augmenter la satisfaction et la fidélité des clients.

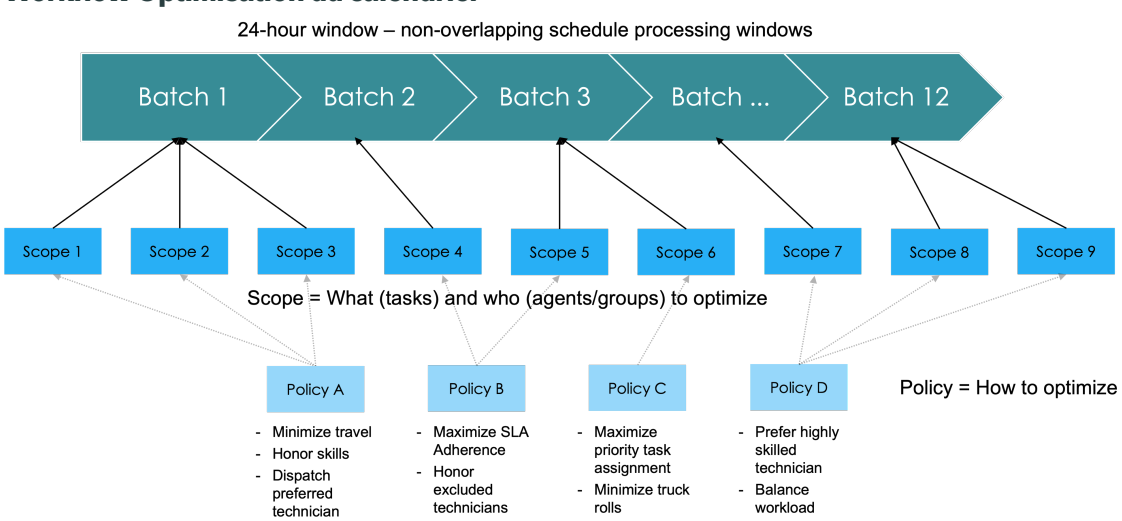
Productivité de l'agent

Augmentez la productivité des agents en permettant des transitions rapides entre les affectations. Minimisez le temps de déplacement pour réduire la consommation de carburant et les émissions.

Optimisation du calendrier Diagramme de workflow

La figure suivante illustre le workflow de haut niveau de Optimisation du calendrier.

Workflow Optimisation du calendrier



Composants clés dans Optimisation du calendrier

Les politiques résument vos objectifs d'optimisation en combinant les objectifs et les contraintes. Connaître vos objectifs et vos contraintes vous permet d'adapter efficacement vos stratégies d'optimisation. Par exemple, si votre équipe se compose de 20 techniciens opérant dans une ville, une politique peut être configurée pour minimiser le temps de déplacement. En exécutant un lot d'optimisation la nuit précédente, le système rationalise les tâches, réduisant ainsi le temps de déplacement.

Les champs d'application lient les tâches aux politiques et peuvent être basés sur des groupes d'affectation ou des territoires géographiques. Il est essentiel de sélectionner le champ d'application approprié pour s'assurer que vos politiques sont appliquées au bon ensemble de tâches, en optimisant vos ressources là où cela compte.

Les lots sont les configurations qui définissent quand et comment vos optimisations se produisent. L'exécution des lots à des moments stratégiques vous permet de vous adapter rapidement aux changements et aux 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.

Remarque :
Utilisez le périmètre de l'application « Optimisation du calendrier » pour paramétrer et configurer ces éléments.

Optimisation du calendrier Basé sur les territoires

Utilisez cette option Optimisation du calendrier avec la planification de territoire de service sur site pour planifier des affectations multi-territoires complexes dans lesquelles un agent peut être responsable de plusieurs territoires sur une période de traitement par lots plus longue. Affectez des tâches aux agents, qu'ils soient membres principaux ou secondaires d'un seul ou de plusieurs territoires.

Optimisation du calendrier quotidien

L'optimisation quotidienne réoptimise les calendriers pour les groupes ou les territoires en temps réel en fonction de l'évolution des conditions. Utile lorsque des tâches sont annulées, retardées ou que de nouvelles tâches apparaissent. Par exemple :

- Un câblodistributeur s'occupe des annulations de dernière minute.
- Un événement météorologique entraîne de nouvelles tâches de réparation hautement prioritaires.
- Un technicien se déclare malade pour la journée.

Remarque :
L'automatisation de la planification des services sur site doit être installée pour utiliser l'optimisation quotidienne.

Optimisation du calendrier basé sur la capacité et la gestion des réservations

Utilisez-le Optimisation du calendrier avec Capacity and Reservations Management pour allouer des tâches. Cette intégration tient compte des capacités définies et des réservations pour les équipes internes et les prestataires externes avant de planifier et d'allouer des tâches.

Optimisation du calendrier avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Utilisez cette propriété Optimisation du calendrier pour prendre en compte le calendrier des agents et les événements de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site pour affecter automatiquement des tâches.

Information associée

Configurer Optimisation du calendrier

Planification dynamique

La planification dynamique est un mécanisme avancé et flexible qui permet de gérer les tâches de travail des agents sur site. Cela facilite la planification et permet aux répartiteurs de gérer efficacement les exceptions et les changements.

En tirant parti des attributs des tâches et de la disponibilité des agents, la planification dynamique optimise l'allocation des tâches, ce qui améliore l'efficacité des opérations de 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.

Avantages clés

La planification dynamique rationalise les affectations de champs, maintient les SLA, optimise la sélection des agents et améliore la résolution des problèmes. En tirant parti de ses capacités avancées, les entreprises peuvent améliorer leur efficacité opérationnelle, offrir des expériences de service sur site exceptionnelles et atteindre des niveaux plus élevés de satisfaction des clients.

Rationaliser les affectations de champs

Grâce à la planification dynamique, vous pouvez automatiser les calendriers et les itinéraires, en réduisant ainsi le temps de déplacement des opérateurs de terrain. En attribuant des tâches en fonction de règles de classement personnalisables, les tâches critiques sont hiérarchisées, ce qui permet aux agents et aux équipes sur site de consacrer plus de temps à des tâches productives et moins de temps à conduire.

Maintenir les accords sur les niveaux de service (SLA)

La planification dynamique réaffecte automatiquement les tâches. Par exemple, lorsqu'un agent est en congé ou lorsqu'une tâche de priorité élevée arrive. En utilisant des règles de classement et des contraintes de désaffectation, vous pouvez libérer des agents pour qu'ils puissent traiter des tâches plus prioritaires, garantissant ainsi une allocation optimale des ressources et la conformité aux SLA.

Sélection intelligente de l'agent

La planification dynamique facilite l'appariement des tâches avec les agents les plus appropriés. En tenant compte de critères tels que les compétences des agents et le temps de trajet, les tâches sont intelligemment affectées aux agents qui possèdent les compétences requises et peuvent se rendre efficacement sur le chantier. Cela permet de maximiser la productivité et d'améliorer la qualité du service.

Résoudre les problèmes lors de la première visite

La planification dynamique permet l'affectation automatique de tâches aux agents de service sur site qui disposent des compétences et du matériel adéquats. En veillant à ce que les tâches soient affectées à des agents qualifiés, la probabilité de résoudre les problèmes lors de la première visite est augmentée. Cela minimise le besoin d'appels de service multiples et améliore la satisfaction des clients.

Intégration à Workforce Optimization for Field Service

Lorsqu'elle est activée, la planification dynamique fonctionne avec l'application Workforce Optimization for Field Service. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier et les événements de l'agent directement à partir du calendrier de l'espace de travail du répartiteur. Accédez à une vue unifiée de la disponibilité de l'agent et effectuez des affectations de tâches éclairées.

Information associée

Configuration de la planification dynamique

Comparer la planification dynamique et Optimisation du calendrier

Comparer et contraster deux approches de planification : la planification dynamique et Optimisation du calendrier l'utilisation d'une vue de carte et d'une vue de calendrier.

La planification dynamique affecte rapidement des tâches hautement prioritaires, mais peut nécessiter des ajustements manuels des itinéraires ultérieurement pour plus d'efficacité. Elle est utile pour l'allocation immédiate des tâches, mais peut ne pas optimiser entièrement les itinéraires 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.

D’autre part, Optimisation du calendrier adopte une vision holistique. Il planifie en tenant compte de toutes les tâches et de tous les agents, dans le but de minimiser les coûts tels que le temps de déplacement et les tâches non affectées.

En règle générale, Optimisation du calendrier elle donne de meilleurs résultats globaux par rapport à la planification dynamique.

L’infographie suivante compare visuellement les tâches Planification dynamique et Optimisation du calendrier. Les images de carte et de calendrier illustrent les différences dans l’acheminement des agents et l’affectation des tâches pour les deux approches.

Recommandation intelligente de tâche

La ServiceNow® fonctionnalité de recommandation intelligente de tâches aide les répartiteurs à améliorer l’utilisation des agents en recommandant des tâches pour remplir les calendriers des agents. Les agents peuvent également consulter les tâches recommandées et se les affecter à l’aide de l’application ServiceNow Agent mobile.

Dans Espace de travail du répartiteur, tout temps libre dont disposent les agents entre les tâches et les événements est affiché sous forme d’espace blanc dans le calendrier de l’agent. La recommandation intelligente de tâches recommande les meilleures tâches disponibles pour combler ces lacunes dans le planning.

Les tâches recommandées doivent répondre aux critères de sélection suivants :

- La tâche est répertoriée dans la table Tâche de commande de travaux [wm_task].
- La tâche est à l’état Expédition en attente.
- Le groupe de répartition ou l’emplacement de la tâche se trouve dans la zone couverte par l’agent.
- La durée de travail estimée est inférieure ou égale à la fenêtre temporelle sélectionnée dans le calendrier de l’agent.

Remarque :
Domain Separation est pris en charge dans Intelligent Task Recommendation pour Gestion des services sur site Pour plus d’informations, reportez-vous à Séparation de domaine et Gestion des services sur site.

Information associée

Configurer des recommandations de tâches intelligentes

Affecter des tâches de commande de travaux à des agents à l’aide de la recommandation de tâche intelligente

S’affecter des tâches en fonction de la recommandation intelligente de tâches

Réservation provisoire

Soft Booking permet aux répartiteurs de concevoir une solution de planification automatisée optimale sans en notifier automatiquement l’agent affecté et sans déclencher de workflows d’affectation en aval.

Les agents Field Service reçoivent des notifications sur leurs tâches de commande de travaux uniquement lorsque les répartiteurs confirment les affectations de travail.

Information associée

Configurer l’état planifié

Afficher et affecter des tâches planifiées

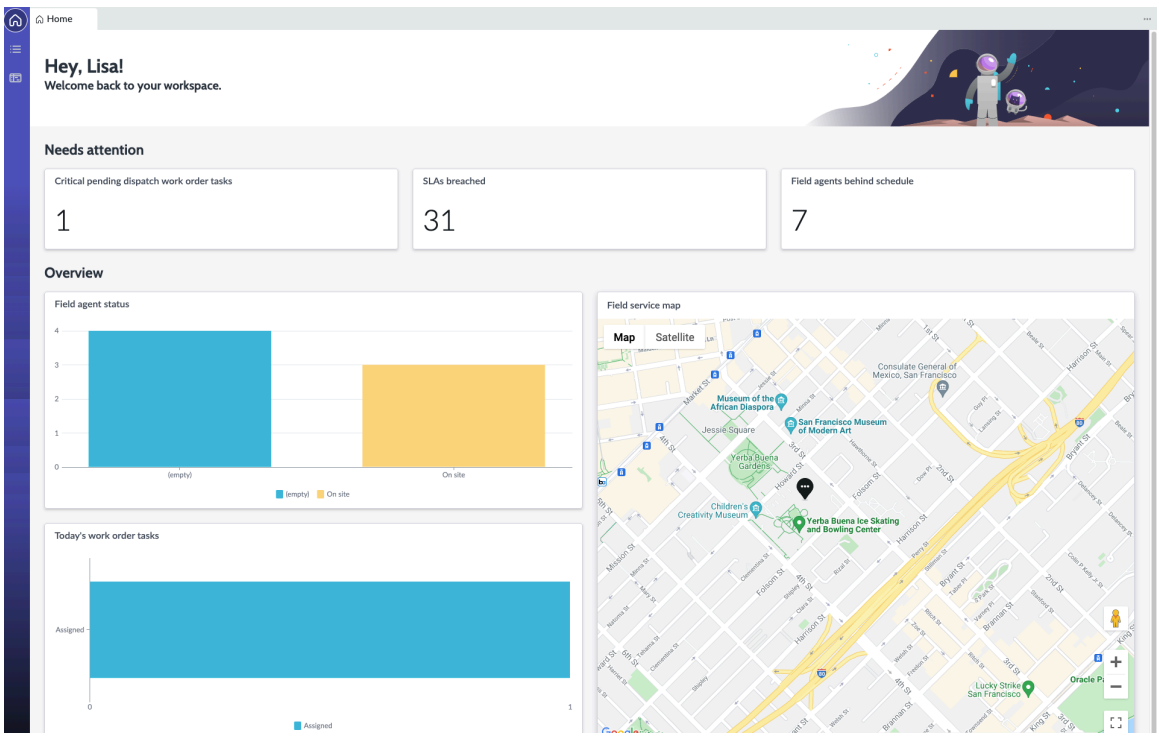
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du répartiteur

Bénéficiez d'une visibilité en temps réel sur les commandes de travaux, les calendriers, les emplacements des agents et les statuts via le tableau de bord du répartiteur.

Le tableau de bord du répartiteur affiche les données en temps réel des opérations et des performances des agents de service sur site dans l'ensemble de leurs affectations. Les répartiteurs bénéficient d'une visibilité instantanée sur les éléments d'expédition en attente et sur l'état actuel des agents. Lorsque la carte est développée, les répartiteurs peuvent prendre des mesures pour zoomer automatiquement sur la carte sur un technicien ou une tâche de commande de travaux spécifique.



Espace de travail du répartiteur

Les répartiteurs peuvent gérer efficacement les équipes sur site et l'expérience client afin d'obtenir des résultats positifs pour votre organisation grâce à Espace de travail du répartiteur. Anticipez les problèmes potentiels avant qu'ils ne surviennent et optimisez l'efficacité opérationnelle pour les équipes sur le terrain et les clients.

Vue d'ensemble de l'espace de travail du répartiteur.

Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment les répartiteurs utilisent Espace de travail du répartiteur.

Il Espace de travail du répartiteur s'agit de l'espace de travail principal des répartiteurs, ce qui permet d'accélérer et d'améliorer l'efficacité de la planification des interventions sur le terrain. Il fournit aux répartiteurs et aux gestionnaires une vue complète des tâches, des équipes, des emplacements et de l'état. Espace de travail du répartiteur dispose d'une mise en page configurable afin que les répartiteurs puissent créer un affichage personnalisé avec des filtres personnalisés, une recherche avancée et des options de tri. Les cartes de tâche et d'agent peuvent être personnalisées pour afficher des informations pertinentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 principales

Avec Espace de travail du répartiteur, vous pouvez gérer efficacement le travail, simplifier la gestion des ressources, respecter les accords de niveau de service et maximiser la productivité. Les principaux avantages sont les Espace de travail du répartiteur suivants :

Espace de travail unique

Visualisez tout sur un seul écran configurable, des tâches non affectées aux calendriers et cartes des techniciens. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser Espace de travail du répartiteur et Tableau de bord du répartiteur.

Affectation de travail automatisée

Planifiez les commandes de travaux en fonction des compétences des techniciens, des pièces, de la distance, des recommandations et des heures d'accès.

- Utilisez la planification dynamique pour affecter automatiquement des commandes de travaux en fonction de divers facteurs tels que les compétences, la disponibilité et la distance. Pour plus d'informations, consultez Planification dynamique.
- Rationalisez les affectations de travail pour les équipes en automatisant le processus de planification. Pour plus d'informations, consultez Field Service Opérations de l'équipe.
- Optimisez l'affectation du travail à l'aide de techniques de réservation douce, ce qui permet une flexibilité dans l'allocation des tâches et la gestion des ressources. Pour en savoir plus, reportez-vous Réservation provisoireà .

Optimisation de l'itinéraire

Réduisez le temps de déplacement et les coûts en visualisant et en améliorant simultanément plusieurs itinéraires de techniciens.

Recommandations de tâches intelligentes

Améliorez l'utilisation de l'agent grâce à des recommandations de tâches intelligentes. Pour plus d'informations, consultez Recommandation intelligente de tâche.

Information associée

Configurer Espace de travail du répartiteur

Travailler dans l'espace de travail du répartiteur

Capacité et gestion des réservations

Field ServiceCapacity and Reservations Management permet Field Service aux gestionnairesd'affecter la quantité de travail appropriée aux agents et aux Field Service équipes de prestataires afin qu'ils ne soient pas surchargés de travail au-delà de leur capacité définie.

Le processus de gestion de la capacité vous aide à planifier les affectations de travail en fonction de la priorité et de la demande et à vous assurer que les services d'entreprise ne sont pas indisponibles en raison d'une surcapacité. Les règles de réservation de la gestion des capacités vous permettent de réserver un certain pourcentage de temps pour diverses tâches. L'analyse des défaillances passées et la planification de la croissance de la demande de services vous aident à gérer efficacement la capacité.

Avantages clés

Field Service Capacity and Reservations Management fournit les avantages suivants :

Traduction automatique

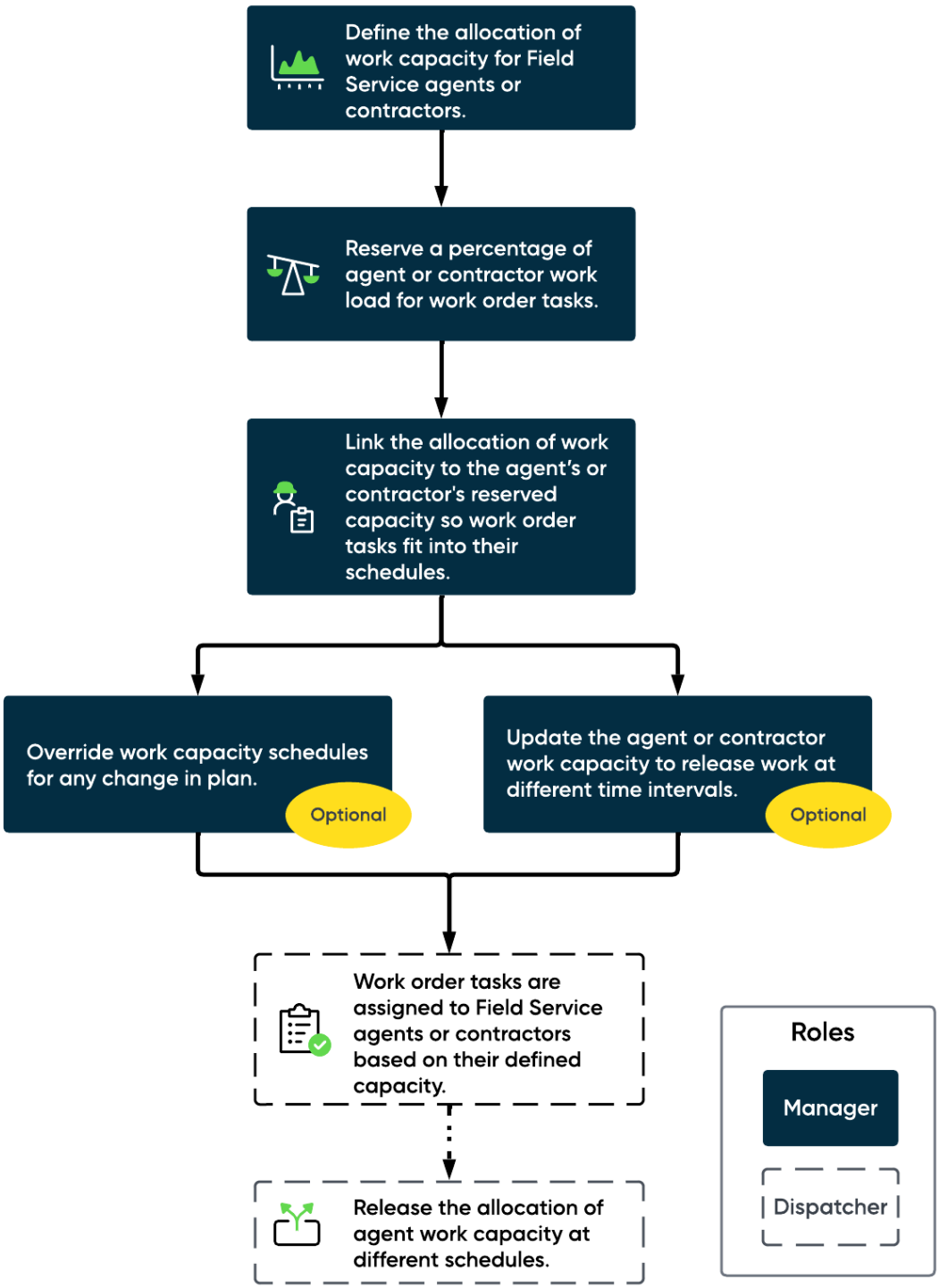
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Améliorez l’efficacité du répartiteur en automatisant la planification en fonction des règles de capacité.
- Meilleure gestion des charges de travail grâce à l’affectation de la quantité de travail appropriée aux agents de service sur site et aux entreprises sous-traitantes.
- Respectez les exigences de l’entreprise contractante en respectant sa capacité déclarée.

L’image ci-dessous est un exemple des différents états par lesquels passent les capacités des agents, à commencer par la définition de la capacité de travail de l’agent et la réservation d’un pourcentage du temps de l’agent. Puis se termine par la libération de la capacité allouée en fonction du 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.



Traduction automatique

Information associée

Field Service Composants de Capacité et de Reservations Management

Configuration Field Service de la capacité et de la gestion des réservations

Afficher les informations sur l'utilisation de la capacité

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

Field Service Opérations de l’équipe

Simplifiez votre processus de planification et créez une équipe d’agents à affecter pour travailler ensemble à l’aide de Field Service la fonctionnalité Opérations d’équipe Field Service .

Field ServiceCrew Operations vous permet d’affecter le même ensemble de ressources à plusieurs reprises à des tâches récurrentes. Les membres de l’équipe travaillent ensemble sur la tâche affectée pendant un nombre défini d’heures, de jours, de semaines ou de mois. Le chef d’équipe peut enregistrer les contributions de travail de l’équipe à l’aide de l’application mobile.



Traduction automatique

Information associée

- Field Service Activer Opérations de l’équipe
- Field Service Composants des opérations de l’équipe
- Configuration Field Service des opérations de l’équipe
- Ajouter des équipes à un territoire
- Utilisation des opérations de l’équipe Field 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.

Field Service Planification de territoire

Field Service La planification de territoire vous permet de créer, afficher, analyser et gérer les territoires afin d'optimiser la planification des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.

Grâce à un filtrage intelligent et à une mise en correspondance basée sur des règles prédéfinies, Field Service Territory Planning s'assure que les bons agents ou groupes sont affectés aux tâches, en tenant compte des emplacements géographiques et des objectifs commerciaux.

En tant que gestionnaire ou planificateur de territoire, vous pouvez afficher les territoires et les points de données à la fois à l'intérieur et à l'extérieur des limites, ce qui vous permet de mieux comprendre la répartition spatiale.

Avantages clés

Création de territoire assistée

Créez des territoires multidimensionnels sans effort à l'aide d'outils cartographiques. Modifiez dynamiquement les limites pour inclure de nouveaux points de données, afin de garantir l'inclusivité des actifs et des commandes de travaux dans des domaines spécifiques.

Visualisation améliorée

Favorisez la prise de décision grâce à une représentation visuelle claire des agents, des tâches et des actifs. Exploitez des superpositions de données personnalisées et une carte interactive du territoire pour des options de planification supérieures.

Optimisation de l'allocation des ressources

Créez des territoires de service flexibles, en minimisant les chevauchements. Affectez directement des agents ou des équipes sans avoir besoin de groupes d'affectation, ce qui optimise l'efficacité de l'allocation des ressources.

Performance Analytics and Management

Obtenez des informations précieuses sur vos opérations grâce à l'analyse des performances. Surveillez les tâches de commande de travaux ouvertes, l'utilisation des agents sur les tâches de commande de travaux et le temps de déplacement moyen en fonction du territoire grâce au tableau de bord Performance Analytics du service sur site.

Sécurité des données

Optez pour la confidentialité des données en limitant la visibilité des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux au territoire affecté pour des opérations business fluides et sécurisées.

Gestion de la capacité

Gérez la capacité des équipes internes et des sous-traitants externes, en la définissant en heures ou en tâches. Adressez-vous séparément aux groupes de sous-traitants externes, ce qui garantit une allocation précise des ressources en fonction des territoires, ce qui permet d'éviter les surcharges et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

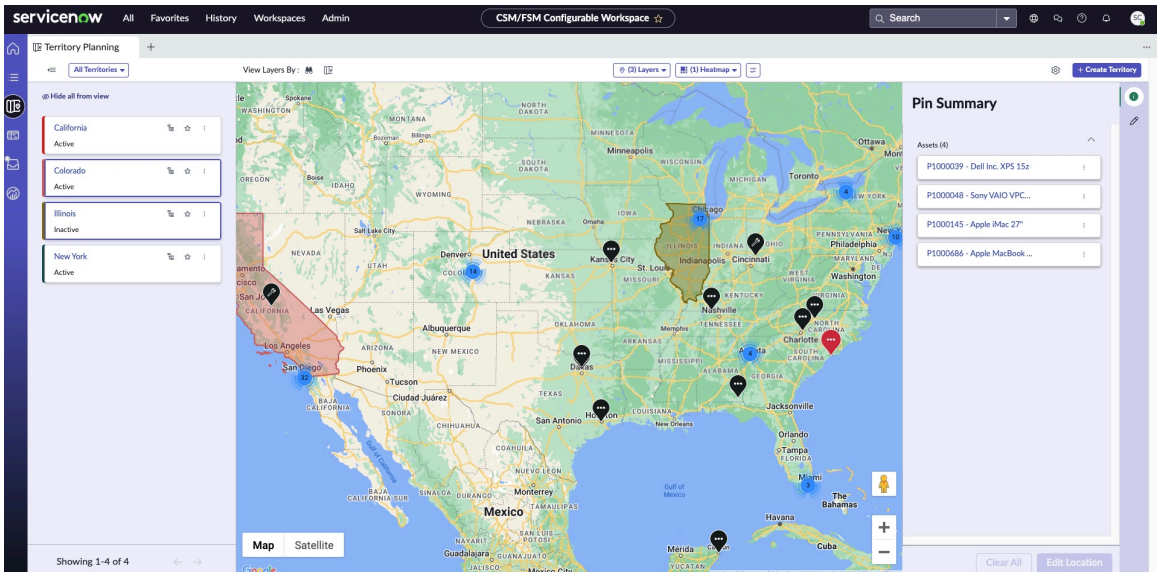
Optimisation du calendrier

Planifiez des affectations multi-territoires complexes où un agent peut être responsable de plusieurs territoires sur une période de traitement par lots plus longue. Affectez des tâches aux agents, qu'ils soient membres principaux ou secondaires d'un seul ou de plusieurs territoires.

La capture d'écran suivante met en évidence des éléments de données et un panneau latéral contextuel. La sélection d'un marqueur de carte colocalisé affiche des informations détaillées sur les actifs, assurant une gestion transparente du territoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Field Service de l’aménagement du territoire
- Utiliser l’aménagement Field Service du territoire
- Tableau de bord Analyse des performances Territoire du service sur site

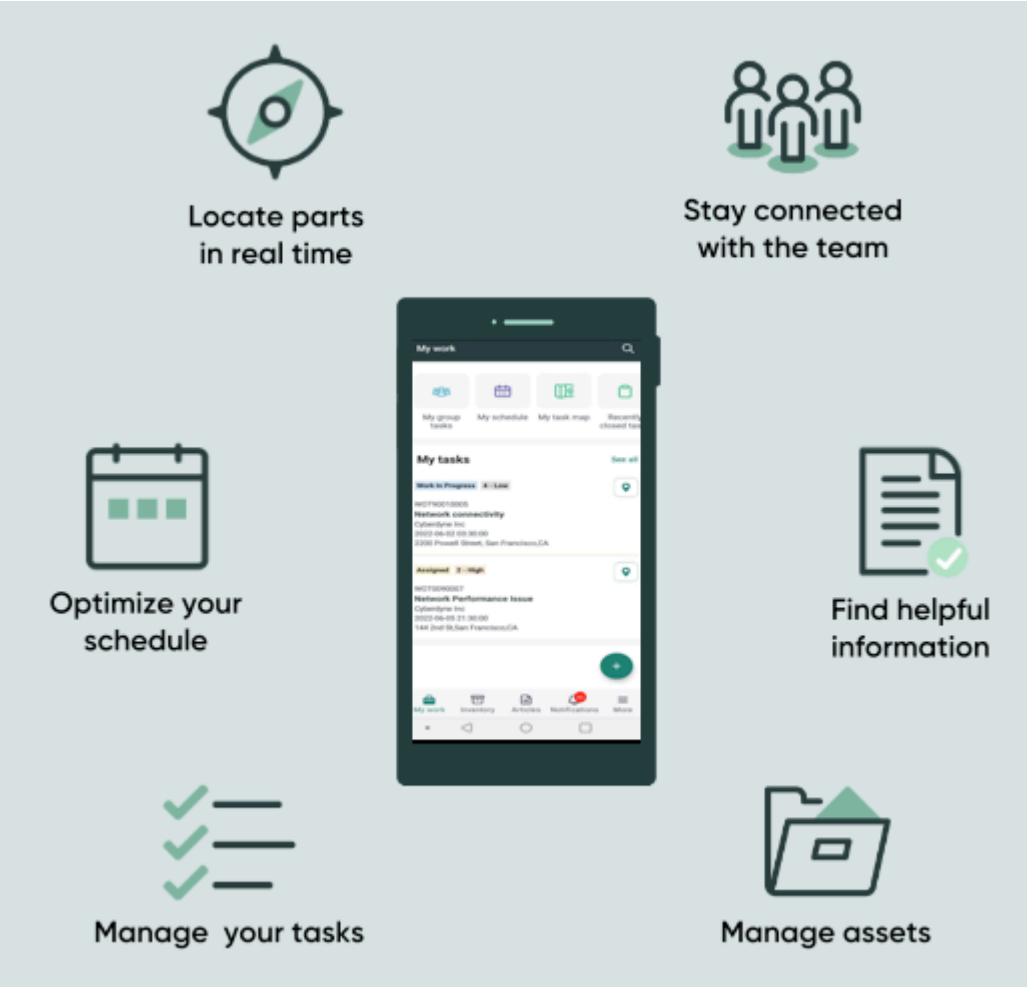
Expérience mobile pour Gestion des services sur site

Gérez vos tâches de service sur site où que vous soyez à l’aide de l’application mobile Gestion des services sur site. Même sans être connecté à Internet, vous pouvez planifier, effectuer et terminer des tâches. Votre appareil mobile synchronisera les informations avec la prochaine connexion.

L'application mobile Gestion des services sur site s'exécute sur la plateforme mobile 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.



Expérience de l'application mobile Agent et ses fonctions



Gérer vos tâches

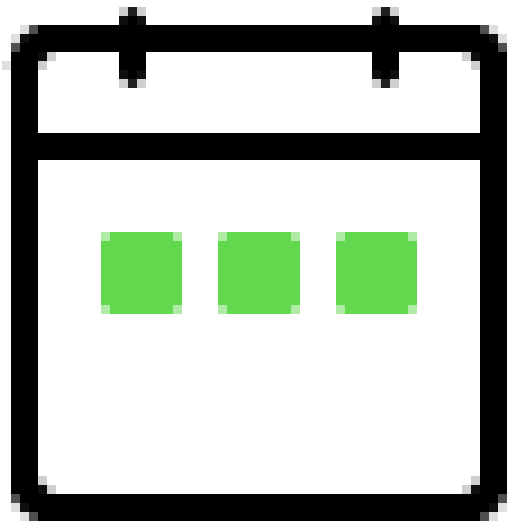
Classer votre travail par ordre de priorité à l'aide de l'application Now Mobile Agent

- Planifiez vos tâches
- Planifiez votre emploi du temps
- Démarrer le 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.

Expérience de l'application mobile Agent et ses fonctions (suite)



Optimisez votre emploi du temps

Trouver le moyen le plus rapide d'exécuter les tâches affectées

- Itinéraires optimaux pour l'exécution de tâches dans plusieurs emplacements
- Accéder aux emplacements des tâches à l'aide de la carte de tâches



Localisez les pièces en temps réel

Gérer votre inventaire à l'aide de l'application Now Mobile Agent

- Localisez les pièces à l'aide de la carte des actifs sur l'application
- Enregistrer les actifs utilisés pour une tâche de commande 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.

Expérience de l’application mobile Agent et ses fonctions (suite)



Restez en contact avec l’équipe

Obtenir l’aide nécessaire pour exécuter les tâches

- Appelez les clients directement à partir de l’application si vous avez besoin de plus d’informations
- Communiquez avec vos pairs en les appelant ou en leur envoyant un message texte



Trouver des informations utiles

Accéder aux informations dont vous avez besoin à l’aide de l’application Now Mobile Agent

- Rechercher dans les articles de la base de connaissances pour obtenir de l’aide
- Vérifiez quand les membres de votre équipe sont sur place et s’ils sont dans les temps pour terminer leurs tâches

Lorsque vous êtes hors ligne, vous pouvez toujours exécuter les tâches affectées, gérer les actifs, accéder à votre calendrier, suivre l’horodatage des tâches mises à jour et fermer les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. Les données pour les tâches effectuées hors connexion sont stockées sur votre appareil et synchronisées à la prochaine connexion de ce dernier.

Cette vidéo de quatre minutes est une démonstration de l’application ServiceNow Field Service Mobile pour la gestion des tâches de service sur site. Gestion des services sur le terrain Expérience 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.

Information associée

Configurer l’application Now Mobile Agent

Utiliser l’application Now Mobile Agent pour effectuer des tâches

Playbooks pour Gestion des services sur site

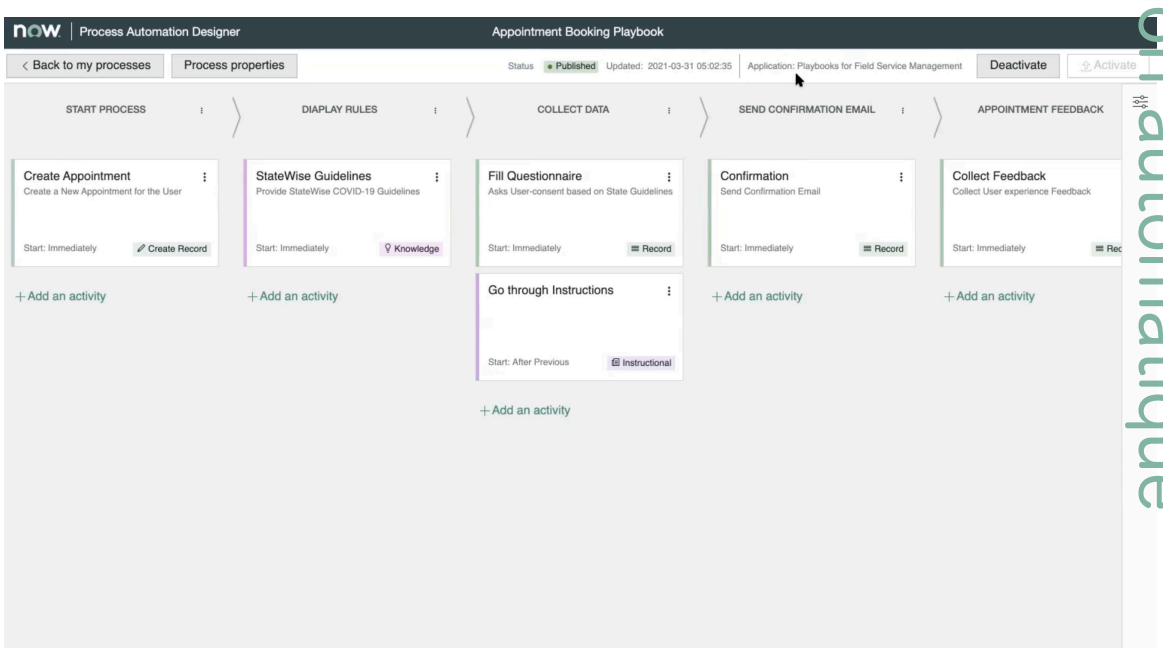
Les playbooks fournissent des instructions étape par étape à vos Field Service équipes pour l’exécution des activités liées aux tâches de service sur site.

Les playbooks permettent aux agents de gérer le cycle de vie des tâches de commande de travaux en les guidant à travers des séquences d’activités. Les workflows associés à un type spécifique de tâche de commande de travaux et les activités qui doivent être effectuées pour résoudre cette tâche sont détaillés dans le playbook.

Un playbook prend un workflow et le décompose en plusieurs phases. Chaque étape comprend les éléments suivants :

- Une liste des activités ou des étapes que l’agent doit effectuer.
- des indicateurs d’état qui affichent l’état actuel de chaque activité ou étape ;
- des cases à cocher et des compteurs qui indiquent où se trouve un agent dans le workflow.

L’image suivante illustre le workflow Playbook de réservation de rendez-vous créé à l’aide d’un



playbook.

Des playbooks pour le présent Agent mobile

Les playbooks de l’application Now Agent mobile incluent des étapes pour terminer une tâche de commande de travaux. Les playbooks peuvent être consultés sous une tâche de commande de travaux sélectionnée sur la page **Mon travail** . Les tâches associées à un playbook actif affichent un bouton Afficher les **playbooks** .

Les playbooks sont organisés par étapes pour fournir une expérience guidée. Ils vous dirigent vers des fonctionnalités nouvelles ou existantes de l’application mobile et tiennent à jour une liste de vérification des étapes terminées sur cette tâche 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.

de travaux. Les étapes peuvent être marquées comme terminées ou ignorées à votre discrétion. Les étapes se déroulent comme suit :

1. Dépannage
2. Pièces
3. Heure de l'enregistrement
4. Consigner des incidents
5. Vérifier l'achèvement du travail
6. Fermer la tâche de commande de travaux

Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour l’application Now Agent mobile.

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 .

Information associée

Configurer Playbooks pour Gestion des services sur site

Gestion des stocks dans Gestion des services sur site

La gestion des stocks est le processus de suivi des pièces et des fournitures, y compris le transfert des pièces, la consommation, les ajustements et plus encore.

Les pièces représentent les éléments dont les agents de service sur site peuvent avoir besoin lors de l’exécution d’une commande de travaux. Les pièces peuvent être des éléments physiques, comme une batterie, ou des composants non physiques, comme une vidange d’huile ou un devis. Les produits physiques et non physiques sont mesurés et vendus en quantité d’unités.

Information associée

Configurer la gestion des stocks et des actifs

Gérer l’inventaire dans Gestion des services sur site

Prise en charge des actifs linéaires

La prise en charge des actifs linéaires vous Gestion des services sur site permet d’effectuer toutes les tâches essentielles telles que les activités de maintenance ou les réparations nécessaires au fonctionnement optimal des actifs linéaires.

Un actif linéaire est un actif qui a une longueur ou une dimension physique, comme les routes, les chemins de fer, les réseaux ou les câbles de télécommunication. Ils ont un point de départ et un point d’arrivée définis, et peuvent être représentés sous la forme d’une séquence de segments ou de nœuds interconnectés. Un segment linéaire est une section spécifique de cet actif définie soit par un point de départ et un point d’arrivée, soit par un point de départ et une longueur. Vous pouvez créer des actifs linéaires dans Gestion des actifs d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Create linear assets .

Gestion des services sur site offre la possibilité de créer et de gérer des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires. L’intégration de Google

Traduction automatique

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

Maps vous permet d’afficher et de sélectionner des actifs linéaires et leurs segments associés directement sur l’interface de la carte des emplacements de services.

Avantages clés

La prise en charge des actifs linéaires offre les avantages suivants :

- Visualisez et enregistrez les emplacements précis des tâches qui se produisent dans le cadre d’une structure d’actifs linéaire.
- Localisez facilement les zones spécifiques qui font partie d’une structure d’actif linéaire, minimisant ainsi la nécessité de plusieurs visites.
- Fournissez des emplacements de travail précis aux agents de service sur site afin d’éviter tout retour en arrière le long des chemins d’accès afin d’accélérer l’achèvement des tâches.

Information associée

Activer la prise en charge des actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Gérer les actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Gestion des tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires à l’aide de l’application Agent mobile

Surveillance et analyse pour Gestion des services sur site

Gérez, supervisez et surveillez diverses activités managériales impliquées dans Gestion des services sur site, telles que la gestion des affectations de tâches de commande de travaux, l’approbation des congés des agents, la charge de travail, etc.

Information associée

Configurer des rapports et des analyses FSM

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des services sur site

Field Service Gestion des entrepreneurs

Gérez le travail des sous-traitants et les accords sur les niveaux de service (SLA). Avec l'application ServiceNow Contractor Management, connectez-vous, engagez-vous et collaborez avec des sociétés prestataires tierces et leur personnel pour sous-traiter les tâches de commande de travaux.

L’application Field Service Contractor Management permet Field Service aux gestionnaires de votre organisation de sous-traiter le travail en intégrant des sociétés prestataires et leur personnel, comme des gestionnaires et des agents externes. Les tâches de commande de travaux sont affectées au gestionnaire du groupe de prestataires de la société prestataire. Un groupe définit le critère d'affectation en fonction des valeurs de groupe d'affectation sélectionnées, telles que le groupe externe, ainsi que sa zone de couverture, ses compétences et ses modèles de produits.

Les gestionnaires de ces sociétés contractantes utilisent le Portail des prestataires Field Service pour examiner les détails des tâches de commande de travaux affectées et peuvent choisir de rejeter les tâches. S’ils acceptent la tâche, ils peuvent ensuite la réaffecter aux membres de leur équipe de prestataires.

Si le groupe d'affectation préféré est interne, mais que personne dans le groupe interne ne remplit le critère du groupe d'affectation, le système recherche un groupe externe approprié auquel affecter la tâche et inversement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

- Activer Field Service Contractor Management
- Configuration de Contractor Management
- Portail des prestataires Field Service
- Tableau de bord du prestataire

Emergency Exposure Management

La Emergency Exposure Management fonctionnalité permet d'identifier les agents de service sur site et les clients susceptibles de s'être rendus dans Gestion des services sur site un emplacement affecté. Il permet de trouver les personnes qui ont été en contact avec un agent qui a été classé comme positif pour une maladie, telle que la COVID-19.

En utilisant l'application Emergency Exposure Management en collaboration avec Gestion des services sur site, vous pouvez identifier les clients et autres agents potentiellement affectés en vérifiant l'historique des commandes de travaux de l'agent affecté.

Si un agent est signalé comme positif pour une condition, l'administrateur de diagnostic peut exécuter un rapport de diagnostic pour identifier les autres agents potentiellement affectés, les clients qui ont pu entrer en contact avec l'agent affecté et les autres agents qui ont rendu visite aux clients affectés pendant la période sélectionnée. Le Field Service gestionnaire peut consulter le rapport de diagnostic et prendre les mesures appropriées pour atténuer la propagation de l'infection. Le gestionnaire peut promouvoir la sécurité des agents en bloquant la disponibilité des agents affectés ou potentiellement exposés pour des dates futures.

L'application Emergency Exposure Management vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Retrouver les agents et les clients affectés

Exécutez un rapport de diagnostic pour les agents affectés en fonction de leur historique de commande de travaux pour la période sélectionnée et affichez le rapport pour identifier les autres agents et clients potentiellement affectés.

Bloquer les calendriers d'agent

Marquez les agents affectés et potentiellement affectés non disponibles pour la période sélectionnée afin d'éviter d'affecter d'autres tâches.

Appliquer des vérifications de conformité pour les agents

Exigez des agents qu'ils participent à une enquête de conformité avant de commencer à travailler sur la tâche et avant de terminer la tâche de commande de travaux afin de vérifier s'ils ont pris les précautions appropriées en fonction des lignes directrices du protocole de sécurité recommandé.

Afficher les données avec l'impact du Covid-19

Affichez les emplacements des tâches, des agents et des actifs sur une carte qui montre l'impact de la COVID-19.

Vérifier l'état de conformité de l'agent

Examinez l'état des agents et des tâches conformes et non conformes à l'aide du Field Service tableau de bord Sécurité.

Information associée

- Configurer Emergency Exposure Management pour les informations sur l'agent de service sur site
- Utiliser Emergency Exposure Management pour les affectations et le monitoring des agents Field 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.

Analyse prédictive : aperçus de commande de travaux

Résolvez les commandes de travaux plus efficacement en utilisant Intelligence prédictive for Gestion des services sur site pour identifier les commandes de travaux présentant des problèmes similaires. Chaque groupe de commandes de travaux similaires représente une rubrique des tendances de la commande de travaux.

Avantages clés

L'utilisation de la rubrique Tendances des commandes de travaux 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 des agents : résolvez les problèmes de manière proactive en analysant les autres commandes de travaux de la rubrique.
- Améliorez l'efficacité opérationnelle : réduisez les backlogs de commandes de travaux en résolvant plusieurs types de commandes de travaux similaires à la fois.

Les administrateurs système entraînent les définitions de solutions pour identifier et regrouper des commandes de travaux de type similaire. Les gestionnaires utilisent les listes de rubriques **Tendances des commandes de travaux** pour analyser le backlog des commandes de travaux.

Information associée

Afficher les rubriques des tendances des commandes de travaux

Planned Work Management

L'application Gestion des services sur site Planned Work Management aide les organisations à créer et gérer des activités de travail planifiées avec des calendriers récurrents à intervalles réguliers. Les activités de travail prévues comprennent l'entretien, les inspections, les vérifications et plus encore.

Cette application permet de configurer des activités planifiées, qui sont planifiées pour être exécutées périodiquement en fonction des intervalles de temps, de l'utilisation ou de l'occurrence de certaines conditions.

Planned Work Management permet à votre application de créer des commandes de travaux qui spécifient comment et quand effectuer une activité de travail planifiée, comme la maintenance, l'inspection et les audits. Les commandes de travaux peuvent être basées sur les facteurs suivants :

- Intervalle de temps spécifié. Par exemple, après un certain nombre de mois depuis l'exécution de la maintenance précédente.
- Compteurs ou utilisation. Par exemple, après qu'un nombre spécifié de pages a été imprimé ou qu'un nombre spécifié de kilomètres ont été parcourus.

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.

Information associée

- Configurer la gestion du travail planifié
- Gestion des commandes de travaux pour le travail planifié
- Exemple de plan de travail
- Page d’accueil de Planned Work Management

Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d’un seul emplacement à l’aide de Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site . À l’aide de cette application, vous pouvez acheminer efficacement le travail à votre équipe, gérer les compétences et les calendriers de votre équipe et surveiller ses performances.

Utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes. Cette fonctionnalité vous permet également de coacher vos équipes afin qu’elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site introduit Manager Workspace, qui fournit une vue d’ensemble en temps réel de la charge de travail en cours et des performances de l’équipe. Il aide egalement les gestionnaires a gerer les calendriers et les quarts de travail de leurs agents. 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. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site de Manager Workspace.

Fonctionnalités principales

Ordonnancement

Gérez la planification de vos agents à partir de Manager Workspace. Vous pouvez accéder au calendrier de votre équipe pour afficher le calendrier de couverture et de congé de l’agent. Ces informations peuvent vous aider à créer des plans d’équipe et des plans de calendrier, à affecter des agents à des équipes et à publier des calendriers. Vous pouvez également créer des événements personnels, tels que des rendez-vous et des réunions, au nom de l’agent à l’aide du calendrier.

Performance de l'équipe

Organisez chacune de vos équipes en groupes d’affectation et surveillez leurs performances à partir de Manager Workspace. Créez un ensemble d’indicateurs clés de performance (KPI) qui font référence aux indicateurs de Performance Analytics et appliquez-les à tous les groupes au sein de cette équipe pour analyser la performance de l’équipe. À partir d’un emplacement central, vous pouvez explorer les mesures d’un groupe, d’un agent ou d’une tâche de commande de travaux au sein de cette équipe.

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. Utilisez cette option Intelligence prédictive pour recommander des compétences basées sur les tâches que les agents ont résolues. Créez des opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences en affectant le contenu d’apprentissage, tel que des articles de la base de connaissances internes et des cours externes d’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.

Information associée

- Configurer Optimisation de la main d'œuvre pour Field Service
- Composants Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site
- Gérer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Exemples de workflows de Field Service Management

Les exemples de workflows de cette section fournissent des exemples de la façon dont vous pouvez les utiliser Gestion des services sur site pour résoudre les problèmes plus rapidement, prévenir les problèmes et travailler de manière transparente entre les organisations.

Field Service Exemple de workflow d'opérations

Cet Field Service exemple de workflow des opérations fournit un cas d'utilisation d'un responsable de l'ingénierie clinique chez un fournisseur de soins de santé qui est informé d'un problème avec un scanner IRM que la mise à niveau de micrologiciel la plus récente peut résoudre.

En tant que responsable de l'ingénierie clinique dans un hôpital, Maria était frustrée par le temps que le fournisseur d'équipement de l'hôpital prenait pour mettre à niveau l'équipement. Appeler la ligne d'assistance du fournisseur signifiait généralement attendre en attente d'une personne d'assistance, puis plusieurs appels de personnes d'assistance et de techniciens de réparation pour obtenir les informations nécessaires à la résolution du problème. Si Maria était sur un autre appel ou non près de leur bureau où Maria pouvait rechercher un numéro de série pour le technicien de réparation, plus de temps était perdu.

Lorsque le fournisseur a mis en œuvre la ServiceNow plateforme, l'expérience client de Maria s'est améliorée.

Grâce à l'application Gestion des services sur site , l'administrateur du fournisseur peut automatiser de nombreuses étapes nécessaires à la mise à niveau de l'équipement de Maria. Maria peut se connecter au portail en libre-service du fournisseur et soumettre une demande de service avec une heure de service préférée pour la visite du technicien sur site. L'application Gestion du service clientèle (CSM) crée automatiquement une commande de travaux contenant les détails requis pour les étapes d'équipement, de pièces et de mise à niveau.

Le Gestion des services sur site workflow (FSM) achemine automatiquement la tâche de commande de travaux vers un technicien situé près de l'hôpital qui a la disponibilité et les compétences requises pour la tâche. Une fois que le technicien est en route, le FSM envoie automatiquement un message texte à Maria avec une carte indiquant l'emplacement actuel du technicien et une heure d'arrivée estimée.

Lorsque le technicien termine la mise à niveau et marque la tâche comme terminée dans l'application FSM Mobile, FSM envoie l'ordre de travail sur le téléphone mobile de Maria. Maria confirme numériquement que le travail est terminé et signe le bon de travail. FSM enregistre toutes les informations relatives à la commande de travaux pour prendre en charge les analyses, les rapports, les audits et les activités de conformité futurs de l'organisation fournisseur.

Avec l'aide de l'application ServiceNow, le fournisseur a terminé la tâche de mise à niveau plus rapidement, avec moins d'appels téléphoniques en provenance ou à destination de Maria. En outre, le fournisseur a enregistré des informations essentielles sur le problème et sa résolution à des fins d'analyse et de planification afin d'améliorer davantage l'expérience client de Maria.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

- Des opérations de service plus efficaces pour améliorer la satisfaction des clients.
- Le bon technicien est envoyé la première fois pour résoudre les problèmes.
- L'historique des problèmes est enregistré pour rendre les interactions ultérieures plus fluides et plus rapides.

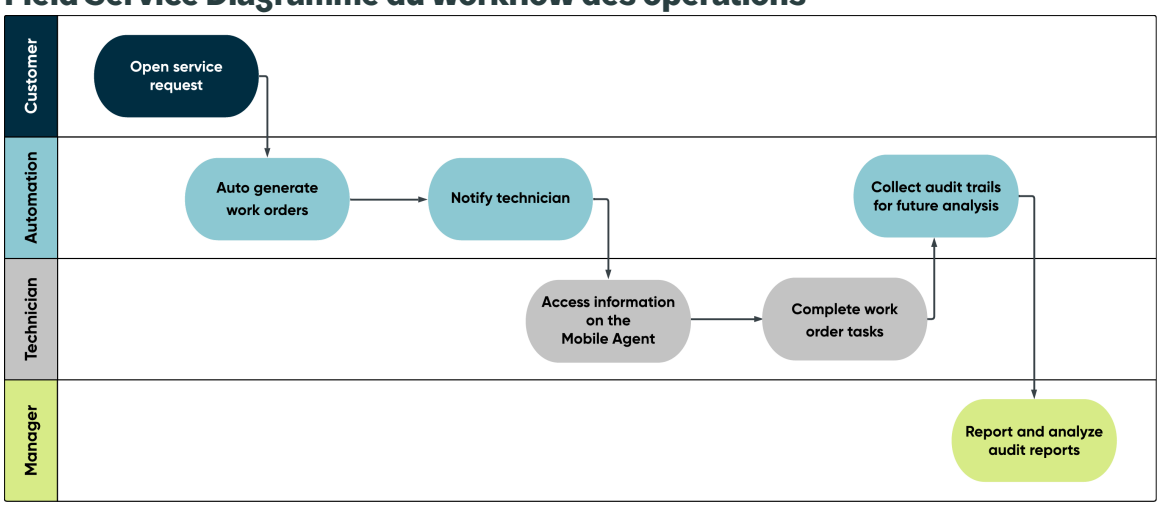
Rôles d'utilisateur

- Client
- Agent sur site

Produits

- Gestion du service clientèle
- Gestion des services sur site

Field Service Diagramme du workflow des opérations



Field Service Étapes du workflow des opérations

La table suivante indique les étapes du workflow des Field Service opérations.

Gestion des services sur site Étapes et descriptions du workflow des opérations

Étapes	Description
1. Ouvrir la demande	Le responsable de l'ingénierie clinique se connecte au portail en libre-service du fournisseur d'actifs et ouvre une demande de service avec une heure de service préférée.
2. Générer automatiquement une commande de travaux	L'application de réservation de rendez-vous génère automatiquement une commande de travaux qui contient toutes les tâches nécessaires pour effectuer la mise à niveau.
3. Technicien d'expédition automatique	Les tâches peuvent être affectées automatiquement à un agent sur site en fonction de son emplacement, de son ensemble de compétences et de sa disponibilité à l'aide de la planification dynamique. L'agent sur site reçoit une notification push sur son application mobile, qu'il 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.

Gestion des services sur site Étapes et descriptions du workflow des opérations (suite)

Étapes	Description
	voir et accepter (ou rejeter pour réaffectation à un autre technicien). Une fois acceptée, la commande de travaux est mise à jour.
4. Accéder à l'information	Avec , l'agent sur site peut accéder à des informations telles que l'emplacement, l'équipement ServiceNow Agent mobile , l'historique du client, des articles de la base de connaissances et d'autres informations pour l'aider à mener à bien la tâche. Lorsque l'agent sur site est en route, un message texte est automatiquement envoyé pour informer le client. Il comprend un lien pour afficher une carte avec l'emplacement actuel de l'agent sur site et une heure d'arrivée estimée afin de définir les attentes et d'améliorer l'expérience globale.
5. Complétez la commande de travaux	Une fois que l'agent sur site a mis à niveau le micrologiciel et terminé la tâche, le responsable de l'ingénierie clinique peut signer numériquement et confirmer que la commande de travail est terminée.
6. Suivre et auditer	L'état signé génère automatiquement un résumé PDF de la commande de travaux comprenant les tâches effectuées, les pièces utilisées et renvoyées, les dépenses secondaires et le temps nécessaire pour terminer le travail. Le PDF est joint au formulaire de commande de travaux à des fins de suivi et d'audit.
7. Signaler et analyser	Toutes les données et les chronologies sont également suivies dans la commande de travaux et sont disponibles pour l'analyse des tendances, les rapports et les audits afin de satisfaire aux exigences de conformité. Le Field Service gestionnaire compare les mesures de la commande de travaux aux indicateurs clés de performance (KPI) disponibles par défaut dans lesServiceNow Analyse des performances tableaux de bord.

Field Service Exemple de workflow de maintenance préventive

Cet Field Service exemple de workflow de maintenance préventive fournit un exemple d'un responsable de maintenance aéronautique qui configure un plan de maintenance pour déclencher une alerte de diagnostic toutes les 25 heures de vol.

En tant que gestionnaire de la maintenance des aéronefs, Lisa n'était pas satisfaite de leurs processus de planification de la maintenance des aéronefs sur papier. La coordination des calendriers et des feuilles de calcul pour plusieurs avions prenait beaucoup de temps, et Lisa n'avait aucune visibilité en temps réel sur l'état de chaque avion et la disponibilité des techniciens. En conséquence, la compagnie aéronautique de Lisa perdait de l'argent parce que les avions étaient cloués au sol pour maintenance alors qu'ils auraient pu être en service.

La mise en œuvre ServiceNow Gestion des services sur site avec Gestion des actifs a changé tout cela.

Aujourd'hui, Lisa travaille avec l'administrateur pour automatiser les plans de maintenance de chaque avion. Les plans déclenchent des alertes de diagnostic et génèrent automatiquement des ordres de travail pour un ensemble différent de tâches de diagnostic toutes les 25 heures et toutes les 600 heures de vol pour chaque avion. Les ordres de travail contiennent les tâches de diagnostic appropriées pour chaque type d'aéronef.

Gestion des services sur site attribue automatiquement des tâches aux techniciens avioniques en fonction de leur emplacement, de leurs compétences et de leur disponibilité. Les techniciens

Traduction automatique

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

se connectent pour accepter ou réacheminer chaque tâche, et pour afficher les détails de l'avion, l'historique d'entretien et les pièces à vérifier à partir du système intégré Gestion des actifs .

Les techniciens peuvent également afficher les recommandations des articles de la base de connaissances et des commandes de travaux précédentes. Lorsqu'un technicien marque les tâches de diagnostic comme terminées, Gestion des services sur site planifie et affecte automatiquement les tâches de commande de travaux pour le prochain rendez-vous de maintenance. Le système enregistre toutes les informations relatives à l'ordre de travail afin de prendre en charge les analyses, les rapports, les audits et les activités de conformité futurs.

Gestion des services sur site a permis à Lisa de maintenir un haut niveau de sécurité pour les passagers et l'équipage, tout en contribuant à générer plus de revenus en optimisant la disponibilité des avions pour un plus grand nombre de vols. En outre, Lisa peut examiner les données des commandes de travaux pour découvrir les tendances et les modèles de maintenance et satisfaire aux exigences de conformité.

Avantages clés

- Assurez le fonctionnement des actifs pour assurer le bon fonctionnement de votre entreprise.
- Évitez les retards dans l'exécution des tâches de maintenance ou de diagnostic grâce à l'affectation automatique des techniciens les plus qualifiés et les plus proches.
- Prévenez les problèmes en exécutant les ordres de travail de maintenance régulière planifiés.

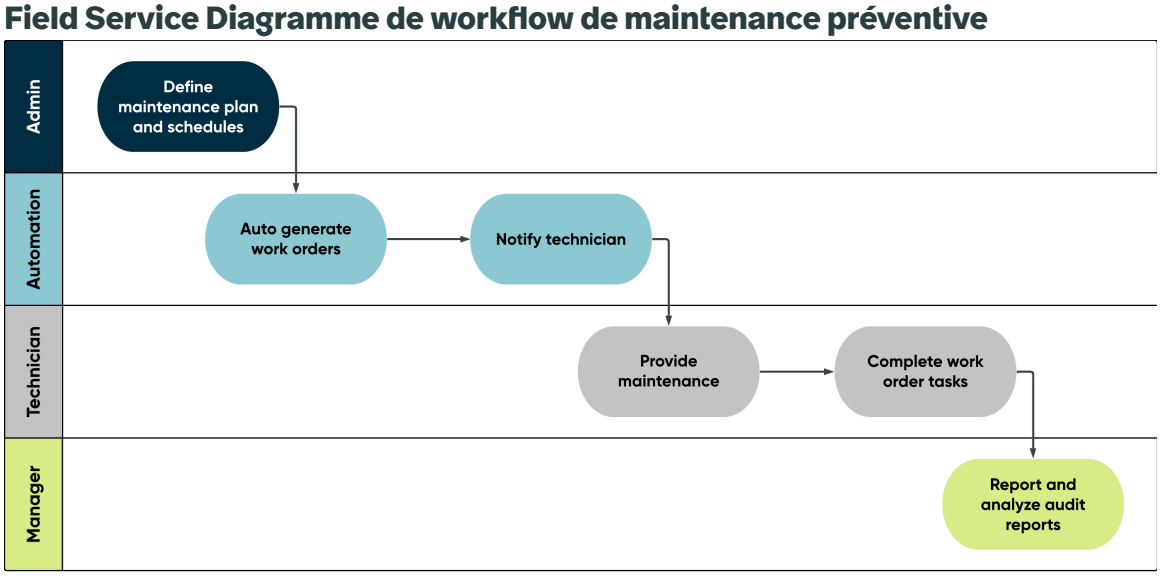
Rôles d'utilisateur

- Initiateur -– Gestionnaire de la maintenance des aéronefs
- Field Service Agent

Produits

- Gestion des actifs
- Gestion des services sur site

Field Service Diagramme de workflow de maintenance préventive



Traduction automatique

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

Field Service Étapes du workflow de maintenance préventive

La table suivante indique les étapes du workflow de Field Service maintenance préventive.

Étapes et descriptions du workflow de maintenance préventive

Étapes	Description
1. Définir le workflow	Le responsable de la maintenance des aéronefs élabore un plan de maintenance et planifie la maintenance, par exemple, de sorte qu'une vérification du diagnostic doit être effectuée avant 60 heures et des vérifications plus approfondies toutes les 200 heures, selon le type d'avion.
2. Générer automatiquement des commandes de travaux	Le plan de maintenance crée automatiquement une ou plusieurs commandes de travaux lorsqu'un seuil de déclenchement est atteint. Les plaques en Tcontenant la série appropriée de tâches répétitives pour chaque type d'aéronef sont utilisées pour créer des tâches pour chaque ordre de travail. Ces tâches sont affectées automatiquement aux agents en fonction de leur emplacement, de leur disponibilité et de leurs compétences.
3. Informez le technicien	L'agent sur site est informé de l'affectation de la tâche. L'agent peut se connecter pour voir et accepter (ou rediriger) la tâche qui doit être exécutée pour terminer le diagnostic de maintenance.
4. Assurer une maintenance complète	Avec le Gestion des actifs, l'agent peut voir les détails des actifs, tels que les sous-composants, l'historique des services et les informations sur les pièces à remplacer ou à entretenir. En outre, le technicien peut obtenir des recommandations, des instructions, des conseils à partir d'articles de la base de connaissances et des informations provenant de commandes de travaux précédentes pour l'aider à accomplir la tâche.
5. Terminer les tâches de commande de travaux	Une fois que le technicien a terminé la maintenance et mis à jour la tâche, le prochain rendez-vous de maintenance planifiée est planifié et affecté automatiquement.
6. Fournir une piste d'audit	Toutes les tâches et données terminées sont suivies dans les enregistrements du plan de maintenance pour référence ultérieure, de sorte que les administrateurs peuvent facilement extraire les données nécessaires à l'analyse des tendances, aux rapports et aux audits afin de satisfaire aux exigences de conformité.
7. Signaler et analyser	Suivez les tâches et les données d'un plan de maintenance pour prendre en charge les analyses, les rapports, les audits et les activités de conformité futurs.

Field Service Exemple de workflow IT

Cet Field Service exemple de workflow informatique décrit une situation de service sur site et de gestion des services informatiques coordonnés.

En tant que directeur d'un magasin de détail, Joe n'était pas satisfait de la qualité du service offert par le soutien informatique et les processus de service sur le terrain de l'organisation. Lorsque Joe appelait le service d'assistance informatique du magasin pour signaler un problème, le représentant de l'assistance lui posait une longue liste de questions sur l'équipement, mais ne pouvait jamais lui fournir une estimation du temps qu'il faudrait pour résoudre le problème. Parfois, le technicien arrivait avec les mauvaises pièces parce que quelqu'un avait saisi des informations erronées lors de la transcription manuelle 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 entre le système d'assistance informatique et le système de service sur site. Étant donné que personne ne suivait les calendriers de mise à niveau du système, un logiciel obsolète faisait tomber le système de transaction par carte, ce qui entraînait une perte de ventes et des clients déçus.

L'expérience de Joe s'est améliorée après la mise en œuvre ServiceNow Gestion des services sur site de l'entreprise avec Gestion des services informatiques.

Les administrateurs de l'assistance Gestion des services sur site informatique peuvent développer des processus qui collectent et partagent automatiquement des informations entre l'assistance Field Service et les équipes informatiques, y compris des solutions recommandées pour les problèmes connus et des calendriers de maintenance pour résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils ne deviennent des problèmes. Désormais, si Joe détecte un problème, il peut analyser l'équipement défectueux pour ouvrir automatiquement un incident auprès de l'assistance informatique contenant toutes les informations requises sur l'équipement.

Si la solution nécessite l'intervention d'un technicien sur site, le représentant de l'assistance informatique peut cliquer sur un bouton pour ouvrir une commande de travaux de service sur site contenant les tâches de réparation ainsi que les informations requises de l'incident de support. Gestion des services sur site achemine automatiquement les tâches vers le technicien le plus proche du magasin qui dispose de la disponibilité et des compétences requises pour les tâches. Lorsque le technicien commence à se rendre sur le site, le système informe automatiquement Joe de l'heure d'arrivée estimée du technicien.

Le technicien peut l'utiliser Agent mobile pour examiner les informations relatives au problème, les solutions suggérées et la maintenance préventive. Après avoir résolu le problème et effectué une maintenance préventive pour éviter que de nouveaux problèmes n'affectent l'équipement, le technicien peut documenter numériquement le travail et clôturer l'ordre de travail.

Gestion des services sur site enregistre automatiquement les informations de suivi telles que les pièces utilisées, les dépenses secondaires et le délai d'achèvement sur une plateforme partagée afin que l'assistance informatique et Field Service les équipes puissent inclure les données dans leurs rapports et analyses. L'amélioration de la qualité des données au sein de l'assistance informatique et Field Service des systèmes a permis aux techniciens de résoudre les problèmes plus rapidement, et la planification de la maintenance a permis d'éviter des temps d'arrêt coûteux du système. Au fur et à mesure que les performances du système s'amélioraient, le magasin Joe's a enregistré de meilleures ventes et des clients plus satisfaits.

Traduction automatique

Principaux avantages

- Augmentez la visibilité des actifs, de l'emplacement et de l'état des techniciens pour améliorer les performances et la productivité
- Minimisez les coûts de service en réduisant le temps de documentation
- Répondez aux attentes des clients en accélérant le délai de résolution

Rôles

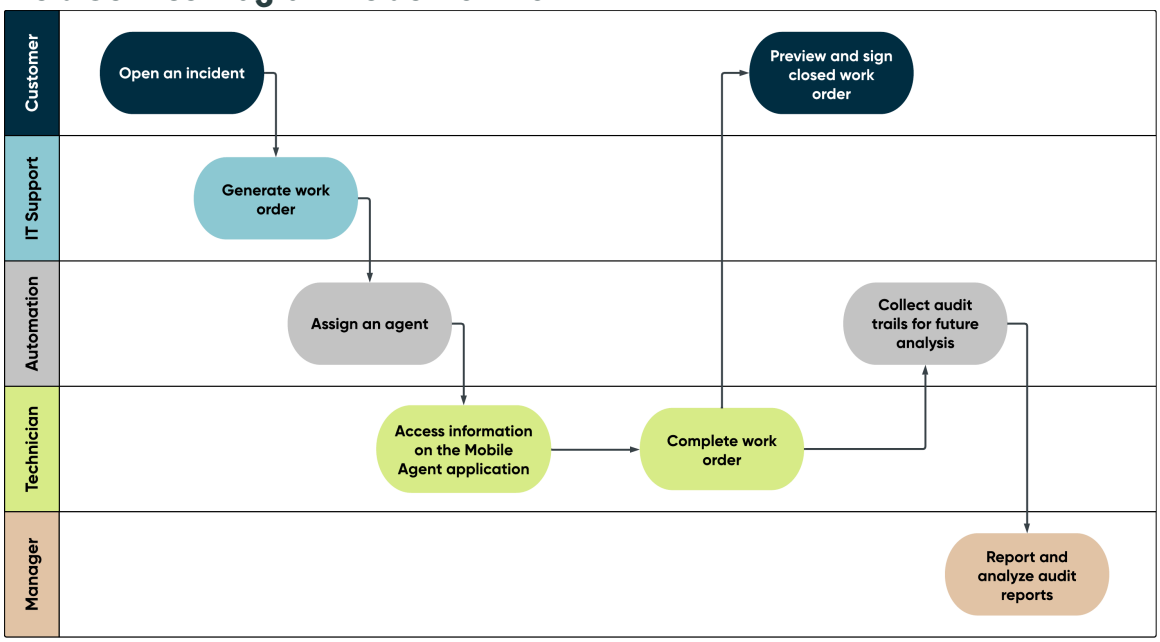
- Client
- Field Service Agent
- Gestion des services informatiques Agent

Produits

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 services sur site
- Gestion des services informatiques

Field Service Diagramme de workflow IT



Étapes du workflow IT Field Service

La table suivante indique les étapes du workflow informatiqueField Service.

Étapes du workflow pour la résolution des incidents informatiques et le processus de commande de travaux

Étapes	Description
1. Ouvrir l'incident	Dans un magasin, les systèmes de point de vente (PDV) ont du mal à lire les cartes. Le responsable du magasin identifie le problème et utilise le Agent mobile pour scanner le code-barres sur le système de point de vente. Cela crée et remplit automatiquement un incident, qui est affecté au Service Desk d'assistance du magasin.
2. Générer une commande de travaux	L'équipe de support trie l'incident et détermine s'il nécessite un correctif logiciel ou matériel. Dans ce cas, le système de point de vente nécessite une mise à niveau logicielle, de sorte que le centre de services d'assistance du magasin ouvre une commande de travaux hautement prioritaire directement à partir de l'incident en un seul clic.
3. Désignez un technicien	La commande de travaux peut être affectée à des équipes tierces internes ou externes. Dans ce cas, la commande de travaux est automatiquement affectée à un technicien interne. Le technicien est informé de l'affectation, accepte la tâche et commence à se rendre au magasin. Le responsable du magasin est informé de l'heure d'arrivée prévue du technicien.
4. Vérification complète	Avec le Agent mobile , le technicien a accès à toutes les informations sur le système PDV et son historique (par exemple, les inspections, les réparations passées, etc.), ainsi qu'aux articles de la base de connaissances pertinents qui peuvent l'aider à résoudre le problème. Les techniciens effectuent une maintenance approfondie du 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.

Étapes du workflow pour la résolution des incidents informatiques et le processus de commande de travaux (suite)

Étapes	Description
	de point de vente, ce qui permet de réduire les problèmes futurs et les coûts de déplacement.
5. Complétez la commande de travaux	Une fois que le technicien a terminé le travail, il documente son effort de travail, prend des notes et ferme la commande de travaux. Le gérant du magasin signe ensuite numériquement et confirme que la commande de travaux est terminée. Cette soumission met automatiquement à jourl'incident .
6. Suivre et fournir une piste d'audit	Un résumé PDF de toutes les tâches effectuées, des pièces utilisées et renvoyées, des dépenses secondaires et du temps nécessaire pour effectuer le travail est automatiquement créé et joint à la commande de travaux. Toutes les données sont suivies sur une seule plateforme pour l'analyse des tendances futures, les rapports et les audits.

Configurer Gestion des services sur site

Configuré Gestion des services sur site pour créer différents types de workflows. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer Gestion des services sur site pour automatiser le processus d'affectation des tâches de commande de travaux aux Field Service techniciens.

Information associée

- Explorer Gestion des services sur site
- Intégrer Gestion des services sur siteavec d'autres applications
- Référence sur Field Service Management

Planification de l'implémentation de Gestion des services sur site

Avant de commencer votre parcours d'implémentation, prenez le temps de planifier votre implémentation, de comprendre Gestion des services sur site l'empaquetage et la gestion des licences, et de suivre une formation sur les fonctionnalités que vous souhaitez implémenter.

Ressources de planification

Pour mettre en œuvre efficacement et en tirer une valeur Gestion des services sur siteà long terme, vous aurez besoin d'une base solide. Commencez par documenter la vision et la valeur, y compris les indicateurs clés de performance. Ne négligez pas les processus de planification et de gestion essentiels tels que la gouvernance et l'OCM. Soutenez ces efforts avec les bonnes personnes et un fort parrainage de la direction.

Pour plus d'informations sur la planification d'une mise à niveau sûre et efficace, consultez le manuel de préparation à Field Service Management et le Guide de planification et de bonnes pratiques .

Package et licences

Pour plus d'informations sur les packages Field Service Management et la gestion des licences, consultez la page Autorisations : Field 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 sur la formation

La formation sur demande suivante est disponible pour Gestion des services sur site. Ces cours nécessitent que vous soyez connecté à votre compte ServiceNow University avant de pouvoir commencer le cours.

Notions fondamentales de Field Service Management (FSM) : découvrez les applications et modules de ServiceNow Field Service Management.

Principes essentiels de la planification dynamique - Apprenez à configurer la planification dynamique pour affecter automatiquement des tâches de commande de travaux en fonction de critères d'affectation définis.

Implémentation de la planification dynamique - Découvrez comment configurer la fonction de planification dynamique pour répondre aux exigences uniques d'affectation automatique avec l'implémentation de la planification dynamique.

Implémentation de Field Service Management (FSM) (sur demande) : acquérez des compétences pratiques pour accélérer l'implémentation des applications ServiceNow Field Service Management et des fonctionnalités connexes, dont la plupart peuvent être configurées à l'aide d'une approche low-code ou no-code.

Notions fondamentales de l'approvisionnement et du transfert de pièces de service sur site - Découvrez le processus d'approvisionnement et de transfert de pièces de service sur site ainsi que les rôles joués par les différentes personnes impliquées dans le processus grâce aux principes fondamentaux de l'approvisionnement et du transfert de pièces de service sur site.

Principes essentiels de l'optimisation du calendrier : optimisation du calendrier principal dans ServiceNow Field Service Management.

Principes essentiels de Field Service Contractor Management - Apprenez à implémenter et à administrer l'application ServiceNow Field Service Contractor Management.

Premiers pas avec Field Service Mobile : explorez l'application mobile Now Agent du point de vue d'un agent de service sur site.

Implémentation de Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) sur demande : découvrez comment implémenter Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM).

Mise en route

Commencez à configurer votre système pour optimiser les opérations avec ServiceNow® Gestion des services sur site.

En tant qu'administrateur, lancez une exploration par le biais de la séparation de domaines, des points d'extension, des configurations de domaines globaux, des procédures d'activation et de modules d'extension supplémentaires, chacun représentant un aspect essentiel de la configuration et de l'optimisation des systèmes FSM. Voici les aspects fondamentaux de Gestion des services sur site la configuration, où chaque lien donne accès aux concepts techniques essentiels.

Séparation de domaine et Gestion des services sur site

Domain separation offre un moyen structuré et efficace de gérer des environnements organisationnels complexes à plusieurs niveaux en segmentant logiquement les données et les configurations. Cela garantit que les utilisateurs n'accèdent qu'aux données pertinentes pour leur domaine, ce qui renforce la sécurité et l'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.

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

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. Dans l'application Field Service Management, vous pouvez utiliser l'entité de la société pour diriger la séparation de domaine. Affectez un domaine à chaque société et par la suite toutes les commandes de travaux et les tâches créées pour une société seront créées dans le domaine de la société. D'autres entités et tâches liées aux commandes de travaux, telles que l'expéditeur et les groupes d'affectation, les besoins de pièces et les ordres de transfert, sont pilotées par la société et les domaines de commande de travaux.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des services sur site

Domain Separation pour Gestion des services sur site utilise l'entité de la société pour gérer la structure de domaine. Pour utiliser la séparation de domaine, toutes les sociétés doivent être affectées à un domaine.

Lors d'une utilisation Gestion des services sur site dans une instance séparée par domaine, le champ **Société** est un champ obligatoire sur le formulaire de commande de travaux. Lorsque vous créez une commande de travaux pour une société, la commande de travaux est créée dans le domaine de la société. Toute tâche créée pour la commande de travaux est également créée dans le domaine de la société.

Lors de l'utilisation Gestion des services sur site de la fonctionnalité intégrée à Customer Service Management dans une instance séparée par domaine, le champ **Compte** est un champ obligatoire sur le formulaire de commande de travaux. Lorsque vous créez une commande de travaux pour un compte via un ticket de service client, la commande de travaux est créée dans le domaine du compte. Toute tâche créée pour la commande de travaux est créée dans le même domaine que la commande de travaux. Dans le cas où le domaine de la commande de travaux est modifié, le domaine des tâches de commande de travaux est également mis à jour.

Modifier la société ou le compte sur une commande de travaux modifie également le domaine de la commande de travaux et des tâches de commande de travaux. Les domaines d'autres entités apparentées ne sont pas automatiquement mis à jour. La société ou le compte peuvent être modifiés jusqu'à ce que la commande de travaux soit qualifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des services sur site est configuré au niveau de l'application et ne prend pas en charge la configuration spécifique au domaine. Par exemple, si vous sélectionnez **utiliser la planification dynamique** comme méthode d'affectation des tâches, cette méthode est utilisée pour affecter des tâches dans tous les domaines.

Configurer Domain Separation dans Gestion des services sur site

Pour configurer Domain Separation pour Gestion des services sur site, contactez ServiceNow, Inc.

Commandes de travaux créées à partir d'un incident, d'un problème ou d'un changement

Pour les commandes de travaux créées à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de modification, les événements suivants se produiront :

- la société mentionnée sur la commande de travaux est héritée de l'enregistrement d'origine ;
- le domaine de la commande de travaux est hérité de la société ;
- si l'enregistrement d'origine n'inclut pas de société, le champ **Société** demeure un champ obligatoire sur le formulaire de commande de travaux.

Groupes

Les groupes de qualifications, l'expéditeur et les groupes d'affectation sont filtrés en fonction du domaine de la commande de travaux et des tâches de commande de travaux. Le domaine de groupe doit correspondre au domaine de la commande de travaux ou de la tâche de commande de travaux.

Processus de pièces

Le processus de pièces, qui comprend l'approvisionnement et l'utilisation des actifs, est également séparé par domaine.

- Les besoins de pièces sont créés dans le domaine de la commande de travaux.
- Les ordres de transfert et les lignes d'ordre de transfert créés pour un besoin de pièces sont créés dans le domaine du besoin de pièces.
- Lors de l'approvisionnement d'une pièce, les éléments suivants sont disponibles :
  - Les actifs sont disponibles pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux en fonction du domaine du besoin de pièces.
  - les actifs sont disponibles en fonction du domaine du besoin de pièces ;
  - les entrepôts sont disponibles en fonction des actifs disponibles.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Points d'extension dans Field Service Management

Découvrez la flexibilité des points d'extension dans Field Service, ce qui vous permet de personnaliser et d'étendre les fonctionnalités de votre Gestion des services sur site implémentation. Découvrez les points d'extension clés et la façon dont ils peuvent être

Traduction automatique

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

exploités pour les personnaliser Gestion des services sur site en fonction des besoins uniques de votre entreprise.

Dans le navigateur d'application, saisissez sys_extension_point.list et cliquez sur **Entrée** pour afficher les points d'extension utilisés dans l'application Field Service Management.

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.

Points d'extension pour les entrées de calendrier de type événement

Nom du point d'extension	Description
AgentEventUtil	Personnalise la logique pour les entrées de calendrier de type d'événement.
AgentScheduleUtil	Personnalise la logique pour le calcul de la durée des événements de congés.

Points d'extension pour la réservation de rendez-vous

Nom du point d'extension	Description
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingAvailabilityExtPoint	Personnalise la logique pour la détermination des fenêtres de rendez-vous disponibles.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingDaoExtPoint	Personnalise la logique utilisée pour créer ou mettre à jour un enregistrement de rendez-vous.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingImplExtPoint	Personnalise la logique de validation des données de rendez-vous avant la création d'un rendez-vous.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingUtilExtPoint	Personnalise la logique pour créer une carte des paramètres des données de rendez-vous qui sera utilisée pour créer et mettre à jour les enregistrements de rendez-vous.
sn_apptmnt_booking.AppointmentRescheduleCancelExtPoint	Personnalisez la logique utilisée pour déterminer si les rendez-vous peuvent être annulés ou replanifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour la réservation de rendez-vous (suite)

Nom du point d'extension	Description
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint`	Personnalise la logique pour récupérer une liste des dates et des heures disponibles pour la réservation de rendez-vous.

Points d'extension pour la gestion des modèles

Nom du point d'extension	Description
`sn_fsm_adv_tmp. FSMTemplateMgmntExtPoint`	Personnalisez la logique pour permettre au modèle de commande de travaux de mapper les informations de la table source aux champs appropriés d'une commande de travaux.
`sn_fsm_adv_tmp. FSMTableMapSourceIdentifier`	Personnalisez la logique pour identifier la source d'une commande de travaux.

Points d'extension pour le rayon et la distance de geofencing

Nom du point d'extension	Description
`OnsiteGeofenceConfig`	Vous permet de définir les valeurs par défaut pour les champs de rayon de limite géographique et d'unité de limite géographique dans la tâche de commande de travaux.

Points d'extension pour le dégradé de couleurs de la carte thermique

Nom du point d'extension	Description
`Dégradé de la carte thermique (sn_cmn_mo. HeatmapGradient)`	Permet de définir le dégradé de couleurs de la carte thermique.

Points d'extension pour les indicateurs clés de performance (KPI) du territoire

Nom du point d'extension	Description
`IndicateursTerritoire(sn_fsm_tp. IndicateursTerritoire)`	Permet de définir les indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances du territoire. Les indicateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour les indicateurs clés de performance (KPI) du territoire (suite)

Nom du point d'extension	Description
	configurés s'affichent dans le panneau latéral contextuel de la console de planification de territoire du service sur site.

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

Activation de Field Service Management

Le Gestion des services sur site (field_service_management) est disponible sous la forme d'un abonnement distinct. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes, s'ils ne sont pas déjà actifs. Après avoir activé Gestion des services sur site, vous pouvez également activer des modules d'extension supplémentaires qui fournissent des données de démonstration et activent une variété de fonctionnalités.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Field Service Management active plusieurs modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension installés avec Field 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.

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>.

Information associée

- Composants installés avec Field Service Management
- Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services 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.

Modules d'extension installés avec Field Service Management

Le module d'extension Field Service Management active les modules d'extension suivants, s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension installés avec Field Service Management

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
Affectation automatique	com.snc.automatic_assignment	Affecte automatiquement les tâches aux agents en fonction des critères spécifiés.
Field Service Mobile	com.sn_fsm_mobile	Gère les composants Field Service Mobile sur un équipement mobile iOS ou Android. Les agents Field Service et les répartiteurs peuvent exécuter des tâches de commande de travaux, gérer des actifs et fermer des tâches de commande de travaux sur leur équipement mobile en mode en ligne ou hors ligne.
FSM Agent Workspace (déconseillé)	com.snc.agent_workspace.fsm	Permet aux utilisateurs de gérer les commandes de travaux et les tâches dans Agent Workspace. Le module d'extension a été déconseillé dans la version Vancouver.
Données de démonstration Gestion des services sur site	com.snc.work_management.demo	Ajoute des données de démonstration pour l'application Gestion des services sur site couvrant les domaines du médical et des télécommunications. **Remarque :** L'installation de ce module d'extension ajoute de nouvelles tables d'élément de configuration et de nouvelles relations à la base de données.
Field Service –Questionnaire	com.snc.wm_questionnaire	Créez un questionnaire pour les commandes de travaux ou les tâches de commande de travaux.
Field Service Management Mobile (déconseillé)	com.snc.work_management_m	Gère les composants Field Service Classic Mobile. Les agents et les répartiteurs peuvent gérer les tâches de service sur site à l'aide de la carte de répartition lorsque l'appareil est en ligne et accéder aux tâches en lecture seule lorsque l'appareil n'est pas connecté à Internet. Ce module d'extension est déconseillé.
Field Service Carte (déconseillé)	com.snc.fsm_map	Carte Field Service pour afficher les agents, les tâches et les itinéraires des agents.
Central Dispatch (déconseillé)	com.snc.central_dispatch	Permet d'allouer visuellement des tâches aux agents pour un répartiteur connecté. Installe les éléments de base de Service Management utilisés pour permettre le fonctionnement d'autres modules d'extension liés au service, tels que Field Service Management et Facilities 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.

Modules d’extension installés avec Field Service Management (suite)

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
Noyau de l’enregistrement du temps	com.snc.wm_time_recording	Active les fonctions d’enregistrement des cartes de pointage et du temps pour Customer Service Management et Field Service Management.
Enregistrement du temps pour le service sur site	com.snc.time_recording_fsm	Étend la fonctionnalité des applications Time Card Management et Cost Management à Field Service Management.
Field Service – Pavé de signature	com.snc.wo_signature_pad	Capture une signature du client pour les commandes de travaux fermées. Crée un PDF de la commande de travaux qui comprend un résumé du travail terminé ainsi que le nom et la signature du client.
Planification de la proscription et de la maintenance	com.snc.blackout_maintenance_scheduling	Installation et configuration des calendriers de proscription et de maintenance.
Planification dynamique	com.snc.dynamic_scheduling	Active la planification dynamique pour les applications Service Management et fournit une prise en charge des recommandations de tâches en bloc et de l’affectation automatique basée sur l’intervalle.
Gestion des services sur site Portail CMS	com.snc.work_management.cms	Vous permet de lancer Field Service Management et d’autres applications Service Management à partir d’une seule page CMS. Ce module d’extension sera bientôt obsolète.
Gestion des services sur site Données de démonstration de géolocalisation	com.snc.work_management_geolocation_demo	Active les options de géolocalisation pour l’application Field Service Management.

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site

Après avoir activé Gestion des services sur site, vous pouvez activer des modules d’extension supplémentaires qui fournissent des données de démonstration et activent une variété de fonctionnalités.

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

Gestion des services sur site Modules d’extension et descriptions

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
Customer Service avec Gestion des services sur site	com.snc.csm_fsm_integration	Ce module d’extension assure une intégration entre Customer Service Management et Gestion des services sur site les applications. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 services sur site Modules d’extension et descriptions (suite)

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
		Dans l'application 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.
Performance Analytics : Pack de contenu : Gestion des services sur site	com.snc.work_management_pa	Active Performance Analytics pour Gestion des services sur site. L’activation de ce module d’extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails. **Remarque :** si vous avez installé Performance Analytics, le module d’extension Field Service Management Performance Analytics (com.snc.work_management_pa) est automatiquement activé en tant que partie du module d’extension Gestion des services sur site.
Field Service avec Project Management	com.snc.wm_ppm	Intégration de Service sur site avec Project Management. Ce module d’extension active l’application Project Management et peut nécessiter des licences supplémentaires.
Field Service avec les données de démonstration de Project Management	com.snc.wm_ppm_demo	Module d’extension de démonstration pour l’intégration de Service sur site avec Project Management.
Field Service avec emplacements de service	com.snc.fsm_service_locations	Permet aux utilisateurs de créer un nouvel emplacement de service à partir de la WO/WOT chaque fois que l’emplacement préféré n’existe pas parmi les emplacements stockés.
Gestion des services sur site - Expérience client	com.snc.fsm_customer_experience	Permet aux clients de recevoir une notification par SMS pour connaître l'état de leurs tâches de commande de travaux et de suivre l'emplacement des agents lorsqu'ils se déplacent vers l'emplacement 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.

Gestion des services sur site Modules d'extension et descriptions (suite)

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
Field Service - Gestion des sous-traitants	com.snc.fsm_contractor_management	Permet au portail de gestion des fournisseurs de prendre en charge les opérations d'effectifs tiers. Ce module d'extension active les modules d'extension Field Service Management et Service Contractor Base.
Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site	com.snc.fsm_ml	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour profiter de ses diverses fonctionnalités. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.
Field Service Capacité et gestion des réservations	com.snc.fsm_capacity_management	Fournit des options pour gérer la capacité des tâches pour les groupes et les agents sur site. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.
composants sn-fsm	com.sn_fsm_components	Référentiel permettant de stocker les composants personnalisés FSM à utiliser dans la page Répartition centrale UIB
Gestion des services sur site Espace de travail du répartiteur configurable	com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	Fournit les composants FSM et les pages pour prendre en charge les flux du répartiteur sur l'espace de travail configurable CSM.
Gestion des services sur site Espace de travail configurable	com.snc.uib.fsm_agent_workspace	Fournit les composants, listes et formulaires FSM pour prendre en charge FSM sur l'espace de travail configurable CSM.
Field Service Agent virtuel Conversations	com.sn_fsm.virtualagent	Permet Field Service aux agents d'obtenir des réponses rapides à leurs requêtes liées au travail en interagissant avec un Agent virtuel via l'application Now Agent Mobile
Gestion des services sur site Intégration de la conférence virtuelle	com.snc.fsm_vci	Permet Field Service aux agents de fournir une assistance en temps opportun aux clients lorsqu'ils sont absents de leur ordinateur de bureau ou de bureau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 services sur site Modules d'extension et descriptions (suite)

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
Gestion des services sur site Gestion des heures d'accès	com.snc.fsm_access_hours	Permet Field Service aux administrateurs de planifier des tâches de commande de travaux en fonction des heures d'accès définies dans la tâche.
Field Service Planification des tâches sur plusieurs jours	com.snc.fsm_multiday_tasks	Permet Gestion des services sur site aux répartiteurs d'affecter des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées de calendrier aux agents ou aux équipes pendant leurs heures de travail définies, si elles sont disponibles pendant toute la durée de la tâche.
Gestion des services sur site Recommandations de tâches intelligentes	com.snc.fsm_task_recommendations	Améliore l'utilisation de l'agent en recommandant des tâches pour remplir les calendriers des agents.
Field Service Opérations de l'équipe	com.snc.fsm_crew_scheduling	Permet aux organisations d'affecter le même ensemble de ressources à plusieurs reprises à différentes tâches.
Field Service Planification de territoire	com.snc.fsm_territory_planning	Filtre les territoires les mieux adaptés pour une commande de travaux ou une tâche afin d'améliorer la planification de la commande de travaux ou de la tâche de commande de travaux.
Field Service Approvisionnement avancé en pièces	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing	Permet Field Service aux agents de demander et d'approvisionner plusieurs pièces. Les agents peuvent recevoir des notifications mobiles lorsque des demandes de pièces sont émises par leurs pairs. **Remarque :** Ce module d'extension installe plusieurs composants système tels que des tables, des règles métier et des scripts. Pour plus d'informations, consultez Composants d'approvisionnement en pièces avancé.
Gestion de modèles pour Gestion des services sur site	com.snc.fsm_template_management	Permet aux configurations avancées des modèles de commande de travaux d'extraire dynamiquement les 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.

Gestion des services sur site Modules d'extension et descriptions (suite)

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
		des commandes de travaux et de créer des tâches indépendamment pour les commandes de travaux.
Customer Service Install Base Management	com.snc.install_base	Permet aux agents du service client de retracer facilement les problèmes jusqu'au bon produit ou aux bonnes instances de ce produit. Associe les entités en amont, telles que les interactions et les tickets, aux entités en aval, telles que la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux.
Pack de contenu d'exploration de processus pour FSM	com.snc.fsm_process_optimization	L'exploration de processus pour Gestion des services sur site crée des flux de processus business à partir des données de tâche de commande de travaux dans des pistes d'audit, ce qui permet aux propriétaires de processus d'effectuer une analyse approfondie et de découvrir des aperçus de processus pour améliorer les résultats commerciaux.
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.
Prise de rendez-vous	com.snc.appointment_booking	Permet d'installer et de configurer la fonctionnalité de réservation de rendez-vous.
Console d'affectation	com.snc.assignment_workbench	Utilisez la console pour affecter facilement le travail à des agents individuels afin que le travail soit effectué efficacement.
Service Management Core	com.snc.service_management.core	Ajoute les éléments de base de Service Management qui permettent le fonctionnement d'autres modules d'extension liés au service, tels que Field Service Management, Facilities Service Management et le créateur d'application personnalisées.
Notes de gestion spéciale	com.sn_shn	Permet aux utilisateurs de visualiser rapidement 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.

Gestion des services sur site Modules d'extension et descriptions (suite)

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
		informations importantes sur les enregistrements.

Information associée

Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site

Configurer vos effectifs

La configuration de vos effectifs implique la configuration des utilisateurs, des emplacements, des territoires et d'autres données fondamentales.

Les effectifs se composent d'administrateurs, d'agents, d'équipes, de sous-traitants, de répartiteurs, de qualificateurs et de gestionnaires. La configuration des clés API Google Maps est nécessaire, car elle permet aux utilisateurs d'afficher des cartes dans l'application Field Service Management (FSM). Les emplacements et les territoires définissent des zones spécifiques dont les utilisateurs ou les groupes sont responsables, ce qui permet une affectation efficace des tâches et une allocation des ressources. Une configuration efficace des emplacements et des territoires optimise les opérations de main-d'œuvre et améliore la productivité.

Configurer les clés d'API Google Maps

Les clés API Google Maps sont essentielles pour accéder aux fonctionnalités fournies par la plateforme Google Maps dans Gestion des services sur site.

L'API Google Maps utilise les données d'itinéraire de Google pour estimer le temps de trajet et la distance. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des clés d'API Google Maps pour les fonctionnalités FSM. Pour contrôler l'utilisation des cartes et gérer efficacement les coûts, activez les limites d'utilisation sur le compte pour désactiver l'API lorsque la limite est atteinte.

Si les clés API Google Maps sont déjà configurées, accédez à Toutes les propriétés système > > Google Maps pour les saisir. Pour configurer la clé d'API Google Maps ou l'ID client afin d'utiliser l'API Google Maps pour entreprise, consultez Configurer l'API Google Maps.

Configuration de Google Maps pour Gestion des services sur site

Google alloue des licences d'API pour activer Google Maps. FSM avec géolocalisation nécessite que vous configurez deux clés API pour le client et le serveur. Utilisez la table suivante pour faire correspondre les API Google Maps avec les options FSM.

Matrice des options FSM

Aptitude FSM	Description	API Google Maps correspondante
Géolocalisation	Les fonctions d'acheminement automatique ou de répartition automatique ont besoin de cette licence ou de cette clé API JavaScript pour calculer des estimations précises du temps de trajet. Sans ces valeurs, il	API de géocodage

Traduction automatique

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

Matrice des options FSM (suite)

Aptitude FSM	Description	API Google Maps correspondante
	est impossible de calculer des temps de conduite précis, et il utilise plutôt des estimations approximatives ou des temps fixes.	
Pages de la carte	Les pages de carte affichent graphiquement les données ServiceNow sur une page Google Map en fonction des données d'emplacement que vous fournissez.	API JavaScript de cartes
Optimiser l'acheminement	Les agents de services sur site peuvent visualiser les itinéraires optimisés pour les tâches qui leur sont affectées pour un jour donné. Les répartiteurs de services sur site peuvent visualiser les itinéraires optimisés pour les tâches affectées aux membres de leurs groupes d'affectation. Les gestionnaires de services sur site peuvent visualiser les itinéraires optimisés pour les tâches affectées aux membres des groupes qu'ils gèrent.	API de matrice de distance
Afficher l'itinéraire	Les agents de service sur site peuvent consulter leurs itinéraires pour la journée, ou même la carte qu'un client voit pour suivre le technicien sur le chemin de son domicile.	Directions API

Pour plus d'informations sur les clés API client et serveur, consultez https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0781917

Propriétés système pour Google Maps dans Gestion des services sur site

Gestion des services sur site nécessite la configuration de Google Maps pour permettre aux utilisateurs d'afficher les cartes et d'utiliser correctement les fonctionnalités de localisation. Utilisez la table suivante pour associer les fonctionnalités FSM à la navigation des propriétés afin d'activer Google Maps pour les calculs de temps de déplacement et de distance estimés.

Propriétés système pour les configurations de Google Maps dans FSM

Fonctionnalité FSM	Propriété	Description
Optimisation de l'itinéraire	Optimisation de l'itinéraire	Réorganise les itinéraires des tâches d'agent pour la journée aussi efficacement que possible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour les configurations de Google Maps dans FSM (suite)

Fonctionnalité FSM	Propriété	Description
		• Type : choix • Valeur par défaut : Ligne droite • Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** > **Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance**
Planification dynamique	Méthode de calcul de distance	Attribue automatiquement des tâches et s'adapte aux conditions changeantes, tout en devant se concentrer uniquement sur les cas d'exception. • Type : choix • Valeur par défaut : Ligne droite • Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** > **Propriétés de la planification dynamique**
Dernier kilomètre	Calcul de l'heure d'arrivée prévue de l'agent	Indique la distance entre l'emplacement d'un agent et l'emplacement de la tâche et calcule une heure d'arrivée estimée. • Type : choix • Valeur par défaut : API Google Maps • Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** > **Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Un utilisateur est une personne qui est membre de votre Field Service organisation et qui peut accéder à votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- Vous pouvez importer des utilisateurs existants à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez créer des utilisateurs à l'aide de la fonctionnalité d'administration *Now Platform* des utilisateurs.
  Pour plus d'informations, consultez Créer un utilisateur .

> **Remarque :**
>
> Dans la mesure du possible, simplifiez l'administration des utilisateurs en attribuant des rôles à des groupes d'utilisateurs plutôt qu'à des utilisateurs individuels. Créez des groupes d'utilisateurs contenant tous les rôles requis par chaque type d'utilisateur, puis affectez des utilisateurs à ces groupes. Les utilisateurs héritent de tous les rôles affectés au groupe d'utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez « Affecter un rôle à un groupe ». Pour plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs dans Field Service Management, consultez Configuration de groupes d'utilisateurs Field Service

Configuration de groupes d'utilisateurs Field Service

Gestion des services sur site Les groupes sont des ensembles d'utilisateurs ou d'agents qui effectuent des tâches spécifiques. Une configuration efficace de vos groupes Field Service vous permet d'aligner les compétences et les ressources appropriées sur les bonnes tâches.

Il existe plusieurs types de groupes d'utilisateurs qui offrent différentes fonctionnalités. Les types les plus courants incluent des groupes d'utilisateurs pour les agents et les répartiteurs. Ces groupes d'utilisateurs sont essentiels pour organiser et gérer les tâches et les responsabilités des agents de service sur site.

En outre, vous pouvez créer des types de groupes facultatifs en fonction de vos besoins spécifiques, y compris des groupes d'utilisateurs pour les initiateurs, les gestionnaires, les planificateurs de territoire, etc. Par exemple, vous pouvez créer des groupes d'utilisateurs pour les qualificateurs afin d'implémenter une étape de qualification supplémentaire pour examiner et approuver les commandes de travaux. En configurant ces groupes, vous pouvez affecter les rôles et les utilisateurs appropriés à chaque groupe. Les rôles affectés au groupe sont automatiquement hérités par les utilisateurs au sein de ce groupe, de sorte que vous n'avez pas besoin d'affecter individuellement des rôles à chaque utilisateur. Pour plus d'informations sur les rôles de service sur site, consultez Rôles installés avec Field Service Management.

L'emplacement joue également un rôle important dans la configuration des groupes d'utilisateurs de services sur site. Cela garantit que les qualificateurs, les répartiteurs et les agents n'interagissent que sur les tâches qui s'alignent sur les emplacements et les groupes qui leur sont affectés.

Il existe quelques bonnes pratiques lors de la création de groupes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un groupe pour les administrateurs et n'affectez le rôle administrateur qu'à ce groupe ;
- créez autant de groupes que nécessaire pour votre organisation. Par exemple, créez un groupe pour le personnel pour chaque emplacement géographique, fonction, compétence et modèle de produit, comme la maintenance ou la sécurité du bâtiment. Affectez les utilisateurs nécessaires à ces groupes, puis affectez-leur le rôle de personnel.

Exemple de configuration d'un groupe d'utilisateurs.

Configuration du groupe d'utilisateurs

Utilisateur	Emplacements	Groupes d'utilisateurs	Rôles du groupe d'utilisateurs	Relation de groupe
Agent1	San Diego	SD Agents	wm_agent	Reçoit des tâches de commande de travaux des répartiteurs SD
Agent2	Los Angeles	LA Agents	wm_agent	Reçoit des tâches de commande de travaux des répartiteurs LA
Agent3	San José	SJ Agents	wm_agent	Reçoit des tâches de commande de travaux des répartiteurs SJ
Agent4	San Francisco	SF Agents	wm_agent	Reçoit des tâches de commande de travaux des répartiteurs SF
Répartiteur1	San Diego	Répartiteurs SD	wm_dispatcher	Affecte des tâches de commande de travaux aux agents SD
Répartiteur2	Los Angeles	Répartiteurs LA	wm_dispatcher	Affecte des tâches de commande de travaux aux agents LA
Répartiteur3	San José	Répartiteurs SJ	wm_dispatcher	Affecte des tâches de commande de travaux aux agents SJ
Répartiteur4	San Francisco	Répartiteurs SF	wm_dispatcher	Affecte des tâches de commande de travaux aux agents SF
Qualificateur1	San José San Francisco	Qualifications NorCal	wm_qualifier	Qualifie les tâches de commande de travaux pour les répartiteurs SJ et SF

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 groupe d'utilisateurs (suite)

Utilisateur	Emplacements	Groupes d'utilisateurs	Rôles du groupe d'utilisateurs	Relation de groupe
				à affecter aux agents SJ et SF
Qualificateur 2	San Diego Los Angeles	Qualificatifs SoCal	wm_qualifier	Qualifie les tâches de commande de travaux pour les répartiteurs SD et LA à affecter aux agents SD et LA

Configurer des groupes d'utilisateurs pour les agents

Configurez des groupes d'utilisateurs pour que les agents exécutent les tâches réparties pour des emplacements spécifiques avec les pièces et les compétences requises pour travailler sur la tâche affectée.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion des groupes** > **Groupes de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, entrez le nom du groupe d'utilisateurs.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez.
5. Utilisez les onglets suivants pour ajouter des informations supplémentaires au groupe d'utilisateurs d'agent.

Option	Description
Rôles	Affectez un ou plusieurs rôles de la liste des rôles disponibles au groupe d'utilisateurs. Pour plus d'informations sur les rôles et leur affectation à des groupes d'utilisateurs, reportez-vous aux sections Rôles installés avec Field Service Management et Assign a role to a group.
Membres du groupe	Affectez un ou plusieurs agents de la liste des agents disponibles au groupe d'utilisateurs. Pour plus d'informations sur l'affectation des membres du groupe, reportez-vous à Add a user to a group.
Groupes	Créez un groupe d'utilisateurs enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Compétences	Affectez une ou plusieurs compétences de la liste des compétences disponibles au groupe d'utilisateurs. Pour en savoir plus sur l'affectation des compétences, reportez-vous à Gérer les compétences du Service sur site et du Customer Service.
Emplacements couverts	Affectez un ou plusieurs emplacements de la liste des emplacements au groupe d'utilisateurs. Pour plus d'informations sur l'affectation d'emplacements à un groupe, reportez-vous à Affecter un emplacement à un groupe.
Couvert par les groupes d'expéditions	Si des groupes de répartition ont été créés, affectez un ou plusieurs groupes de répartition au groupe d'utilisateurs Agent.
Modèles de produits	Affectez l'équipement utilisé par le groupe.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer des groupes d'utilisateurs pour les qualificateurs

Créez un groupe d'utilisateurs facultatif pour examiner et qualifier les commandes de travaux afin de vous assurer qu'elles contiennent toutes les informations requises pour effectuer la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un groupe d'utilisateurs qualificateurs si votre workflow nécessite une vérification manuelle des tâches afin de s'assurer qu'elles contiennent suffisamment d'informations pour l'affectation. Les membres du groupe d'utilisateurs qualificateurs examinent et qualifient les tâches de commande de travaux pour s'assurer qu'elles contiennent toutes les informations nécessaires à leur exécution.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion des groupes** > **Groupes de qualificateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez.
5. Utilisez les onglets suivants pour ajouter des informations supplémentaires au groupe d'utilisateurs 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.

Option	Description
Rôles	Affectez un ou plusieurs rôles de la liste des rôles disponibles au groupe d'utilisateurs. Pour plus d'informations sur les rôles et leur affectation à des groupes d'utilisateurs, reportez-vous aux sections Rôles installés avec Field Service Management et Assign a role to a group .
Membres du groupe	Affectez un ou plusieurs qualificateurs de la liste des qualificateurs disponibles au groupe d'utilisateurs. Pour plus d'informations sur l'affectation des membres du groupe, reportez-vous à Add a user to a group .
Groupes	Créez un groupe d'utilisateurs enfants.
Emplacements couverts	Affectez un ou plusieurs emplacements de la liste des emplacements au groupe d'utilisateurs de qualificateurs. Pour plus d'informations sur l'affectation d'emplacements à un groupe, reportez-vous à Affecter un emplacement à un groupe.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer des groupes d'utilisateurs pour les répartiteurs

Configurez des groupes d'utilisateurs du répartiteur pour distribuer des tâches aux groupes d'utilisateurs de l'agent afin de répondre aux besoins de domaines spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion des groupes** > **Groupes d'expédition**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez.
5. Utilisez les onglets suivants pour ajouter des informations supplémentaires au groupe d'utilisateurs d'agent. Pour plus d'informations sur les rôles de service sur site, consultez Rôles installés avec Field 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.

Option	Description
Rôles	Affectez un ou plusieurs rôles de la liste des rôles disponibles au groupe d'utilisa–teurs. Pour plus d'informations sur les rôles et leur affectation à des groupes d'utilisa–teurs, reportez-vous aux sections Rôles ins-tallés avec Field Service Management et Assign a role to a group .
Membres du groupe	Affectez un ou plusieurs répartiteurs de la liste des répartiteurs disponibles au groupe d'utilisateurs. Pour plus d'informations sur l'affectation des membres d'un groupe, voir Ajouter un utili-sateur à un groupe .
Groupes	Créez un groupe d'utilisateurs enfants.
Emplacements couverts	Affectez un ou plusieurs emplacements de la liste des emplacements au groupe d'uti–lisateurs du répartiteur. Pour plus d'informations sur l'affectation d'emplacements à un groupe, voir Affecter un emplacement à un groupe .
Groupes d'affectation couverts	Affectez un ou plusieurs groupes d'agents au groupe d'utilisateurs de répartition.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Groupes d'utilisateurs supplémentaires

Vous pouvez configurer d'autres types de groupes d'utilisateurs.

Outre la configuration de groupes d'utilisateurs spécifiques à Field Service, vous pouvez configurer des groupes d'utilisateurs pour les gestionnaires et les initiateurs. Par exemple, vous pouvez configurer un groupe d'utilisateurs initiateurs pour créer une nouvelle commande de travaux ou vous pouvez créer une commande de travaux à partir d'autres types d'enregistrements, tels qu'un problème, un incident, un changement ou une tâche de projet. Pour en savoir plus sur la configuration d'autres types de groupes d'utilisateurs, reportez-vous à la section Create a group .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 groupes d'utilisateurs supplémentaires

Utilisateur	Emplacements	Groupe d'utilisateurs	Rôles du groupe d'utilisateurs	Relation gestionnaire-groupe initiateur
Gestionnaire 1	San Diego	Gestionnaires SD	wm_manager	Gère les initiateurs SD
Gestionnaire 2	Los Angeles	Responsables LA	wm_manager	Gère les initiateurs LA
Initiateur 1	San Diego	Initiateurs SD	wm_initiator	Crée des commandes de travaux pour les qualificateurs SD
Initiateur 2	Los Angeles	Initiateurs LA	wm_initiator	Crée des commandes de travaux pour les qualificateurs LA

Gérer les compétences du Service sur site et du Customer Service

Les gestionnaires du Service sur site et du Customer Service peuvent créer ou modifier des compétences, affecter des compétences aux agents et afficher les agents ayant une compétence spécifique.

Les utilisateurs ayant le rôle wm_manager (Field Service Management) ou sn_customerservice_manager (Customer Service Management) peuvent gérer les compétences des agents.

Accédez à la **Service sur site** > **Responsable** > **Gérer les compétences** ou **Service clientèle** > **Gérer les compétences** pour accéder au formulaire Gérer les compétences. Ce formulaire affiche une liste des compétences disponibles et des agents dans les groupes d'affectation du gestionnaire.

Chaque compétence de la liste Toutes les compétences sur le côté gauche de l'écran comprend le nom de compétence et le nombre d'utilisateurs auxquels cette compétence est affectée. Chaque utilisateur dans la section utilisateur sur le côté droit de l'écran est représenté par une tuile qui comprend le nom d'utilisateur, le groupe d'affectation, l'adresse et une liste des compétences qui lui sont actuellement affectées.

À partir de ce formulaire, les gestionnaires peuvent :

- créer de nouvelles compétences en cliquant sur **Nouvelle compétence** et en ajoutant le nom et la description de la compétence ;
- modifier des compétences existantes en cliquant sur l'icône de crayon à gauche du nom de la compétence ;
- afficher tous les agents en cliquant sur **Tous les utilisateurs** ;
- afficher les agents auxquels une compétence spécifique est affectée en cliquant sur le nom de la compétence ;
- affecter une compétence à un agent en utilisant les méthodes suivantes :
  - Cliquez sur une compétence dans la liste des compétences, puis cliquez sur **Affecter/Supprimer des utilisateurs**. Pour ajouter une compétence, cliquez sur l'utilisateur souhaité. La tuile pour l'utilisateur sélectionné devient bleue. Pour supprimer 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.

compétence, cliquez sur un utilisateur pour qui la compétence est déjà affectée. Si la compétence est affectée, la tuile de l'utilisateur est bleue.

- Dans la tuile de l'utilisateur, cliquez sur la flèche vers le bas sur le bouton **Compétences**. Affectez plusieurs compétences à un seul utilisateur en cochant les cases des compétences souhaitées.

Il existe deux compétences par défaut : la compétence Service sur site et la compétence Customer Service. Il s'agit de compétences parentes ; d'autres compétences créées par le gestionnaire sont stockées dans ces compétences parentes.

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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 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 :

Traduction automatique

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

- 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
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : 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 les emplacements et les territoires

La gestion des territoires détermine, par emplacement géographique, la personne ou le groupe le mieux placé pour exécuter un appel de service.

La gestion des territoires permet l'affectation d'un ensemble d'emplacements géographiques à un individu ou à un groupe. Cette affectation crée un territoire. La gestion des territoires est basée sur une hiérarchie où tous les emplacements sont liés à un emplacement parent. Les emplacements de niveau supérieur n'ont pas d'emplacement parent. La gestion des territoires est activée automatiquement avec Field Service Management.

Information associée

Affecter un emplacement à un utilisateur

Affecter un emplacement à un groupe

Ajout d'emplacements

L'emplacement représente une zone géographique qui aide les administrateurs à créer différents groupes et à affecter des tâches à ces groupes en fonction de l'emplacement.

Les emplacements sont utilisés pour calculer les distances et les temps de déplacement et servent à déterminer quel agent est le plus proche d'une affectation de tâche. Définissez les emplacements d'origine de tous les techniciens de service sur site et les emplacements actuels des actifs sur le terrain. Définissez les emplacements qui seront couverts par 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.

répartiteurs de services sur site et les techniciens de votre organisation. Vous pouvez configurer différents niveaux d'emplacements dans une hiérarchie parent-enfant. Vous pouvez ajouter des emplacements individuellement ou effectuer une importation en bloc à l'aide d'un fichier CSV, XLS ou XML. Pour plus d'informations sur l'ajout d'emplacements aux groupes d'utilisateurs, reportez-vous à Affecter un emplacement à un groupe.

Emplacements dans Gestion des services sur site

L'emplacement représente une zone géographique qui aide l'administrateur à créer différents groupes et à affecter des tâches à ces groupes en fonction de l'emplacement.

Emplacements de travaux

Field Service Management s'appuie sur des emplacements définis pour qualifier les commandes de travaux et les tâches, ainsi que pour affecter des répartiteurs et des agents. Dans le cadre de la configuration de l'application, vous définirez vos emplacements. Vous pouvez ensuite créer des groupes de qualification, de répartition et d'affectation en fonction de ces emplacements.

Information associée

Configurer les emplacements et les territoires

Affecter un emplacement à un utilisateur

La gestion des territoires permet aux administrateurs Field Service Management d'affecter des emplacements à des utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cela crée un territoire ou un ensemble d'emplacements couverts par un utilisateur donné. L'association aide le système à déterminer quels utilisateurs peuvent résoudre des problèmes à des emplacements particuliers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Territoires** > **Utilisateurs**.
2. Ouvrez un enregistrement utilisateur.
3. Dans la liste connexe **Emplacements couverts** :
   - Cliquez sur **Modifier** pour ajouter un emplacement existant à l'utilisateur.
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel emplacement à associer à l'utilisateur.

La gestion des territoires au niveau de l'utilisateur n'est pas utilisée pour les automatisations.

Affecter un emplacement à un groupe

La gestion des territoires permet aux administrateurs Field Service Management d'affecter des emplacements à des groupes d'utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cela crée un territoire ou un ensemble d'emplacements couverts par un groupe donné. L'association aide le système à déterminer quels groupes peuvent résoudre des problèmes à des emplacements particuliers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Territoires** > **Groupes**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.
3. Dans la liste connexe **Emplacements couverts** :
   - Cliquez sur **Modifier** pour ajouter un emplacement existant au groupe.
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel emplacement à associer au groupe.

Remarque :
pour déterminer quel groupe couvre un emplacement donné, le système vérifie la hiérarchie de l'emplacement pour voir s'il existe des groupes affectés à l'emplacement. Si ce n'est pas le cas, le système vérifie le niveau supérieur de la hiérarchie.

Configuration Field Service de l'aménagement du territoire

Field Service La planification de territoire identifie le territoire le mieux adapté pour une tâche de commande de travaux en fonction des conditions que vous définissez. Vous pouvez ensuite affecter des tâches à l'agent ou au groupe le mieux placé pour exécuter un appel de service en fonction des territoires associés.

En tant qu'urbaniste, vous pouvez configurer et utiliser les territoires en Gestion des services sur site procédant comme suit :

- Installez le module d'extension Field Service Territory Planning. Pour plus d'informations, voir Field Service Activer la planification de territoire
- Créez Field Service des territoires et leurs zones géographiques en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Création de zones géographiques.
- Affectez des agents ou des équipes de façon permanente ou temporaire à un territoire afin que vous puissiez affecter des tâches aux ressources disponibles pour travailler sur le territoire. Pour plus d'informations, consultez Configurer des ressources pour les territoires.
- Activez le Gestion des services sur site modèle de territoire pour conserver un enregistrement des territoires et de leurs ressources associées, telles que les groupes de répartition, les groupes d'affectation et les groupes de qualification. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire.
- Utilisez les composants et propriétés de planification de territoire pour personnaliser le workflow en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Field Service Propriétés de la console de planification de territoire.

Pour plus d'informations sur la configuration de la planification des territoires dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, consultez Field Service Configuration de la console d'aménagement du territoire.

Information associée

Utiliser l'aménagement Field Service du territoire

Tableau de bord Analyse des performances Territoire du service sur site

Field Service Activer la planification de territoire

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle admin. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà 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.

Avant de commencer

Field Service La planification de territoire nécessite l'installation du module d'extension Espace de travail du répartiteur (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) pour accéder à la console de planification de territoire.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation des modules Field Service d'extension PlanificationGestion des services sur site de territoire active (com.snc.work_management) et Planification de territoire (com.snc.territory_planning) s'ils ne sont pas déjà activés.

Les éléments suivants sont installés avec Field Service Territory Planning :

- Rôles
- Tables
- Script includes
- Règles métier
- Propriétés
- Règles de requêtes

Pour plus d'informations, consultez Field Service Composants d'aménagement du territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Field Service Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) 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>.

Résultats

Lorsqu'il Field Service est activé, le module d'extension Planification de territoire ajoute avec succès le modèle de territoire par défaut, Field_Service_Territories aux Field Service configurations, dans l'onglet Compléments.

Remarque :
Vous devez activer le `Field_Service_Territories` modèle après avoir configuré vos territoires pour planifier des tâches de commande de travaux en fonction des territoires. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire.

Création de zones géographiques

Créez des zones géographiques et affectez-les aux territoires pour planifier et affecter efficacement les agents et les équipes les plus appropriés pour les tâches de commande 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.

Vous pouvez créer trois types de géographies pour un territoire. Comprendre l'importance de chaque type est essentiel pour gérer efficacement les territoires.

- GeoJSON : le type de géographie GeoJSON vous permet d'importer un fichier GeoJSON ou de dessiner les limites à l'aide de formes telles que des polygones ou des cercles sur la carte. Il est spécial car il aide à visualiser les territoires sur une carte et est essentiel pour s'assurer que les tâches sont assignées aux bons endroits. Il s'agit donc d'un outil cartographique qui garantit que les commandes de travaux ou les tâches sont adaptées avec précision à des zones géographiques spécifiques.
- Attributs correspondants : définissez une géographie en fonction de certaines caractéristiques telles que la ville, l'état, le pays ou le code postal. Par exemple, vous pouvez créer un territoire qui inclut toutes les tâches dans une ville particulière ou dans une plage de codes postaux spécifique. Les attributs correspondants fournissent une méthode précise et basée sur des critères pour délimiter les territoires sans avoir besoin d'une cartographie visuelle.
- Géographie composite : définissez une géographie composite en combinant ou en fusionnant différentes géographies en une seule géographie globale. Cela vous permet de créer une zone géographique plus vaste qui englobe les zones combinées de plusieurs zones géographiques plus petites.

Création d'une géographie GeoJSON

Créez une géographie GeoJSON en important des coordonnées GeoJSON ou en dessinant des formes directement sur la carte.

Créer une géographie GeoJSON

Créez une géographie de type GeoJSON.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le type de géographie GeoJSON pour prendre en charge les scénarios dans lesquels des informations géospatiales détaillées sont disponibles en externe, ce qui permet aux organisations d'intégrer divers ensembles de données géographiques dans les processus de planification.

Remarque :
Pour affecter efficacement les tâches à l'aide de l'optimisation du calendrier, il est recommandé d'utiliser des formes cohérentes (telles que des polygones ou des cercles) et d'éviter de superposer ou d'entrecroiser des zones géographiques afin de garantir des résultats précis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Géographie du territoire**.
2. Sur la page **Géographies des territoires** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Géographie du territoire

Champ	Description
Nom	Nom de la géographie.
Type de zone géographique	Sélectionnez **GeoJSON.**
GeoJSON	Utilisez le format GeoJSON pour coder une variété de structures de données géographiques. GeoJSON

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	prend en charge les types de géométrie tels que polygone, multipolygone et cercle.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   La géographie de type GeoJSON est créée en fonction des coordonnées données.

Résultats
Après avoir créé une géographie GeoJSON, connectez-la à un territoire pour la gestion des commandes de travaux ; le territoire associé sera répertorié dans la liste connexe **Territoires** lorsque vous ouvrirez l'enregistrement géographique. La géographie de type GeoJSON apparaît visuellement sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console de planification de territoire.

Que faire ensuite
Reliez la géographie à un territoire. Pour plus d'informations, consultez Créer un Field Service territoire.

Créer une géographie GeoJSON dans la console de planification de territoire

Dessinez des limites sur la carte pour définir vos zones géographiques et créer des zones géographiques GeoJSON. Ces zones géographiques vous donnent non seulement un visuel clair sur la carte, mais utilisent également la planification des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous permet de dessiner de manière interactive des formes telles que des polygones ou des cercles directement sur la carte, rationalisant ainsi le processus de création de territoires pour une affectation efficace des tâches. Si nécessaire, vous pouvez créer une géographie basée sur plusieurs polygones en dessinant plusieurs polygones sur la carte. Par exemple, si la zone géographique d'un territoire comprend de l'eau et des terres, vous pouvez sélectionner plusieurs zones terrestres réparties sur le plan d'eau pour définir une géographie de territoire.

Remarque :
Pour affecter efficacement les tâches à l'aide de l'optimisation du calendrier, il est recommandé d'utiliser des formes cohérentes (telles que des polygones ou des cercles) et d'éviter de superposer ou d'entrecroiser des zones géographiques afin de garantir des résultats précis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez **Créer un territoire**.
   La page Create New New Territory (Créer un nouveau territoire) s'affiche.
3. Dans le champ Géographie, sélectionnez l'icône Nouvelle géographie du territoire (pour dessiner une géographie.
4. Sélectionnez la méthode de dessin.
   - Pour dessiner une géographie à l'aide d'un territoire existant, choisissez **Draw using territory (Dessiner à l'aide** d'un territoire) et sélectionnez le territoire souhaité dans la liste du panneau Territories (Territoires).
   - Pour rechercher une zone sur la carte, en saisissant un emplacement dans la barre d'adresse Rechercher, sélectionnez **Dessiner sur 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.

Remarque :
Pour créer une géographie basée sur la présence de ressources (agents, équipes ou actifs), sélectionnez les ressources souhaitées dans les options de superposition affichées sur la carte.

5. Sélectionnez l'outil de dessin.
   - Pour dessiner une zone de contour ou plusieurs zones, utilisez l'icône de forme ().
   - Pour définir une géographie avec un rayon spécifique, utilisez l'icône en forme de cercle ().
6. Dans le champ Name (Nom), saisissez le nom de la géographie.
   Un script GeoJSON est généré automatiquement.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La géographie GeoJSON est créée en fonction de la zone sélectionnée sur la carte.

Résultats
Après avoir créé une géographie GeoJSON, connectez-la à un territoire pour la gestion des commandes de travaux ; le territoire associé sera répertorié dans la liste connexe **Territoires** lorsque vous ouvrirez l'enregistrement géographique. La géographie apparaît visuellement sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console de planification de territoire.

Que faire ensuite
Reliez la géographie à un territoire. Pour plus d'informations, consultez Créer un Field Service territoire.

Créer une géographie des attributs correspondants

La création d'une géographie avec des attributs correspondants implique de définir des zones géographiques en fonction de critères spécifiques tels que la ville, l'état, le pays ou le code postal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les attributs correspondants fournissent une méthode précise et basée sur des critères pour délimiter des zones géographiques pour la planification sans avoir besoin d'une apparence visuelle. Il s'agit d'un moyen de catégoriser et de regrouper les zones géographiques en fonction d'attributs partagés, rationalisant ainsi le processus de gestion des commandes de travaux ou des tâches dans le respect de ces critères définis.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Géographie du territoire**.
2. Sur la page **Géographies des territoires** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Géographie du territoire

Champ	Description
Nom	Nom de la géographie.
Type de zone géographique	Sélectionnez **les attributs correspondants**.

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.

5. Ouvrez l’enregistrement géographique pour ajouter les attributs correspondants.
6. Dans la liste connexe **Attributs correspondants** , sélectionnez **Nouveau**.
   a. Dans le champ **Type** , sélectionnez une condition pour limiter la limite géographique.
   Par exemple, le code postal est égal à.
   b. Dans le champ **Code postal** , entrez un code postal.
   c. Dans le champ **Ville** , saisissez un nom de ville.
   d. Dans le champ **État** , saisissez un nom d’état.
   e. Dans le champ **Pays** , saisissez un nom de pays.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La géographie avec les attributs correspondants est créée.

Résultats
Lorsqu’elle est associée à un territoire, cette géographie affiche les informations sur le territoire dans la liste **Territoires** . Il n’a pas d’apparence visuelle sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console de planification de territoire.

Que faire ensuite
Reliez la géographie à un territoire. Pour plus d'informations, consultez Créer un Field Service territoire.

Créer une géographie composite

Créez une géographie composite en combinant différentes zones géographiques en une vue unique et puissante pour une planification efficace. Vous pouvez rationaliser les tâches et optimiser les ressources à l’aide d’une géographie composite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La géographie composite combine des zones géographiques plus petites en une géographie plus grande et plus percutante. Par exemple, vous pouvez utiliser une géographie composite si vous avez créé trois géographies plus petites ou plus et que vous souhaitez maintenant les réunir en une géographie plus grande.

Procédure
1. Ouvrez la plateforme Planification de territoire ou la console de planification de territoire en fonction de votre rôle.
   - Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire**.
   - Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.
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.

Géographie du territoire

Champ	Description
Nom	Nom de la géographie.
Type de zone géographique	Sélectionnez **Composite Geography (Géographie composite)**.
Géographie composite	Sélectionnez les zones géographiques que vous souhaitez inclure dans une géographie composite. **Remarque :** Vous pouvez choisir jusqu'à 10 zones géographiques GeoJSON. Évitez de sélectionner une géographie composite ou une géographie avec des attributs correspondants dans une autre géographie composite.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   La géographie composite est créée.

Résultats
La géographie composite englobe tous les points géographiques de latitude, de longitude et de géolocalisation contenus dans les zones géographiques sélectionnées. Associez la géographie composite à un territoire pour gérer les tâches de commande de travaux dans la console de planification de territoire. La géographie apparaît visuellement sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console de planification de territoire.

Que faire ensuite
Reliez la géographie à un territoire. Pour plus d'informations, consultez Créer un Field Service territoire.

Modifier une géographie

Modifiez les limites ou les formes d'une géographie de territoire existante sur une carte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires**.
2. Localisez la carte de territoire pour laquelle vous souhaitez mettre à jour la géographie et cliquez sur l'icône Autres options (⋮).
3. Sélectionnez **Modifier la géographie**.
4. Modifier la géographie en fonction du type de géographie,
   - Pour mettre à jour une géographie GeoJSON dans la console de planification de territoire, sélectionnez la géographie sur la carte et modifiez les limites. Pour plus d'informations, consultez Créer une géographie GeoJSON dans la console de planification de territoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 mettre à jour une géographie créée à l'aide d'attributs correspondants, sélectionnez l'onglet **Attributs correspondants** , puis sélectionnez **Ajouter**. Pour plus d'informations, consultez Créer une géographie des attributs correspondants.
- Pour mettre à jour une géographie composite, reportez-vous à Créer une géographie composite.

5. Après avoir modifié la géographie, l'option **Enregistrer** ou **Enregistrer en tant que nouveau** s'affiche, en fonction du nombre de territoires associés et de vos droits de gestion.
   Si vous ne gérez qu'un seul territoire connexe, il est préférable d'enregistrer les modifications apportées à l'enregistrement existant, car cela n'affecte que ce territoire spécifique. Toutefois, si vous gérez plusieurs territoires ou si vous ne disposez pas des droits de gestion pour tous les territoires connexes, il est recommandé de créer un nouvel enregistrement pour éviter des impacts involontaires sur d'autres territoires.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour modifier la géographie existante.
   - Sélectionnez **Enregistrer en tant que nouveau** pour créer une nouvelle géographie pour le territoire tout en préservant la précédente.

   Remarque :
   Si les deux boutons sont disponibles, vous pouvez choisir d'enregistrer les modifications apportées à la géographie existante ou d'en créer une nouvelle.

   Une fois que vous avez effectué votre sélection, les modifications sont enregistrées et la géographie du territoire est mise à jour en conséquence.

Créer un Field Service territoire

Créez des territoires pour optimiser la planification des agents et des groupes. En mappant ces territoires au modèle de territoire, vous pouvez conserver un enregistrement de votre configuration de territoire, garantissant ainsi une gestion efficace.

Avant de commencer

Vous devez configurer une géographie de territoire avant de commencer à créer un territoire. Pour plus d'informations, consultez Créer une géographie GeoJSON dans la console de planification de territoire.

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez une géographie de territoire avant de créer des territoires. Un territoire est défini par sa zone géographique, et vous pouvez organiser plusieurs territoires dans une hiérarchie. Le territoire de niveau le plus élevé sert de territoire parent, couvrant les zones géographiques en tant que territoires enfants. Par exemple, vous pouvez créer un territoire parent, Californie, et ses territoires enfants : San Francisco, Los Angeles, San Jose et Santa Clara.

Lors de la création d'un territoire, vous avez la possibilité de copier un enregistrement de territoire existant avec les valeurs modifiées en sélectionnant l'option **Insérer et rester** .

Procédure

1. Ouvrez la plateforme Planification de territoire ou la console Planification de territoire.
   - Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Territoires** > **Nouveau**.
   - Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires** > **Créer un territoire**.
2. 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 Territoire

Champs	Description
Nom	Nom du territoire.
Description	Description du territoire.
Parent	Nom de l'emplacement parent du territoire pour créer une hiérarchie des territoires. **Remarque :** Le gestionnaire des territoires ne peut créer que des territoires enfants pour ses territoires.
Classement	Définissez une règle de classement pour classer les territoires par ordre de priorité pour l'affectation des tâches (ordre décroissant).
Couleur	Entrez le code hexadécimal ou le sélecteur de couleurs pour sélectionner la couleur. Cela permet de mettre en évidence le territoire sur la carte dans la console de planification de territoire. **Remarque :** Ce champ devient facultatif lorsque le territoire sélectionné a été créé à l'aide de la géographie des attributs correspondants et que le territoire sélectionné n'est pas un territoire d'affectation.
Modèle	Nom du modèle de territoire auquel mapper ce territoire. Ce champ est automatiquement défini sur le modèle **de territoire Field_Service_Territories** par défaut.
Territoire d'affectation	Cochez la case pour convertir le territoire en territoire d'affectation, ce qui vous permet d'y ajouter des groupes d'affectation et des agents de service sur site. **Remarque :** Un territoire d'affectation inactif n'est pas éligible à la planification et n'apparaît pas dans le Espace de travail du répartiteur.
Géographie	Ajoutez le nom de la zone géographique définie pour ce territoire. **Remarque :** Ce champ est facultatif pour un territoire de non-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.

Champs	Description
Actif	Indiquez si le territoire est disponible pour la planification. **Remarque :** Un territoire inactif n'est pas éligible à la planification et n'apparaît pas dans le Espace de travail du répartiteur.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le territoire est créé.

Résultats

Lors de l'accès à un enregistrement de territoire, les listes connexes affichées varient selon qu'il est classé en type d'affectation ou de non-affectation. Les territoires de non-affectation permettent l'ajout de gestionnaires et de territoires enfants exclusivement. Toutefois, les territoires d'affectation permettent d'ajouter des gestionnaires, des groupes de qualification, des groupes de répartition, des groupes d'affectation, des agents, des territoires enfants, des affectations de capacité et des équipes. Ces territoires d'affectation sont spécifiquement pris en compte dans le cadre de la gestion des ordres de travail.

Que faire ensuite

Configurer des ressources pour les territoires

Configurer des ressources pour les territoires

Configurez facilement les ressources pour les territoires en les liant à des groupes.

Ces groupes, composés de qualificateurs, de répartiteurs, d'agents et d'équipes, collaborent pour affecter efficacement les tâches. Qu'il s'agisse de l'affectation d'un agent individuel ou de l'ensemble d'une équipe, le flux logique garantit que les tâches sont confiées aux membres du territoire actif les mieux adaptés à la tâche.

Affecter des groupes à un territoire

Affectez des groupes de qualificateurs, de répartiteurs, d'agents et d'équipes à un territoire pour aider à déterminer les ressources les mieux placées pour travailler sur la tâche en fonction d'un territoire sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout d'un groupe de qualification ou de répartition à un territoire met automatiquement à jour les groupes d'affectation associés et ajoute les membres de ces groupes au territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez un territoire dans la liste Tout parcourir.
3. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮ sur la carte de territoire, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la liste connexe du groupe de territoires, 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.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau groupe de territoires

Champs	Description
Groupe	Nom du groupe qui peut qualifier et répartir la commande de travaux ou les tâches de commande de travaux.
Type d'adhésion	Type d'adhésion pour le groupe, principal ou secondaire, qui définit la priorité des affectations. Par exemple, si un groupe fait partie de deux territoires simultanément, affectez une adhésion principale au groupe pour le premier territoire et une adhésion secondaire pour l'autre territoire. **Remarque :** Ce champ est évalué uniquement pour le groupe d'affectation.
Territoire	Nom du territoire à mapper au groupe.
Actif	Option permettant d'indiquer si le groupe est disponible pour la planification.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un groupe est ajouté à un territoire spécifié.

Résultats

Lors de l'ajout d'un groupe de qualification ou de répartition à un territoire, le système met automatiquement à jour les groupes d'affectation associés. Cette intégration transparente garantit que les membres du groupe font partie du territoire. Qu'il s'agisse d'un groupe de qualification ou d'un groupe de répartition, le système les affiche dans les listes connexes respectives, simplifiant ainsi le processus de référence lors de la gestion des territoires.

Ajouter des agents à un territoire

Ajouter des agents directement à un territoire sans les ajouter aux groupes d'affectation. Permet aux agents de commencer à travailler immédiatement sur les tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez ajouter des agents au territoire, même si son groupe d'affectation n'est pas ajouté au territoire.
- Les agents peuvent travailler sur un territoire pour la durée spécifiée.
- Vous pouvez définir plusieurs adhésions pour le même agent si elles ne se chevauchent pas avec les mêmes dates de début et de fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Territoires**.
2. Dans la liste des territoires, ouvrez le territoire pour lequel vous souhaitez affecter des agents.
3. Dans la liste connexe des adhésions à l'agent, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Adhésion au territoire

Champs	Description
Territoire	Nom du territoire.
Type d'adhésion	Type d'agent pour le territoire, en tant qu'agent principal ou secondaire.
Utilisateur	Nom de l'agent.
De	Effective à partir de la date à laquelle l'agent commence à travailler dans le territoire.
À	Effectif jusqu'à ce jour pour qu'un agent mette fin à son travail dans le territoire.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'agent est ajouté directement à un territoire pour la durée spécifiée.

Résultats

Les agents apparaissent dans la liste connexe **Adhésions à l'agent** lorsque vous ouvrez l'enregistrement de territoire. Les répartiteurs peuvent alors affecter des tâches manuellement ou automatiquement aux agents associés au territoire.

Ajouter des équipes à un territoire

Ajoutez des équipes directement aux territoires, ce qui permet aux membres de vos territoires de rejoindre les équipes instantanément et de gérer les tâches immédiatement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour travailler avec des équipes dans les territoires, vous devez activer le module d'extension Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).

Voici les deux façons de créer des équipes :

1. Manuel : vous pouvez choisir des agents de n'importe quel territoire dont vous êtes membre pour former une équipe. C'est comme si vous constituiez votre propre équipe pour un travail spécifique.
2. Automatique : la planification dynamique gère la création automatique de l'équipe. Lorsque la planification dynamique est sélectionnée comme méthode de planification, le système peut créer lui-même des équipes en cas de besoin, ce qui vous fait gagner du temps et des efforts. Pour ce faire, il retire les agents du territoire lié à la tâche de commande de travaux spécifique, ce qui permet de s'assurer que les bonnes personnes sont affectées à la bonne 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. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Territoires**.
2. Dans la liste des territoires, ouvrez le territoire pour lequel vous souhaitez affecter des équipes.
3. Dans la liste connexe des adhésions à l'équipe, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de l'équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Description	Description de l'équipage.
Dirigeant	Nom du leader de l'équipe.
Taille	Nombre total d'agents, y compris le responsable, dans l'équipe.
Programmation	Heures de travail de l'équipage.
Emplacement	Emplacement de l'équipe.
Rayon de déplacement maximum	Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres).
Unité de distance	Unité de distance parcourue en miles ou kilomètres
Actif	Option permettant d'indiquer si l'équipe est sélectionnable lors de l'affectation d'une tâche de commande de travaux à l'équipe.
De	Effectif à partir de la date à laquelle l'équipe commence à travailler.
À	Effectif jusqu'à ce jour pour que l'équipe termine le travail.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'équipe est ajoutée directement à un territoire pour la durée spécifiée.

Résultats

L'équipe devient visible dans la liste connexe **Adhésions à l'équipe** de l'enregistrement du territoire.

Que faire ensuite

Les répartiteurs peuvent affecter des équipes à des tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes.

Ajouter des agents suggérés à un territoire

Affichez les agents suggérés pour un territoire particulier et ajoutez-les directement à un territoire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_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 **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans la liste **Territoires du service sur site** , sélectionnez **Tout**.
4. Cliquez sur le territoire pour lequel vous souhaitez afficher les agents suggérés et ajoutez-les au territoire.
   L'enregistrement du territoire apparaît dans un nouvel onglet.
5. Cliquez sur l'icône Agents suggérés (icône
   La liste **des membres disponibles** s'affiche avec les agents suggérés.
6. Sélectionnez **Ajouter** sur la carte de l'agent.
   Le message s'affiche, car l'utilisateur a été ajouté au territoire.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'agent est ajouté au territoire et apparaît dans l'onglet **Adhésions à l'agent** .
8. Définissez la durée du travail des agents.

   a. Dans l'onglet **Adhésions à l'agent** , ouvrez l'enregistrement de l'agent.

   b. Sélectionnez **l'onglet Calendriers des agents** , puis cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Calendrier de travail de l'agent

Champs	Description
Date de début	Date de début de la durée du travail pour le territoire.
À la date	Date de fin de la durée du travail pour le territoire. Pour en savoir plus, reportez-vous *`sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date`* à la section Field Service Propriétés de la console de planification de territoire.
Utilisateur	Nom de l'agent.
Calendrier de travail	Sélectionnez le calendrier de travail. Par exemple, de 8h à 17h.
Type	Sélectionnez **Travail primaire** pour l'agent en tant que contact principal pour le territoire sélectionné.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La durée du travail de l'agent est spécifiée pour le territoire.

Ajouter des gestionnaires à un territoire

Ajoutez des gestionnaires et fournissez l'accès à un territoire pour gérer un territoire ou gérer les ressources d'un territoire affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter différents types de gestionnaires à un territoire :

- Gestionnaire principal : Le gestionnaire principal est le gestionnaire permanent d'un territoire dédié.
- Gestionnaire secondaire : le gestionnaire secondaire peut améliorer et gérer le territoire lorsque le gestionnaire principal n'est pas disponible.
- Gestionnaire du territoire : le gestionnaire du territoire peut accéder à tous les territoires et les gérer.
- Gestionnaire de ressources : le gestionnaire de ressources a restreint l'accès uniquement pour gérer les ressources et créer des territoires enfants dans le territoire affecté.

Pour comprendre la différence entre les types de gestionnaires et leurs droits d'accès, consultez Utiliser l'aménagement Field Service du territoire et Field Service Composants d'aménagement du territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Territoires**.
2. Dans la liste des territoires, ouvrez le territoire dans lequel vous souhaitez affecter des gestionnaires.
3. Dans la liste connexe des gestionnaires du territoire, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Gestionnaire du territoire

Champs	Description
Territoire	Nom du territoire.
Type d'adhésion	Type de gestionnaire pour le groupe, soit gestionnaire de territoire, soit gestionnaire de ressources, qui définit l'accès et la priorité des affectations dans un territoire. **Remarque :** Vous ne pouvez ajouter un gestionnaire de ressources que pour une durée spécifiée.
Responsable	Nom du gestionnaire.
Primaire	Option permettant d'indiquer si le gestionnaire est principalement dédié à toutes les activités du territoire. **Remarque :** Ne sélectionnez pas l'option si vous souhaitez ajouter un gestionnaire secondaire pour une durée spécifiée.
De	Gérez le territoire à partir de la date sélectionnée.
À	Gérez le territoire jusqu'à la date 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.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le gestionnaire est ajouté au territoire et peut accéder à la console de planification de territoire pour gérer le territoire qui lui est affecté et les territoires enfants connexes.

Résultats
Le gestionnaire apparaît dans la liste connexe **Gestionnaires de territoire** lorsque vous ouvrez le territoire.

Modifier l'appartenance aux ressources des agents ou des équipes associés à un territoire

Modifiez l'adhésion au territoire des agents ou des équipes afin de les rendre disponibles pour travailler sur un territoire pendant une certaine période, définissez leur priorité lors de l'affectation des tâches ou marquez-les comme inactifs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les ressources d'agent et d'équipe du groupe d'affectation associé à un territoire sont disponibles pour travailler sur ce territoire par défaut. Vous pouvez modifier leur adhésion en les rendant inactifs pour éviter de leur affecter des tâches ou définir leur type d'adhésion au territoire sur primaire ou secondaire. Les ressources ayant une adhésion primaire sont prioritaires par rapport aux ressources ayant une adhésion secondaire lors de l'affectation des tâches.

Remarque :
Vous pouvez personnaliser l'adhésion uniquement des agents et des équipes qui appartiennent au groupe d'affectation associé au territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez un territoire dans la liste Tout parcourir.
3. Sélectionnez l'icône Actions (⋮) sur la carte de territoire, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Indiquez si vous modifiez une adhésion d'agent ou d'équipe en **sélectionnant Plus** , puis **Remplacer l'adhésion à l'agent** ou **Remplacer l'adhésion à l'équipe**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de remplacement d'adhésion au territoire

Champs	Description
Territoire	Nom du territoire. Ce champ est automatiquement défini sur le territoire dont l'agent ou l'équipe est membre.
Utilisateur	Nom de l'agent dont vous souhaitez modifier l'adhésion. Ce champ n'est disponible que lorsqu'aucune équipe n'est sélectionnée dans le champ **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.

Champs	Description
De	Date à partir de laquelle la ressource est disponible pour travailler dans le territoire.
Actif	Option pour indiquer si la ressource est disponible pour travailler dans le territoire.
Type d'adhésion	Type d’adhésion pour la ressource, primaire ou secondaire. Par exemple, si une ressource fait partie de deux territoires simultanément, affectez une adhésion principale à la ressource pour le premier territoire et une adhésion secondaire pour l’autre territoire.
Équipe	Nom de l’équipe dont vous souhaitez modifier l’adhésion. Ce champ n’est disponible que lorsqu’aucun agent n’est sélectionné dans le champ **Utilisateur** .
À	Date jusqu’à laquelle la ressource est disponible pour travailler dans le territoire.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La disponibilité et l’adhésion de l’agent ou de l’équipe sont modifiées.

Activer le modèle de Field Service territoire

Activez le modèle de territoire pour afficher le champ **Territoire** dans le formulaire de tâche de commande de travaux afin que la tâche puisse être affectée à un agent ou à une équipe associés au territoire sélectionné. Le modèle de territoire conserve un enregistrement des territoires qui lui sont mappés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez le module d’extension Field Service Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning). Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer la planification de territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification de territoire** > **Modèle de territoire**.
2. Ouvrez le modèle de territoire Field_Service_Territories.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Après avoir activé le modèle de Field Service territoire avec succès, le champ **Territoire** est ajouté au formulaire de tâche de commande de travaux. Il vous permet d’affecter des tâches à des agents ou à des équipes sur des territoires 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.

Les filtres de calendrier de l'agent sont basés sur les territoires dans le , et le **type de qualificateur pour** la Espace de travail du répartiteurpropriété système Optimisation du calendrier est automatiquement défini sur **Territoire**. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'optimisation du calendrier.

En outre, lorsque *sn_fsm.use_query_rules* la règle de requête est active, les agents, les répartiteurs et les qualificateurs peuvent afficher les tâches de commande de travaux si elles sont créées dans leurs territoires, garantissant ainsi la sécurité des données.

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

Traduction automatique

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

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.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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. 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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'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 : ○ 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer Optimisation de la main d'œuvre pour Field Service

Activez Optimisation de la main d'œuvreField Service et configurez les paramètres pour utiliser les applications Planification, Teams et Coaching.

Lors de l'utilisation de Workforce Optimization for Field Service avec l'option « Planification des équipes pour FSM » activée, les calendriers et les équipes sont gérés via Manager Workspace.

Information associée

Gérer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Vous pouvez activer le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site (com.snc.app_fsm_wfo) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

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.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site est hautement modulaire et offre un large éventail d'options telles que les applications Scheduling, Coaching et Teams dans Field Service Manager Workspace. Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site Le module d'extension (com.snc.app_fsm_wfo) active tous les autres modules d'extension dépendants pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux applications Scheduling, Coaching et Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site nécessite les applications ServiceNow Store suivantes. Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Applications requises ServiceNow Store à utiliser dans Field Service Manager Workspace

Planification des équipes pour Field Service (com.snc.sn_fsm_shift_schdl)

Intégrez les fonctionnalités de planification des équipes d'agents pour Gestion des services sur site Optimisation de la main d'œuvre. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Gestion des équipes pour Field Service (com.snc.sn_fsm_team_mgmt)

Implémente les fonctionnalités de performance de l'équipe pour Gestion des services sur site Optimisation de la main d'œuvre. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Coaching (com.sn_coaching)

Facilite la formation des employés sur leur travail grâce à l'utilisation d'opportunités de formation qui peuvent être configurées sous condition. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Coaching with Learning (com.sn_coach_learning)

Former les employés dans leur travail grâce à l'utilisation d'opportunités de coaching, en tirant parti des moments critiques d'un processus, qui peuvent être configurés sous condition. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site :

- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site (com.snc.app_fsm_wfo) à l'aide des critères de filtre et de la barre 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.

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>.

Résultats

Lorsqu'il est activé, le Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site module d'extension ajoute avec succès **l'option Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer** la Field Service disponibilité aux configurations dans l'onglet Affectation.

Remarque :
Vous devez activer le bouton bascule **Activer la planification des équipes pour que FSM détermine la disponibilité** après avoir configuré des calendriers, des compétences, des équipes et un coaching pour que vos agents optimisent vos Field Service effectifs en conséquence.

Configurer la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

La configuration de la planification vous permet de gérer les événements à l'aide du calendrier d'équipe. Vous pouvez créer différents types de catégories d'événement. Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser les types d'événements.

La configuration des propriétés de respect du calendrier vous permet de calculer le respect et la conformité de vos agents afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

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. Pour plus d'informations sur les propriétés d'adhérence et de conformité introduites avec l'application Scheduling, reportez-vous à la section Composants Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Information associée

Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Créer des types d'événement à afficher sur le calendrier d'équipe avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Créez plusieurs événements à partir de la même catégorie et ajoutez-les au calendrier de l'équipe avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

- Travail
- Réunion

Traduction automatique

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

- Formation
- Pause
- Temps de repos
- Travail réel
- Personnel

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site** > **Ordonnancement** > **Configuration d'événement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Type d'événement

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le type d'événement.
Catégorie	Type d'événement, par exemple, Réunion, Pause ou Congé.
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 professionnel pendant quatre heures sur la même journée. Vous avez marqué cette fenêtre de temps à la fois comme congé et comme type d'événement de 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.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier les formules de respect au calendrier et de conformité en utilisant des points d'extension

Configurez et ajustez le respect du calendrier, ainsi que les formules et propriétés de conformité à l'aide de points d'extension scriptés afin de personnaliser leurs calculs pour votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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. Pour créer votre script de points d'extension, cliquez sur **Créer une implémentation** dans les liens connexes.
6. Modifiez les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité dans les méthodes `getAdherencePercentage` et `getConformancePercentage`.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les calculs du respect du calendrier et de la conformité sont basés sur les formules dans l'implémentation.

Point d'extension du type d'événement dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

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.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Pour des exemples d'implémentation de point d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe des Implémentations :

Points d'extension pour les types d'événement

Catégorie	Script d'extension
Réunion	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Formation	`AgentScheduleBreakEventManager`
Temps de repos	`AgentScheduleBreakEventManager`
Travail	`AgentScheduleWorkEventManager`
Travail réel	`AgentScheduleActualWorkEventManager`
Personnel	`AgentSchedulePersonalEventManager`

Configurer Teams Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

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.

Vous pouvez définir un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein de votre équipe. Explorez les mesures d'un groupe, d'un agent ou d'une tâche de commande de travaux au sein de l'équipe à partir d'un emplacement central.

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, 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.

KPI des tâches de commande de travaux fermées a des tâches P1, des tâches P2 en tant que KPI enfants.

Information associée

Teams dans Optimisation de la main d'œuvre

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 des groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller les performances de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site** > **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.
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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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
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. Pour plus d'informations, consultez Créer un utilisateur .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site** > **Performances de l'équipe** > **Gestionnaire supplémentaire**.
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**.

Configurer le coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Gérez les compétences des agents et évaluez la qualité des tâches effectuées. Utilisez cette option Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Information associée

Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Configurer un indicateur à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Affichez n'importe quel Analyse des performances indicateur ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet **Vue d'ensemble de Coaching** de l'application Coaching. Les indicateurs peuvent afficher la qualité moyenne du travail au cours des 30 derniers jours ou plus.

Avant de commencer
Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ 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.

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> est le nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble Coaching et <ID système> est l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'indicateur. Pour en savoir plus, consultez Identificateur d'enregistrement unique (sys_id). Par 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**.

Résultats

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 sur site.

Configurer la prédiction de compétences pour résoudre des tâches similaires dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que les agents ont utilisées pour l'achèvement des tâches. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences de sorte que les agents résolvent des tâches de commande de travaux similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans la façon dont les compétences sont utilisées pour accomplir la tâche et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

Avant de commencer

- 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 .

  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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Configurez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
   Pour plus d'informations, consultez 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 `Start skill prediction` tâche planifiée 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 aux tables Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et 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 Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_task_predicted_skill] dépasse la valeur définie dans la `sn_sre.user_predicted_skill_threshold` propriété. Pour plus d'informations, consultez Composants Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

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**.

Configurer un menu Liste à afficher dans l'onglet Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

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 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.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Learning**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique 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 Apprentissage** .
3. Sous la catégorie de liste UX, cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Valeurs de catégorie de liste

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.

Valeurs de la liste

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**.
Colonnes	Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher pour la table.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrer des systèmes de gestion de l'apprentissage tiers à l'application Coaching with Learning

Connectez votre instance ServiceNow à des sites d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers votre référentiel.

Avant de commencer

Important :
L'application Coaching with Learning est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre for Field Service (sn_fsm_wfo) à partir ServiceNow Storedu . Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le 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.

Rôle requis : learning_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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, cliquez sur **Nouveau**.
   f. Renseignez les champs suivants du formulaire :

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 contient 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 transmission par push précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 apparaît uniquement lorsque le 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, vous devez définir certaines propriétés :

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

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.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les sources d'intégration tierces

4. Une fois que vous avez 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 *`full_pull`* propriété sur true.

Remarque :
Pour de meilleurs résultats, actualisez périodiquement l'ensemble du contenu.

- Pour synchroniser les services nouveaux et mis à jour, définissez la *`full_pull`* propriété 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans le tableau suivant.

Contenu 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 with Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight et Udemy est automatiquement créé dans Enterprise Service Management Integrations Framework. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	• *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 Faux. 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*: affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone OnDemand. • *Sync users*: mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'ID d'e-mail. **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser user_id champ ou user_name pour mapper les utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil. • *Courses*: transfère les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow . • *User activity*: transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers l'instance 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 du 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Pluralsight (suite)

Champ	Description
	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 Faux. 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. • *Courses*: transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers l'instance ServiceNow . • *Course progress*: transfère la progression des cours d'apprentissage de Pluralsight vers le 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. • *page_size*: nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers l'instance 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, les cours d'apprentissage et la progression des cours d'apprentissage mis à jour sont transférés 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 Faux. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	• Transférer les cours : transfère les cours d'apprentissage d'Udemy vers l'instance ServiceNow . • Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'Udemy vers l'instance ServiceNow .

Configurer Emergency Exposure Management pour les informations sur l'agent de service sur site

Créez, modifiez et activez la configuration de l'application et les configurations de service individuelles pour l'application Emergency Exposure Management dans Gestion des services sur site.

Les administrateurs système peuvent créer, modifier et activer une configuration d'application. Les administrateurs Field Service (wm_admin) et les administrateurs de diagnostic (sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin) peuvent créer, modifier et activer des configurations pour les services Emergency Exposure Management au sein d'une application.

Information associée

Emergency Exposure Management

Utiliser Emergency Exposure Management pour les affectations et le monitoring des agents Field Service

Activer Emergency Exposure Management

Activez le module d'extension Emergency Exposure Management (sn_imt_diagnosis) pour utiliser la fonctionnalité Emergency Exposure Management avec l'application Field Service Management.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Emergency Exposure Management est disponible pour les clients qui ont une licence pour l'application Gestion des services sur site. Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous à la section Installation de Emergency Exposure Management .

Installez l'application Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 gratuite pour afficher la carte COVID-19 Gestion des services sur site sur votre tableau de bord Field Service Safety.

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension, notamment les rôles, les tables et les Emergency Exposure Management règles métier. Pour plus d'informations, consultez Composants Emergency Exposure Management.

Les composants suivants sont installés avec Field Service Contractor Management :

- Rôles
- Tables
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Composants Emergency Exposure 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** > **Application** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension **sn_imt_diagnosis**.
3. Cliquez sur **Activer**.

Activer un questionnaire pour Field Service Emergency Exposure Management

Activez les enregistrements du questionnaire et associez-les à la table Résultats de conformité de la tâche. Vous pouvez ensuite stocker les résultats des agents et des tâches conformes et non conformes.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des services sur site fournit les types de questionnaires suivants pour enregistrer les rapports de conformité des agents lors de leurs visites sur le terrain :

- Questionnaire de la liste de vérification préalable aux travaux
- Questionnaire de liste de vérification après le travail

L'agent reçoit ces questionnaires via des liens d'enquête. L'agent doit y répondre avant de commencer à travailler sur la tâche et avant de terminer la tâche.

Par défaut, ces questionnaires sont désactivés. En tant qu'administrateur, vous pouvez les activer. Vous pouvez utiliser les questionnaires par défaut, les modifier ou les utiliser comme exemples pour créer de nouvelles questions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Questionnaire**.
2. Activez les deux questionnaires suivants pour les utiliser par défaut.
   - Dans le questionnaire de la liste de vérification préalable au travail, définissez le champ **Actif** sur **vrai**.
   - Dans le questionnaire de la liste de vérification post-travail, définissez le champ **Actif** sur **vrai**.
3. **Facultatif :** Modifiez le questionnaire.
   Pour plus d'informations, consultez Modifier une enquête dans le concepteur d'enquête .

Que faire ensuite

Publiez une enquête dans le concepteur d'enquête .

Exécuter un rapport de diagnostic Emergency Exposure Management

Exécutez le rapport de diagnostic Emergency Exposure Management pour identifier les agents et les clients affectés et potentiellement affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exécutez un Emergency Exposure Management rapport de diagnostic pour un agent affecté afin d'identifier les agents et les clients qui ont pu entrer en contact avec l'agent affecté. Identifiez les agents qui se sont rendus chez le même client pendant la période 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.

pour le rapport. Pour plus d'informations, consultez Identifier les employés potentiellement exposés .

Procédure

1. Accédez à la **Emergency Exposure Management** > **Créer**.
   Par défaut, le champ **État de génération de rapports** est défini sur **Non initié** et la case **Actif** est cochée.
2. Dans le champ **Système de traçage** , sélectionnez Emplacement ou Réunions Outlook, ou les deux, pour obtenir une meilleure couverture des agents et des clients potentiellement affectés.
   Entrez la date de début et la date de fin, si les réunions Outlook sont sélectionnées.
   - Dans le champ **Date de démarrage**, indiquez une estimation de la date d'infection. Étant donné que la fenêtre d'infection peut varier, choisissez une date de début antérieure d'au moins 14 jours à la date de signalement des symptômes.
   - Dans le champ **Date de fin** , indiquez la date à laquelle les symptômes ont été signalés. Définissez la date au moins un jour avant la date actuelle.
3. Dans le champ **Utilisateur affecté**, sélectionnez le nom de l'agent affecté.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les listes connexes Tous les utilisateurs concernés et Utilisateurs affectés ajoutés manuellement s'affichent. Ces listes contiennent les informations pertinentes après l'exécution du rapport de diagnostics.
5. Cliquez sur **Exécuter des diagnostics**.

Résultats

Les listes connexes affichent les clients et les agents potentiellement affectés.

- Clients concernés : clients qui sont entrés en contact avec l'agent affecté.
- Agents sur site concernés : agents de service sur site qui sont entrés en contact avec l'agent affecté ou qui se sont rendus sur le même site client pendant la période spécifiée.

Actualisez la liste pour afficher les personnes immédiatement affectées.

Configuration Field Service des opérations de l'équipe

Créez, modifiez et habilitez les équipes et leurs besoins à exécuter les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe d'agents.

Une fois que les administrateurs ont identifié le type de travail qui nécessite une équipe, ils peuvent activer les besoins de l'équipe pour la tâche directement à partir du formulaire de type de travail et du modèle de commande de travaux. Chaque fois qu'une commande de travaux est créée à l'aide du modèle ou que le type de travail est sélectionné dans la tâche qui nécessite une équipe, le champ **Requiert une équipe** est automatiquement activé. Ce champ permet aux répartiteurs de planifier et de répartir une équipe pour des tâches de commande de travaux créées à l'aide des modèles de commande de travaux. Pour plus d'informations sur l'activation des besoins de l'équipe directement à partir du modèle de commande de travaux, reportez-vous à Créer un modèle de commande de travaux.

Si un besoin en équipe n'est pas mentionné lors de la création d'une tâche de commande de travaux, un administrateur ou un répartiteur peut sélectionner l'option **Besoin d'équipe** dans le formulaire de tâche de commande de travaux lorsque la tâche est à l'état Brouillon, Affecté ou Expédition en attente.

Activez le module d'extension Field Service Crew Operations pour ajouter l'option **Requiert une équipe** au formulaire de tâche de commande de travaux, au formulaire de type de travail et aux modèles de commande 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.

Planification dynamique pour les opérations de l’équipe

L’affectation automatique des tâches dans la planification dynamique est activée pour les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe. De nouveaux critères sont définis dans les configurations de planification dynamique pour inclure les tâches de commande de travaux pour lesquelles le besoin en équipe est activé. Ces critères sont définis pour effectuer les actions suivantes sur les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe :

- La liste connexe des filtres de tâches comprend :

  Tâches de rendez-vous de l’équipe

  Ce filtre est propre à la tâche qui nécessite une équipe et qui a une fenêtre de rendez-vous

  Affectation de l’équipe : tâches de commande de travaux d’expédition en attente

  Ce filtre est spécifique à la tâche qui nécessite une équipe et est à l’état Expédition en attente.

  Agents pour les tâches de l’équipe

  Ce filtre est propre à la tâche qui nécessite que l’équipe recommande les agents éligibles. Les agents sont recommandés pour la tâche d’équipe en fonction des critères de sélection définis dans le filtre.

  Les filtres de tâches évaluent les tâches de commande de travaux et les planifient automatiquement si elles nécessitent une équipe.
- Une contrainte empêche d’annuler l’affectation de la tâche si elle nécessite une équipe.
- La fonctionnalité d’affectation automatique empêche d’affecter des tâches aux agents qui font partie d’une équipe en même temps que la tâche pour laquelle la tâche est définie pour être planifiée.

Information associée

Utilisation des opérations de l’équipe Field Service

Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes

Utilisation pour les opérations de l’équipe Espace de travail du répartiteur

Gestion des tâches de l’équipe à l’aide de l’application Now Mobile Agent

Field Service Activer Opérations de l’équipe

Vous pouvez activer le module d’extension Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Field Service Crew Operations nécessite le module d’extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management]. Pour plus d’informations sur l’activation de Field Service Management, reportez-vous à Activation de Field Service Management. Assurez-vous que ces modules d’extension sont activés avant d’installer Field Service Crew Operations.

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Field Service Crew Operations :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
- Tables
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Field Service Composants des opérations de l’équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module Field Service d’extension Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) 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. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des 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.
4. 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>.

Résultats
Lorsqu’il Field Service est activé, le module d’extension Crew Operations ajoute avec succès la `sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment` propriété aux Gestion des services sur site propriétés système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion des services sur site.

Créer des équipes dans Gestion des services sur site

Créez des équipes pour affecter des tâches de commande de travaux à un groupe prédéfini d’agents.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les équipes peuvent être définies en fonction du type de travail requis, de l’emplacement géographique et des compétences requises. Si le module d’extension de planification de territoire est activé et que le modèle de territoire est activé, vous pouvez choisir les agents associés aux territoires lors de la création d’une équipe.

Procédure

1. Accédez au module **Mes équipes** en fonction de votre rôle.
   - Gestionnaire : accédez à **Service sur site** > **Responsable** > **> mes équipes**.
   - Répartiteur : accédez à **Service sur site** > **Distribution** > **> mes équipes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de l'équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Description	Description de l'équipage.
Dirigeant	Nom du leader de l'équipe.
Taille	Nombre total d'agents, y compris le responsable, dans l'équipe.
Programmation	Heures de travail de l'équipage.
Emplacement	Emplacement de l'équipe.
Rayon de déplacement maximum	Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres).
Unité de distance	Unité de distance parcourue en miles ou kilomètres
Actif	Option permettant d'indiquer si l'équipe est sélectionnable lors de l'affectation d'une tâche de commande de travaux à l'équipe.
De	Effectif à partir de la date à laquelle l'équipe commence à travailler.
À	Effectif jusqu'à ce jour pour que l'équipe termine le travail.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'équipe est créée avec les enregistrements de listes connexes Groupes, Compétences et Membres. Si le module d'extension Planification de territoire est activé et que le modèle de territoire est activé, la liste connexe **Adhésions aux territoires s'affiche** avec la liste des territoires associés à l'équipe.

Ajouter des compétences à une équipe

Ajoutez des compétences à une équipe afin de savoir quelles équipes sont appropriées pour les tâches de commande de travaux qui nécessitent des compétences uniques.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_crew_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Mes équipes**.
2. Ouvrez une équipe à partir de la liste à laquelle vous souhaitez ajouter des compétences.
3. Dans la liste connexe Compétences, sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez l'icône de .
5. Dans Sélectionner l'enregistrement cible, recherchez la compétence que vous souhaitez ajouter 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.

Remarque :
Vous pouvez ajouter plusieurs compétences par ligne, mais si vous le faites, vous ne pouvez pas ajouter de niveau de compétence pour les compétences qui se trouvent sur la même ligne.

6. **Facultatif :** Sélectionnez un niveau de compétence.
7. Dans Quantité, sélectionnez le nombre d'agents de l'équipe qui possèdent cette compétence.

Remarque :
La taille de l'équipe doit être supérieure ou égale à la quantité de compétences affectées à l'équipe. Vous ne pouvez pas affecter plus de compétences à une équipe qu'il n'y a d'agents dans l'équipe.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Ajouter une compétence d'équipement

Désignez des compétences en tant que compétences liées à l'équipement de sorte que, lorsqu'une tâche nécessitant des compétences d'équipement est affectée, les compétences d'équipement appropriées puissent être sélectionnées.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Toutes les compétences**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez désigner comme compétence d'équipement.
3. Sous **Contient des compétences**, sélectionnez **Modifier**.
4. Sous **Collection**, recherchez et sélectionnez Compétences d'équipement.
5. Sélectionnez l'icône Ajouter ( ).
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des équipes ad hoc spécifiques à une tâche

Créez une équipe ad hoc spécifique à une tâche si les équipes existantes ne sont pas disponibles pour travailler sur la tâche ou si la tâche nécessite des compétences spécifiques.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'option Créer une équipe est disponible dans le formulaire de tâche de commande de travaux si les conditions suivantes sont remplies :

- La tâche est à l'état Expédition en attente.
- Le groupe de distribution est sélectionné.
- L'option **Needs Crew (Requiert une équipe**) est active.
- La tâche est planifiée pour la date actuelle ou des dates futures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ne pouvez créer qu'une seule équipe pour une tâche de commande de travaux. Si vous essayez de créer une autre équipe pour une tâche, le système vous redirige vers l'équipe existante.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **> tâches de commande de travaux.**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux dont l'état est **Expédition en attente** .
3. Cliquez sur **Créer une équipe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de l'équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction de la tâche de commande de travaux pour laquelle l'équipe est créée. Par exemple, WOT9001007 Équipe.
Description	Description de l'équipage. Ce champ est automatiquement renseigné avec un message texte par défaut, par exemple, Équipe devant travailler sur WOT9001007.
Dirigeant	Nom du leader de l'équipe.
Taille	Nombre total d'agents, y compris le responsable, dans l'équipe.
Programmation	Heures de travail de l'équipage.
Emplacement	Emplacement de l'équipe.
Rayon de déplacement maximum	Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres).
Unité de distance	Unité de distance parcourue en miles ou kilomètres.
Actif	Option permettant d'indiquer si l'équipe est sélectionnable lors de l'affectation d'une tâche de commande de travaux à l'équipe.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'équipe ad hoc est créée.

Mettre à jour les besoins de l'équipe d'une tâche de commande de travaux

Ajoutez ou mettez à jour le nombre d'agents pour effectuer un type particulier de travail pour une tâche de commande 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.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher
Vous devez sélectionner l'option **Requiert une équipe** dans la tâche de commande de travaux.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La taille minimale de l'équipe par défaut est de 2.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux à partir de la liste qui est à l'état **Brouillon** ou **En attente d'expédition** .
3. Dans la liste connexe **Besoins de l'équipe** , saisissez le nombre d'agents nécessaires dans les champs **Taille minimale de l'équipe** et **Taille recommandée de l'équipe** .

   Remarque :
   - La taille de l'équipe recommandée doit être égale ou supérieure à la taille minimale de l'équipe.
   - La taille minimale de l'équipe doit être égale ou supérieure à deux.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des Field Service membres de l'équipe

Ajouter des agents à une Field Service équipe selon les besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_manager, wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un leader d'équipe peut faire partie de plusieurs équipes planifiées dans des périodes non croisées.

Procédure
1. Accédez au module **Mes équipes** en fonction de votre rôle.
   - Gestionnaire : accédez à **Service sur site** > **Responsable** > **> mes équipes**.
   - Répartiteur : accédez à **Service sur site** > **Distribution** > **> mes équipes**.
2. Ouvrez une équipe à partir de la liste à laquelle vous souhaitez ajouter des membres.
3. Dans la liste connexe Membres, cliquez sur **Ajouter**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Membre de l'équipe

Champ	Description
Membre	Nom de l'agent de service sur site.
Rôle	Rôle défini pour un agent. Par exemple, Membre.
Effectif à partir de	Date de début à partir de laquelle le membre est disponible pour travailler sur 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
	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date de début effective de l'équipe. Par exemple, 25/04/2022.
Effectif jusqu'à	Date de fin jusqu'à laquelle le membre n'est pas disponible pour travailler sur la tâche. Ce champ est automatiquement renseigné avec la date de début effective de l'équipe. Par exemple, 2022-04-29.
Actif	Option permettant d'indiquer si le membre est associé à l'équipe.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. **Facultatif :** Répétez les étapes 3 à 5 pour ajouter d'autres membres à l'équipe.

Résultats
Les membres sont ajoutés à l'équipe.

Configurer le rôle de leader pour identifier les leaders de l'équipe

Identifiez un leader d'équipe si l'un d'entre eux n'est pas spécifié par le répartiteur en ajoutant des compétences au rôle de leader.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Tous les équipages doivent avoir un chef. Les répartiteurs peuvent affecter un leader à une équipe ou utiliser les besoins en ressources pour désigner une compétence que le leader d'équipe doit posséder pour être affecté en tant que chef d'équipe.

Si le répartiteur n'affecte pas le responsable à une équipe ou n'indique pas une compétence de leader requise dans les besoins en ressources, les compétences incluses dans le rôle de leader sont utilisées pour déterminer le leader de l'équipe. Les compétences sont mises en correspondance avec les compétences des agents disponibles.

Pour en savoir plus sur l'ajout de besoins en ressources à une tâche, reportez-vous à Ajouter des besoins de ressources pour une tâche de commande de travaux.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Toutes les compétences**.
2. Capturez le sys_id de la compétence que vous souhaitez ajouter au rôle de leader.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la compétence, puis sélectionnez **Copier sys_id**.
   b. Collez l'ID dans un fichier temporaire.
   c. **Facultatif :** Ajoutez plus d'une compétence au rôle de responsable en répétant cette étape.
3. Sélectionnez **Tout** et entrez `sys_properties_list.do` dans le navigateur de filtre.
   a. Dans la colonne **Nom** , recherchez le rôle de leader `sn_fsm_crew.crew.leader.skill`.
   b. Sélectionnez le nom du 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 :
Sélectionnez **ici** si vous voyez un message concernant la modification de l'application Global.

4. Dans le champ **Valeur** , saisissez une virgule après la dernière valeur et collez la compétence sys_id vous avez copiée.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration des options du prestataire

Établissez des interactions avec les sociétés sous-traitantes, leurs gestionnaires et leurs agents avec Contractor Management. De plus, Contractor Marketplace vous permet d'envoyer des tâches à une place de marché lorsque les agents internes ne sont pas disponibles.

Pour plus d'informations sur Contractor Mobile, reportez-vous à Field Service Contractor for mobileFonctionnalité de l'application ServiceNow Agent.

Configuration de Contractor Management

Vous pouvez configurer Contractor Management pour établir des interactions avec les sociétés sous-traitantes et leurs gestionnaires et agents.

Utilisez Gestion des fournisseurs pour configurer les interactions avec les sociétés sous-traitantes, leurs gestionnaires et leurs agents, ainsi que les affectations de tâches de commande de travaux à effectuer sur les sites des clients. Ajoutez des sociétés contractantes et des gestionnaires externes, embauchez et séparez des agents externes et créez des groupes de travail pour les agents sur site externes.

Vous pouvez utiliser la configuration guidée pour effectuer la configuration initiale des tâches de Contractor Management dans l'ordre ou y accéder séparément lorsque vous avez besoin de les configurer :

Information associée

Portail des prestataires Field Service

Tâches de commande de travaux sur le Portail des prestataires Field Service

Enregistrer l'utilisation d'actifs sur le Portail des prestataires

Demander et recevoir des pièces requises

Activer Field Service Contractor Management

Activez le module d'extension Field Service Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) pour utiliser l'application Contractor Management. 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 Field Service module d'extension Contractor Management n'est disponible que pour les clients disposant d'une licence pour l'application Gestion des services sur site .

L'activation du module d'extension Field Service Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) active ces modules d'extension associés s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour Field Service Contractor Management

Module d'extension	Description
Service Contractor Base [com.snc.outsourced_service_provider].	Permet à un fournisseur de service externalisé d'utiliser les tables, les rôles et les contrôles d'accès.

Les rôles sont installés avec Field Service Contractor Management.

Pour plus d'informations, consultez Composants de Contractor Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.snc.fsm_contractor_management.
3. Cliquer sur **Activer**.

Embaucher une société contractante

Embauchez une société contractante pour sous-traiter les tâches de service sur site. La société contractante envoie ensuite ses employés à l'emplacement du client pour effectuer les tâches requises.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également effectuer la configuration initiale de l'intégration d'une société contractante via le **Service sur site** > **Administration** > **Gestion des entrepreneurs** Configuration guidée. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Externaliser les fournisseurs de services

Champ	Description
Nom	Nom de la société contractante.
Gestionnaire	Gestionnaire interne de la société sélectionnée dans une liste déroulante.
Téléphone	Numéro de téléphone de la société.
Numéro de fax	Numéro de fax de la société.
Site Web	Adresse Web de la société.
Rue	Adresse postale de la société.
Ville	Ville dans laquelle la société est située.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
État/Province	État ou province dans lequel/laquelle la société est située.
Code postal	Code postal de la société.
Pays	Nom du pays dans lequel se trouve la société contractante externe.
Type de fournisseur de service	Fournisseur de service sur site.
Notes	Toutes informations sur la société qu'il serait utile à d'autres de connaître.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La société contractante externe est embauchée avec succès.

Embaucher un gestionnaire externe

Embauchez un gestionnaire issu d'une société contractante pour gérer, examiner et affecter l'externalisation et les affectations de tâches de commande de travaux à leurs agents de terrain.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également effectuer la configuration initiale de l'intégration d'un gestionnaire externe via le **Service sur site** > **Administration** > **Gestion des entrepreneurs** Configuration guidée. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Cliquez sur la société contractante à partir de laquelle vous souhaitez embaucher un gestionnaire.
3. Cliquez sur **Embaucher un gestionnaire**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Personnel externe de l'organisation de services

Champ	Description
Prénom	Prénom du gestionnaire.
Nom	Nom du gestionnaire.
Actifs	Option pour faire de ce gestionnaire le gestionnaire externe sélectionné.
E-mail	Adresse e-mail officielle du gestionnaire.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'emplacement du gestionnaire.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du gestionnaire.
Tél. mobile	Numéro de téléphone mobile 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.

Champ	Description
Photo	(Facultatif) Photographie du gérant.
Format de date	Format de chaîne comme spécifié dans le champ.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le système envoie un e-mail au gestionnaire nouvellement embauché qui comprend une URL à utiliser pour se connecter au Field Service Portail des prestataires.

Créer un groupe de travail pour les agents de terrain externes

Créez des groupes pour affecter le travail à des agents de terrain externes en fonction de vos besoins, tels que les compétences, l'emplacement et les modèles de produits, afin que vous puissiez acheminer les tâches de commande de travaux aux agents de terrain les plus qualifiés.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les groupes de travail externes sont gérés par des gestionnaires internes et externes.

Vous pouvez également effectuer la configuration initiale de l'intégration d'un gestionnaire externe via **Service sur site** > **Administration** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Procédure
1. Accédez à la **Service sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Cliquez sur la société contractante à partir de laquelle vous souhaitez créer un groupe.
3. Cliquez sur **Créer un groupe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe

Champ	Description
Nom	Nom du groupe de travail.
Gestionnaire	Gestionnaire ou responsable de groupe.
Taux horaire	Montant facturé par heure utilisée pour calculer les coûts de ressources planifiés et réels pour une tâche.
Description	Informations utiles sur le groupe.
E-mail de groupe	Liste de distribution d'e-mails ou adresse e-mail du point de contact du groupe, par exemple le gestionnaire de groupe.
Parent	Autre groupe dont ce groupe est membre. Si un groupe a un parent, le groupe enfant hérite des rôles du groupe parent. 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.

Champ	Description
	membres du groupe enfant ne sont pas membres du groupe parent.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un groupe de fournisseurs pour la société contractante est créé avec succès.

Ajouter des groupes d'affectation externes au groupe de répartition

Ajoutez des groupes d'affectation de fournisseurs externes au groupe de répartition pour affecter des tâches de commande de travaux directement à ces groupes externes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Gestion des groupes** > **Groupes d'expédition**.
2. Ouvrez un groupe de distribution à partir de la liste à laquelle vous souhaitez ajouter des groupes d'affectation externes.
3. Dans la liste connexe Groupes d'affectation couverts, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Dépendance des groupes de commande de service

Champ	Description
Groupe d'expédition	Renseigné automatiquement avec le nom du groupe de distribution auquel vous ajoutez un groupe de fournisseurs externes.
Groupe d'affectation	Nom du groupe de fournisseurs externe à ajouter.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Embaucher un agent externe

Embauchez un agent pour que la société contractante puisse affecter des tâches de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le gestionnaire interne de la société peut embaucher des agents de service sur site pour les sociétés contractantes tierces. Ces agents embauchés sont appelés agents externes et sont responsables de l'exécution des tâches de commande de travaux affectées à l'emplacement du client.

Vous pouvez également effectuer la configuration initiale de l'intégration d'un gestionnaire externe via **Service sur site** > **Administration** > **Configuration guidée**. Pour 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.

d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Dans la liste, cliquez sur une société contractante pour laquelle vous souhaitez embaucher un agent de service sur site.
3. Cliquez sur **Embaucher un agent**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Personnel externe de l'organisation de services

Champ	Description
Prénom	Prénom de l'agent.
Nom	Nom de l'agent.
Actifs	Option pour faire de cet agent l'agent externe sélectionné.
E-mail	Adresse e-mail officielle de l'agent.
Fuseau horaire	Fuseau horaire pour l'emplacement de cet agent.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel de l'agent.
Tél. mobile	Numéro de téléphone mobile de l'agent.
Photo	Photo de l'agent.
Format de la date	Format de chaîne comme spécifié dans le champ.
Géolocalisation suivie	Option permettant d'activer le suivi de l'emplacement en temps réel de l'agent.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le système envoie un e-mail à l'agent nouvellement embauché qui inclut une URL pour réinitialiser le mot de passe lors de la première connexion au Portail des prestataires Field Service.

Licencier un agent externe

Licenciez des gestionnaires ou des agents externes de la société contractante pour mettre fin à leurs services.

Avant de commencer

Avant de vous séparer d'un gestionnaire ou d'un agent, assurez-vous qu'ils ne sont affectés à aucune tâche et supprimez-les manuellement des groupes d'affectation et des entrepôts affectés.

Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un gestionnaire ou un agent retiré ne peut pas se connecter au Field Service Portail des prestataires et ne reçoit aucune notification par e-mail ou SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Dans la liste des fournisseurs de service sur site, cliquez sur une société contractante dans laquelle vous souhaitez licencier un agent.
3. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
4. Dans la liste **Personnels externes de l'organisation de services**, cliquez sur un agent que vous souhaitez licencier.
5. Cliquez sur **Licencier l'agent**.

Résultats

Le gestionnaire ou l'agent externe est supprimé de tous les groupes affectés.

Ajout de gestionnaires supplémentaires

Nommer des gestionnaires supplémentaires dans votre organisation garantit la continuité du travail en l'absence d'un gestionnaire principal.

Vous pouvez nommer des gestionnaires supplémentaires pour les groupes d'affectation externes des sociétés contractantes.

Rôles et responsabilités des gestionnaires supplémentaires :

Gestionnaire interne

- Intégrer les entreprises contractantes et leurs employés
- Approuver ou rejeter les demandes d'intégration d'agent
- Affecter le travail aux entreprises contractantes et à leur main-d'œuvre
- Suivez l'évolution des tâches de commande de travaux affectées aux sociétés contractantes à l'aide du tableau de bord Prestataire.

Gestionnaire externe

- Embaucher des agents pour les entreprises contractantes
- Affectez et gérez les tâches de commande de travaux aux agents prestataires à l'aide du Field Service portail des prestataires.

Remarque :

Un agent quittant l'entreprise est automatiquement supprimé du rôle de gestionnaire supplémentaire s'il lui est affecté. Pour plus d'informations, consultez Licencier des agents sur le Portail des prestataires Field Service.

Ajouter des gestionnaires internes supplémentaires

Nommez des gestionnaires internes supplémentaires pour qu'un fournisseur de services externalisé gère les entreprises contractantes et leurs employés en l'absence de son gestionnaire contractuel interne principal.

Avant de commencer

Affectez wm_int_contractor_manager rôle à l'employé d'une société interne que vous souhaitez ajouter en tant que gestionnaire interne supplémentaire. Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Rôle requis : admin, wm_admin ou wm_int_contractor_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** > **Application** > **Fournisseurs de service sur site externalisés**.
2. Sélectionnez une société contractante dans la liste **Fournisseurs de services externalisés** .
3. Dans la liste connexe Gestionnaires des sous-traitants internes, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste Collection, sélectionnez l'utilisateur souhaité, puis cliquez sur Ajouter.

   Remarque :
   La liste Collection affiche uniquement les utilisateurs disposant wm_int_contractor_manager rôle.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Le gestionnaire interne supplémentaire est ajouté à la société.

Ajouter un gestionnaire externe supplémentaire

Nommez des gestionnaires externes supplémentaires pour qu'un fournisseur de services externalisé gère les agents et le travail des entreprises contractantes en l'absence d'un gestionnaire externe principal de l'entreprise contractante.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin ou wm_int_contractor_manager

Affectez wm_ext_agent rôle à l'employé d'une société externe que vous souhaitez ajouter en tant que gestionnaire externe supplémentaire. Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Remarque :
L'agent à désigner en tant que gestionnaire externe supplémentaire doit être membre du groupe d'affectation du même fournisseur de service externalisé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le gestionnaire interne d'une entreprise peut embaucher des agents de service sur site pour les entreprises contractantes et également les nommer en tant que gestionnaires externes supplémentaires pour gérer les activités de gestion des entreprises contractantes.
Le gestionnaire externe de la société contractante peut également affecter un rôle de gestionnaire supplémentaire à un agent de service sur site lors de son intégration ou ultérieurement. Pour plus d'informations, consultez Embaucher des agents sur le Portail des prestataires Field Service et Affecter des affectations de gestionnaire supplémentaires à un agent.

Cette procédure explique comment un gestionnaire interne peut embaucher un gestionnaire externe supplémentaire à l'aide de Now Platform.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Fournisseurs de service sur site externalisés**.
2. Sélectionnez une société contractante dans la liste **Fournisseurs de services externalisés** .
3. Dans la liste connexe Groupes, ouvrez le groupe d'affectation pour lequel vous souhaitez nommer un gestionnaire supplémentaire.
   Par exemple, ACME Services.
4. Dans la liste connexe Gestionnaires supplémentaires, 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.

5. Dans la liste Collection, sélectionnez l'utilisateur souhaité, puis cliquez sur Ajouter.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Le gestionnaire externe supplémentaire est ajouté à la société.

Configuration Field Service de Marketplace

Vous pouvez configurer Field Service Marketplace pour permettre aux répartiteurs d'envoyer des tâches vers Marketplace lorsque les agents internes ne sont pas disponibles.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer Field Service Marketplace
2. Créer une méthode d'engagement de place de marché

Activer Field Service Marketplace

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service Marketplace (com.snc.fsm_marketplace) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle admin. L'application inclut des données de démonstration si elles ne sont pas déjà installées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments suivants sont installés avec Field Service Marketplace :

- Tables
- Rôles
- Propriétés système
- Règles métier
- Script includes

Pour plus d'informations, consultez Composants de la Field Service place de marché.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Field Service Marketplace (com.snc.fsm_marketplace) 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>.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 méthode d'engagement de place de marché

Créez une méthode d'engagement de place de marché pour spécifier comment les prestataires peuvent répondre aux demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les méthodes d'engagement de place de marché déterminent les critères auxquels les prestataires peuvent répondre pour les demandes. Field Service Marketplace est installé avec deux méthodes :

1. Acceptation des tâches
2. Basé sur le temps et le coût

La méthode d'engagement d'acceptation de tâche ferme la demande après la durée définie. Les participants peuvent accepter ou rejeter les demandes. La méthode d'engagement basée sur le temps et le coût se ferme après la durée définie et permet aux participants de partager des estimations de temps ou de coût pour la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez **marketplace_engagement_method**.
3. Sélectionnez **la méthode d'engagement de la place de marché**.
4. Sélectionnez **Afficher la liste**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire :

Formulaire de méthode d'engagement de place de marché

Champ	Description
Nom	Nom de la méthode d'engagement.
Description	Description de la méthode d'engagement.
Délai	Délai après lequel la demande de place de marché est prête à recevoir une réponse
Durée	Durée pendant laquelle la demande reste active.
Close condition	Condition qui ferme la demande.
Actif	Détermine si cette méthode est active ou inactive.
Autoriser le partage des estimations	Détermine si les participants peuvent partager leur estimation du coût ou du temps de la demande.

7. Sélectionnez **Envoyer**.

Configuration Field Service de la capacité et de la gestion des réservations

Configurez Field Service la gestion de la capacité et des réservations pour gérer la distribution et l'affectation de la capacité de travail pour les tâches de commande 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.

Information associée

Afficher les informations sur l'utilisation de la capacité

Activer Field Service la capacité et la gestion des réservations

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Field Service Capacity and Reservations Management nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont Field Service activés avant d'installer Capacity and Reservations Management.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Gestion des services sur site (com.snc.work_management)

  Pour plus d'informations sur l'activation , reportez-vous Gestion des services sur siteà Activation de Field Service Management.

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Field Service Capacity and Reservations Management :

- Tables
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Field Service Composants de Capacité et de Reservations Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Field Service Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management) 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>.

Règles de réservation de réservations de capacité

Les règles de réservation de capacité vous permettent de répartir efficacement la capacité de travail totale entre les tâches de commande de travaux en fonction de leurs différents attributs, tels que le type de travail, l'emplacement, etc.

Vous pouvez créer plusieurs règles de réservation pour différents attributs de tâches de commande de travaux en fonction de la priorité et de la demande. Chaque règle 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.

réservation se compose d'une ou de plusieurs règles et d'une allocation en pourcentage pour l'attribut sélectionné qui satisfait à la condition.

Réserver la capacité de charge de travail pour les tâches de commande de travaux

Créez des règles de réservation basées sur différents types de travaux pour réserver la capacité de charge de travail pour les tâches de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de la capacité** > **Réservations de capacité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Réservation de capacité

Champ	Description
Nom	Nom de la réservation.
Description	Description de la catégorie de réservation.
Table	wm_task table sur laquelle la condition s'applique. Ce champ est en lecture seule.

4. Dans le champ **Exclure** , cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** ou **Ajouter une clause « OU »** pour définir la condition de filtre afin de réserver la capacité de charge de travail.
   Par exemple, pour réserver la capacité de charge de travail pour l'emplacement en Californie, vous pouvez cliquer sur Ajouter une condition de filtre et créer la condition **[Location] [is] [California] AND [Active] [is] [true].**
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle de réservation pour les tâches de commande de travaux

Réservez un pourcentage spécifique de capacité pour différents attributs des tâches de commande de travaux, tels que le type de travail, l'emplacement, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les règles de réservation pour gérer l'affectation du travail en fonction d'une capacité définie. Par exemple, vous pouvez réserver 25 % de la capacité totale de travail pour les travaux d'installation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de la capacité** > **Réservations de capacité**.
2. Ouvrez une réservation de capacité à partir de la liste.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Règles de réservation de capacité.
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.

Règle de réservation de capacité

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de réservation.
Table	wm_task table sur laquelle la condition s'applique. Ce champ est en lecture seule.

5. Dans le champ **Condition** , cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** ou **Ajouter une clause « OU »** pour définir la condition de filtre afin de réserver la capacité de charge de travail.
   Par exemple, pour réserver la capacité de charge de travail pour un type de travail particulier, vous pouvez cliquer sur Ajouter une condition de filtre et créer la condition **[Type de travail] [est] [Installer] ET [Actif] [est] [vrai].**
6. Renseignez les champs restants du formulaire.

Règles de réservation de capacité

Champ	Description
Pourcentage alloué	Pourcentage à allouer au type de travail particulier.
Autoriser le dépassement	Option permettant d'affecter des tâches au-delà de la capacité spécifiée si la capacité totale n'est pas encore dépassée.
Commande	Ordre dans lequel les règles de réservation sont évaluées lors de l'affectation des travaux.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir le calendrier d'allocation de capacité pour les tâches de commande de travaux

Allouez une certaine quantité de capacité à différents calendriers afin que la capacité adéquate soit libérée pour la tâche de commande de travaux chaque jour ou à différents créneaux horaires dans la journée entre les dates d'effet de l'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de la capacité** > **Calendriers d'allocation de capacité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Calendrier d'allocation

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement du calendrier d'allocation.
Description	Description complète du calendrier d'allocation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Allocation en % par défaut	Pourcentage par défaut de capacité à allouer pour le calendrier. Cette valeur est basée sur la valeur de fréquence définie dans l'enregistrement de définition de capacité.

Que faire ensuite
Créez les détails du calendrier d'allocation.

Créer les détails du calendrier d'allocation pour les tâches de commande de travaux

Créez des calendriers dans l'enregistrement du calendrier d'allocation pour allouer le pourcentage de capacité aux tâches de commande de travaux en fonction des différents attributs de tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de la capacité** > **Calendriers d'allocation de capacité**.
2. Ouvrez un calendrier d'allocation à partir de la liste.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Détails du calendrier d'allocation.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Détails du calendrier d'allocation

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier.
Début relatif	Période pendant laquelle vous souhaitez collecter les données.
Fin relative	Dernière période du passé à partir de laquelle collecter des données.
% d'allocation	Pourcentage de capacité qui doit être libérée lorsque ce calendrier d'allocation est sélectionné.

Définir la capacité de charge de travail pour les tâches de commande de travaux

Allouez le travail à différents attributs de tâches en fonction de leur pourcentage de capacité réservée et de la source de capacité définie.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir la capacité et la fréquence de travail à effectuer en fonction de la source de capacité sélectionnée, telle que le nombre d'heures, les tâches ou 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de la capacité** > **Définition de capacité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Définition de capacité

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de capacité.
Description	Description de la définition de capacité.
Définir la capacité par catégorie	Option permettant de rendre les créneaux de réservation de rendez-vous disponibles en fonction de la capacité de travail définie sur une base quotidienne. OU Une option permettant de définir la capacité de travail au niveau de la catégorie, par exemple le matin, le midi ou le soir, afin que les créneaux de rendez-vous soient disponibles tout au long de la journée jusqu'à ce que la capacité ne soit pas dépassée. • Cette option n'est disponible que lorsque Tâches ou Heures est sélectionné dans le champ **Capacité par** . • Cette option n'est disponible que lorsque l'option Quotidien est sélectionnée dans le champ **Fréquence** .
Capacité par	Source de la définition de capacité, comme le calendrier, les tâches ou les heures de l'agent.
Capacité	Capacité de travail à effectuer, comme le nombre de tâches ou le nombre d'heures. Cette valeur est basée sur la capacité par jour d'un agent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque Tâches ou Heures est sélectionné dans le champ **Capacité par** .
Fréquence	Fréquence du travail à effectuer (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle, par exemple). Cette valeur est basée sur la capacité totale du groupe de travail affecté. • Ce champ n'est disponible que lorsque Tâches ou Heures est sélectionné dans le champ **Capacité par** . • Ce champ est automatiquement défini sur **Quotidien** si l'option Définir la capacité par catégories est 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.

Champ	Description
Calendrier d'allocation	Nom du calendrier d’allocation à lier à l’enregistrement de définition de capacité. Ainsi, la capacité adéquate est libérée pour les tâches de commande de travaux jusqu’au dernier créneau de réservation de rendez-vous disponible. Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’option Définir la capacité par catégories est décochée.
Nom de réservation	Nom de la réservation de capacité. Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’option Définir la capacité par catégories est décochée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le travail est alloué à chaque attribut de tâche en fonction de sa capacité réservée.

Créez des catégories de capacité pour distribuer la capacité de charge de travail pour une journée

Créez des catégories de capacité pour la définition de capacité sélectionnée afin de répartir la capacité de charge de travail à différents créneaux de rendez-vous tout au long de la journée.

Avant de commencer
Sélectionnez l’option **Définir la capacité par catégories** pour créer des catégories de capacité.

Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de la capacité** > **Définitions de capacité**.
2. Ouvrez une définition de capacité à partir de la liste.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Catégories de capacité.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Catégories de capacités

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de capacité.
Début	Heure de début à partir du moment où la catégorie est disponible pour affecter les tâches de commande de travaux/prendre des rendez-vous.
Fin	Heure de fin jusqu’à ce que la catégorie soit disponible pour affecter les tâches de commande de travaux/prendre des 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
Capacité en %	Pourcentage de la capacité de charge de travail affectée à la catégorie.
Calendrier d'allocation	Nom du calendrier d’allocation à lier à la catégorie de capacité.
Nom de réservation	Nom de la règle de réservation à lier à la catégorie de capacité.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Répétez les étapes 3 à 5 jusqu’à ce que la capacité totale soit répartie tout au long de la journée.

Résultats
La capacité définie est répartie entre les catégories de capacité nouvellement créées.

Affecter le travail aux agents de service sur site en fonction de la capacité définie

Gérez l’affectation du travail en fonction de la source sélectionnée, comme les calendriers, les tâches ou les heures des agents.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le travail est affecté en fonction de la façon dont la capacité de travail est définie.

- Si la capacité de travail est basée sur le calendrier de l’agent, le travail est affecté aux agents qui appartiennent à des groupes de travail internes.
- Si la capacité de travail est définie en fonction du nombre de tâches ou d’heures, le travail est affecté aux agents des groupes de travail internes et externes.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Gestion de la capacité** > **Affectations de la capacité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Affectation de capacité

Champ	Description
Définition de capacité	Nom de la définition de capacité à affecter.
Type	Sélectionnez le type de capacité. • Agents internes du territoire : choisissez d’affecter le travail spécifiquement aux agents internes au sein d’un territoire désigné. • Groupe de prestataires de territoire : choisissez d’affecter le travail à des groupes de prestataires au sein d’un territoire. Idéal pour gérer des équipes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sous-traitants externes dans des territoires spécifiques. • Aucun : sélectionnez cette option pour avoir la flexibilité de choisir des groupes d'affectation ou des groupes de prestataires. Lorsque le module d'extension Planification de territoire est installé, choisir « Aucun » vous dirige vers sélectionner des groupes d'entrepreneurs. Sans le plugin, il vous permet de passer à l'étape suivante du choix d'un groupe facilitant la prise de décision en fonction de votre flux de travail. **Remarque :** Si le module d'extension Planification du territoire est activé, les options Agents internes du territoire et Groupes de prestataires apparaissent dans le champ.
Groupe	Interne, externe ou les deux types de groupes de travail en fonction de la source de la définition de capacité. **Remarque :** les définitions de capacité créées pour Programme de l'agent ne peuvent être affectées qu'à des groupes internes.
Actif	Option permettant d'appliquer l'affectation lors du calcul de la capacité.
Effectif à partir de	Date à partir de laquelle la définition de capacité et les réservations doivent être appliquées.
Effectif jusqu'à	Date jusqu'à laquelle la définition de capacité et les réservations doivent être appliquées. Ce champ est automatiquement défini sur Date **d'effet si**vous entrez une valeur dans le champ**Répéter pour** .
Répéter pour	Nombre de semaines/jours/mois/années pour affecter le travail au groupe de travail. Prendre en compte les définitions de capacité lors de l'affectation des tâches Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option Tâches est sélectionnée dans le champ **Capacity by** du formulaire Définitions de capacité.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire 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.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Remplacer l'affectation de capacité pour un calendrier de travail modifié

Modifiez les règles d'affectation de capacité par défaut pour tout changement de plan dans une définition de capacité. Cela vous permet de mettre à jour les affectations de capacité pour la règle de définition de capacité existante à différents intervalles de temps et pour différentes catégories de capacité, plutôt que de créer une nouvelle définition de capacité.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de la capacité** > **Affectations de la capacité**.
2. Ouvrez une définition de capacité à partir de la liste.
3. Ouvrez l'affectation de capacité d'un groupe en cliquant sur le lien **Date de début d'effet** d'un groupe de définition de capacité.
   Par exemple, cliquez sur le lien de *`Effective from`* date dans la ligne du *`NorCal Technicians`* groupe.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Remplacements d'affectation de capacité.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Remplacement de l'affectation de capacité

Champ	Description
Effectif à partir de	Date à partir de laquelle l'affectation de capacité doit être appliquée.
Effectif jusqu'à	Ce champ est renseigné en fonction de la valeur mentionnée dans le champ Répéter pour.
Répéter pour	Nombre de jours ou d'heures pendant lesquels l'affectation de capacité remplacée est applicable au groupe de travail. La fréquence mentionnée dans les définitions de capacité est prise en compte lors de l'affectation de la capacité de charge de travail.
Affectation de capacité	Nom de l'affectation de capacité à remplacer. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction de la définition de capacité pour laquelle l'affectation de capacité doit être modifiée. Par exemple, la capacité des techniciens Norcal.
Valeur de capacité remplacée	Nombre de jours ou d'heures pour remplacer la valeur existante à remplacer pour l'affectation de capacité. Cette valeur est mesurée en fonction de la fréquence sélectionnée dans la définition de capacité.
Appliquer à toutes les catégories	Option permettant de remplacer la règle d'affectation de capacité pour toutes les catégories de capacité de la définition de capacité 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.

Champ	Description
Applicable à la catégorie	Nom de la catégorie de capacité qui doit être remplacée par la règle d'affectation de capacité modifiée.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les remplacements d'affectation de capacité sont créés et appliqués aux catégories de capacité de la définition de capacité sélectionnée.

Exemple de workflow pour affecter des tâches aux agents en fonction de la capacité et des réservations

Découvrez comment la planification dynamique distribue intelligemment les tâches, en tenant compte des réservations de capacité, des types de travail et des paramètres de débordement définis, garantissant ainsi une utilisation optimale des ressources dans le groupe.

En tant qu'administrateur, votre objectif est de vous assurer que le groupe d'affectation fonctionne à 25 % sur le type de travail « Installation », à 25 % sur le type de travail « Correction de rupture » et que les 50 % restants peuvent être de n'importe quel type de travail ou n'importe quel type de travail. L'exemple suivant montre comment y parvenir grâce à la planification dynamique.

Conditions préalables :

- Assurez-vous que la planification dynamique est activée.
- Assurez-vous que votre groupe d'affectation cible, par exemple, le « Groupe Nord », compte au moins un membre actif.
- Créez un enregistrement de calendrier d'agent (« agent_work_schedule ») pour un utilisateur, en spécifiant le calendrier de travail « Équipe de jour (8h00-17h00) ».

1. Configuration de la définition de capacité :
   - Créez un enregistrement de définition de capacité avec « Capacité par » défini sur « Tâches », en affectant une valeur de « 4 » tâches par jour.
   - Définissez la fréquence de cette capacité sur « Quotidienne » pour s'aligner sur vos besoins de planification.
2. Règles de réservation de capacité : créez deux règles de réservation de capacité
   - Règle 1 (« Installer le travail ») : conditions définies pour le « type de travail » sur « Installer », allouer 25 % et autoriser le débordement.
   - Règle 2 (« Break Fix Work ») : conditions définies pour « Type de travail » sur « Break Fix », allouez 25 % et autorisez le débordement.
3. Marquer les réservations à la définition : liez les règles de réservation créées à la définition élaborée à l'étape 1, formant ainsi une structure.
4. Affectation de capacité :
   - Dans les listes connexes de la définition de capacité, créez un nouvel enregistrement « Affectation de capacité ».
   - Liez-le à la définition de capacité, sélectionnez le groupe d'affectation cible (« Groupe Nord »), définissez la date de début effectif sur la date et l'heure actuelles, puis répétez l'opération « 5 » fois pour remplir automatiquement la date de fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créer une commande de travaux de type d'installation :
   - Créez une commande de travaux (« wm_order ») en spécifiant l'emplacement comme « Colorado » et marquez-la comme « Prêt pour la qualification ».
   - Ouvrez la tâche de commande de travaux en vous assurant que le groupe de répartition et le groupe d'affectation requis (« groupe Nord ») sont renseignés.
   - Définissez le type de travail sur « Installation » et cliquez sur « Qualifié » ; la tâche passe à l'état Expédition en attente.
   - Répétez le processus deux fois pour avoir 3 tâches de type « Installer » disponibles pour la journée.
6. Créer une commande de travaux de type break-fix :
   - Créez un ordre de travail (« wm_order ») en spécifiant l'emplacement comme « Colorado » et marquez-le « Prêt pour la qualification ».
   - Une nouvelle tâche de commande de travaux (« wm_task ») est générée ; Ouvrez-le, en vérifiant que le groupe de répartition et le groupe d'affectation requis (« Nord ») sont renseignés.
   - Définissez le type de travail sur « Réparation de rupture » et cliquez sur « Qualifié » ; la tâche passe à l'état Expédition en attente.
   - Répétez le processus deux fois pour avoir 3 tâches de type « Correction de rupture » disponibles pour la journée.
7. Créez des tâches de commande de travaux sans type de travail spécifié :
   - Ouvrez une tâche de commande de travaux, assurez-vous que le groupe de répartition et le groupe d'affectation requis (« Nord ») sont renseignés, et laissez le champ Type de travail vide.
   - Cliquez sur « Qualifié » ; la tâche passe à l'état Expédition en attente.
   - Répétez ce processus deux fois pour avoir 3 tâches sans type de travail spécifié disponibles pour la journée.
8. Planification dynamique :
   - Ouvrez les quatre tâches créées dans la vue de liste et cliquez sur « Affecter automatiquement » dans le menu d'action de débordement.
   - Une fenêtre modale affiche les affectations possibles, en allouant les tâches en fonction de la capacité prédéfinie de 25 % pour le type « Installation », de 25 % pour le type « Correction de rupture » et des 50 % restants pour n'importe quel type ou aucun type.

Configuration Field Service avec les emplacements de service

Installez et configurez Field Service avec les emplacements de service pour ajouter et vérifier des emplacements de service sur demande.

Les tâches suivantes indiquent les étapes générales pour configurer la Field Service fonctionnalité avec les emplacements de service.

Activer Field Service with Service Locations Support

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

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

L’activation du module d’extension Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) active les modules d’extension Field Service Management (com.snc.work_management) et sn-fsm-components (com.sn_fsm_components) s’ils ne sont pas déjà actifs.

Pour plus d'informations, consultez Service sur site avec emplacements de service Composants de support.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d’extension Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) 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>.

Mappage d’un emplacement de service à un emplacement parent

Mappez un emplacement de service à un emplacement parent en définissant des règles de détermination parent.

La détermination parente utilise une règle métier stockée dans la *wm_location_parent_lookup_rule* table pour mapper un emplacement de service à son emplacement parent. Tous les emplacements de service sont mappés à leur emplacement parent correspondant. Le système vérifie la combinaison des champs et affecte l’emplacement parent à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux.

Les règles sont exécutées dans l’ordre suivant pour déterminer un emplacement parent lorsqu’un nouvel emplacement de service est ajouté :

1. **Code postal** : l’emplacement parent correspondant est affecté lorsqu’un code postal et des valeurs de pays correspondent.
2. **Code postal minimal** et **code postal maximal** : lorsqu’un code postal et des valeurs de pays se situent dans la plage de codes postaux minimale et maximale définie, l’emplacement parent correspondant est affecté.
3. **Ville** et **État** : lorsque les valeurs de la ville, de l’État et du pays correspondent, l’emplacement parent correspondant est affecté.
4. **État** : lorsque les valeurs d’État et de pays correspondent, l’emplacement parent correspondant est affecté.

Remarque :
Le nom **du pays** est la sélection par défaut pour tous les 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.

Pour plus d'informations, consultez Créer des règles de détermination parentes pour les emplacements de service.

Information associée

Définir des emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux

Créer des règles de détermination parentes pour les emplacements de service

Créez des règles de détermination parentale qui facilitent l'affectation d'un parent à un emplacement de service.

Avant de commencer
Le module d'extension Field Service with Service Locations Support doit être actif pour permettre la définition des règles de détermination parentes.

Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de l'emplacement parent du service**.
2. Sur la page Configuration de la détermination parente, cliquez sur **Nouveau**.
3. Choisissez le facteur déterminant pour la règle à utiliser et fournissez la valeur.

   Les champs **Pays** et **Parent** sont obligatoires.

   Remarque :
   Une fois que vous avez sélectionné le critère déterminant, les autres champs sont grisés et ne peuvent pas être sélectionnés.

4. Entrez le **nom du pays** dans le champ de texte.
5. Dans le champ **Parent** , cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste ( ) et sélectionnez l'emplacement parent dans la liste des régions.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque :
   Si vous ajoutez une règle qui existe déjà dans la table wm_location_parent_lookup_rule , un message d'erreur s'affiche.

Résultats
L'emplacement parent est configuré et peut être associé à un emplacement de service.

Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service

Définissez l'option de validation par défaut qui sera utilisée lors de l'ajout d'emplacements à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux.

Avant de commencer
Définissez la *sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day* propriété pour limiter l'ajout d'emplacements de service par jour. Pour plus d'informations, consultez Définir la limite du nombre maximal d'emplacements de service ajoutés par jour.

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 sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Sur la page Configuration des services sur site, accédez à **Compléments** > **Emplacements des services**.
3. Dans le champ **Validation** , choisissez l'option de validation par défaut.
   - **À l'aide d'une carte** : ajoutez des emplacements à l'aide d'une interface Google Map. Pour en savoir plus sur la sélection de l'emplacement par défaut lors de l'ouverture de la carte, reportez-vous à la section Définir l'emplacement par défaut sur une carte.
   - **Sans carte** : fournissez les détails de l'emplacement pour ajouter des emplacements sans carte. Les détails de l'emplacement seront validés à l'aide de la `valeur globale. API ServiceLocationAddressValidationExtPoint` .
   - **Pas de validation** : les détails de l'emplacement fournis ne seront pas validés.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter la fonctionnalité Emplacements de service à un élément de catalogue de commandes de travaux dans le Customer Service Portal

Ajoutez la fonctionnalité Emplacements de service à une commande de travaux ou à un élément de catalogue de tâches de commande de travaux pour activer la possibilité d'ajouter un emplacement sur demande.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement de l'élément de catalogue pour lequel vous souhaitez inclure la possibilité d'ajouter des emplacements de service ad hoc.
3. Dans la liste connexe Jeux de variables, cliquez sur **Modifier**.
4. Accédez `sn_service_location_variable_set` à la liste Jeux de variables.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les emplacements ad hoc peuvent maintenant être inclus dans l'élément de catalogue de la commande de travaux ou de la tâche de commande de travaux modifié.

Définir la limite du nombre maximal d'emplacements de service ajoutés par jour

Définissez la limite du nombre maximal d'emplacements de service qui peuvent être ajoutés par jour par un utilisateur externe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
La limite maximale pour créer des emplacements à l'aide du service sur site avec la fonctionnalité d'emplacements de service ne s'applique qu'à un utilisateur disposant d'un `snc_external` 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans le champ **Propriétés des emplacements de service pour Field Service Management** du formulaire Propriétés de Field Service Management, saisissez la limite.
   La valeur par défaut est de 10.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir l'emplacement par défaut sur une carte

Définissez l'emplacement initial par défaut d'un emplacement de service sur une carte.

Avant de commencer

L'option Utiliser la validation **de carte** doit être définie avant de pouvoir configurer l'emplacement initial par défaut sur une carte. Consultez Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Dans la page Configuration des services sur site, accédez à **Compléments** > **Emplacements des services**.
3. Dans le champ **Validation** , sélectionnez **Using map (À l'aide de la carte**).
4. Choisissez l'emplacement par défaut à partir duquel la carte sera initialisée dans la liste Emplacement de rendu initial.
   - **Emplacement du navigateur**
   - **Adresse de l'actif**
   - **Adresse du contact/de l'appelant**
   - **Adresse de la société**
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La carte se charge avec l'emplacement par défaut sélectionné.

Configurer des commandes de travaux et des tâches

Lorsqu'un travail est requis, créez une commande de travaux pour fournir des informations aux Field Service agents afin qu'ils répondent à la demande. Créez des tâches de commande de travaux pour répartir les tâches requises pour terminer la commande de travaux.

Vous pouvez utiliser Gestion des services sur site et configurer simplement des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour commencer à travailler. Vous pouvez également configurer des configurations supplémentaires pour automatiser une partie du processus de création et de gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.

Consultez les liens ci-dessous pour en savoir plus sur la configuration des commandes de travaux et des tâches de commande 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.

Configurer les commandes de travaux

Gestion des services sur site utilise un processus axé sur les tâches, dans lequel chaque commande de travaux encapsule une liste de tâches essentielles. Lors de la création d'une commande de travaux, un enregistrement de tâche correspondant est généré instantanément. Le traitement axé sur les tâches peut fournir une structure et une clarté pour des projets complexes.

Les ordres de travail sont la force motrice derrière Gestion des services sur site. Elles définissent ce que Field Service les agents doivent faire pour accomplir leur travail.

Chaque commande de travaux nécessite au moins une tâche, avec la possibilité d'en ajouter d'autres pour couvrir toutes les facettes de la demande. Bien que les tâches puissent être affectées à différents groupes et fonctionner de manière autonome à partir de la demande de commande de travaux principale, la progression et l'achèvement de ces tâches influencent l'état global de la commande de travaux parente.

Configurer des modèles de commande de travaux

Les modèles de commande de travaux vous permettent de créer rapidement des commandes de travaux bien définies.

Ces modèles créent automatiquement des tâches et des besoins de pièces sur les commandes de travaux pour des activités courantes, telles que les réinitialisations de mot de passe ou les mises à niveau de mémoire. Des modèles de commandes de travaux et des modèles de tâches de commande de travaux sont ajoutés au catalogue des produits lorsque le module d'extension Gestion des services sur site est activé.

Vous pouvez activer les configurations avancées pour les modèles de commande de travaux en activant le module d'extension Gestion des modèles pour Field Service (com.snc.fsm_template_management). L'activation de ce module d'extension ajoute le mappage de tables sources, le mappage d'attributs, les modèles de tâches de commande de travaux et les modèles de commande de travaux au catalogue de produits qui aident à configurer le modèle pour qu'il fonctionne de manière dynamique. Pour plus d'informations, consultez Configurer Template Management pour Field Service.

Les utilisateurs ayant le rôle wm_admin ou model_manager peuvent créer, modifier et supprimer des modèles de commande de travaux et des modèles de tâches de commande de travaux.

Lorsque vous créez un modèle, vous pouvez utiliser des articles de la base de connaissances pour une commande de travaux ou des tâches de commande de travaux. Vous pouvez ensuite ajouter Contextual Search à l'article de la base de connaissances. Contextual Search vous aide à créer ou à travailler sur une tâche avec des articles de la base de connaissances pertinents en fonction du contenu de la tâche.

- Définir les champs de recherche : spécifiez les critères à utiliser pour effectuer la recherche sur l'ensemble des sources de contenu souhaitées.
- Formulaire de commande de travaux : ajoutez le champ des résultats de la recherche contextuelle au formulaire de commande de travaux. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **Résultats de la recherche contextuelle** à l'emplacement souhaité sur le formulaire.
- Formulaire de tâche de commande de travaux : ajoutez le champ de recherche contextuelle au formulaire de tâche de commande de travaux. Configurez le formulaire 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.

ajoutez le champ **Résultats de la recherche contextuelle** à l'emplacement souhaité sur le formulaire.

- Champ Pièce jointe de l'article : définissez le champ dans lequel l'article de la base de connaissances sera joint. Configurez la propriété **glide.knowman.attach.fields** pour inclure **work_notes** champ.

Information associée

Gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux

Gestion des tâches de commande de travaux

Appliquer un modèle de commande de travaux

Ajouter un article de la base de connaissances à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux

Créer un modèle de commande de travaux

Gestion des services sur site utilise le modèle de commande de travaux comme source d'informations pour remplir les champs d'une commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certains des champs prédéfinis spécifiques à la table de modèles de commande de travaux (cmdb_workorder_product_model) ont été supprimés du formulaire de modèle. Ce changement permet d'utiliser le formulaire de modèle avec d'autres tables, telles que la table sélectionnée dans le champ **Type de tâche**. Ajoutez des champs au formulaire de modèle le cas échéant, comme le champ **Groupe d'affectation**, dans le cadre du processus de création de modèles.

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles** > **Modèles des commande de travaux**.
   - **Tous** > **Service sur site** > **Catalogue et base de connaissances** > **Modèles des commande de travaux**.
   - **Tous** > **Gestion de modèles** > **Modèles des commande de travaux**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour les champs de la section Informations sur la tâche du formulaire, vous pouvez cliquer sur **Copier le modèle de tâche** et ajouter les informations à partir d'un modèle de tâche si vous le souhaitez.

Formulaire de modèle de commande de travaux

Champ	Description
Demander des informations	
Nom	[Obligatoire] Nom unique et descriptif pour ce modèle.
Brève description	[Obligatoire] Contenu copié dans le champ **Brève description** d'une commande de travaux lorsque ce modèle de commande de travaux est utilisé. Une exception existe : une commande de travaux créée à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande 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.

Champ	Description
	changement utilise toujours la description brève de la tâche source, même lorsqu'un modèle est appliqué.
Description	Description plus approfondie du but du modèle.
Modèle de liste de vérification	Sélectionnez un modèle de liste de vérification pour ajouter une liste de vérification aux commandes de travaux créées à partir de ce modèle de commande de travaux. Pour plus d'informations sur les listes de contrôle, consultez Listes de vérification.
Workflow	Le workflow pour les commandes de travaux créées à partir de ce modèle.
Groupe de qualifications	Le groupe de qualifications pour les commandes de travaux créées à partir de ce modèle.
Informations sur la tâche	
Type de tâche	Type de tâche à créer. La valeur par défaut est **Tâche de commande de travaux**.
Nom	Nom unique et descriptif pour cette tâche. Lorsque vous commencez à saisir la description de la tâche, les champs pour votre prochaine tâche apparaissent.
Description	Une description de cette tâche.
Pièces et quantités	Besoins et quantités de pièces nécessaires. Si vous avez sélectionné **Les besoins de pièces ne sont pas nécessaires pour les agents** sur l'écran de Configuration des services sur site, les champs **Pièces et quantités** ne sont pas affichés. **Remarque :** Cochez la case **Obligatoire** devant toutes les pièces requises pour effectuer la tâche de commande de travaux.
Groupe de distribution	Le groupe de distribution utilisé pour sélectionner les personnes qui effectueront la tâche. Par défaut, ServiceNow filtre la liste des groupes de distribution disponibles selon leur proximité de l'emplacement de la tâche de commande de travaux. Lorsque la propriété **work.management.limit.location** est définie sur **faux**, le système affiche tous les groupes de distribution pour la sélection, sans aucune considération de l'emplacement. Si un seul groupe de distribution est disponible pour une tâche de commande de travaux à n'importe quel emplacement, ServiceNow saisit automatiquement ce groupe dans ce champ. Si l'option **Le service sur site n'utilisera pas la file d'attente de répartition** est sélectionnée dans l'écran de configuration des services sur site, ce champ n'est pas affiché.
Dépend de	Identifie la tâche qui doit être accomplie avant que cette tâche puisse être effectuée. Vous ne pouvez pas saisir une entrée dans la première tâche avant d'avoir créé des tâches ultérieures.
Modèle de liste de vérification	Sélectionnez un modèle de liste de vérification pour ajouter une liste de vérification aux tâches créées à partir de ce modèle de commande de travaux.
Type de travail	Type de travail à effectuer par un agent ou une équipe pour accomplir la tâche. ○ Réparation de pause ○ Installer ○ Maintenance planifiée Pour plus d'informations, consultez Créer des types de travail pour une tâche de commande 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.

Champ	Description
A besoin d'une équipe	Indicateur du type de travail associé aux tâches de commande de travaux qui nécessite qu'un groupe d'agents travaille dessus. L'administrateur ou l'initiateur peut sélectionner ou effacer cette option.

4. Si vous le souhaitez, ajoutez un champ à la section Informations sur la demande du modèle :
   a. Cliquez sur **Modifier les champs** et sélectionnez le champ depuis la liste de choix.
   b. Ajoutez une valeur au champ.
   c. Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage à côté du champ et activez l'option **Afficher** si vous souhaitez que ce champ soit affiché lorsque ce modèle est sélectionné à partir du catalogue de services sur site. Si vous le souhaitez, activez l'option **Obligatoire** pour en faire un champ obligatoire.
5. Si vous le souhaitez, ajoutez un ou plusieurs champs à la section Informations sur la tâche du modèle à partir de la table sélectionnée dans le champ **Type de tâche**.
   a. Cliquez sur **Modifier les champs** et sélectionnez le champ depuis la liste de choix.
   b. Ajoutez une valeur au champ.
6. Lorsque vous travaillez avec des tâches, vous pouvez cliquer sur les boutons min et max pour développer et réduire les informations de la tâche.
   Si nécessaire, vous pouvez également modifier l'ordre des tâches à l'aide d'un glisser-déplacer. Si vous définissez l'option **Les modèles ne créeront pas un élément de catalogue dédié** sur l'écran de configuration des services sur site, l'écran du modèle inclut un bouton **Publier**. Vous pouvez cliquer sur ce bouton si vous souhaitez publier manuellement un modèle sous forme d'élément dans le catalogue. Si l'option est définie sur **Les modèles créeront un élément de catalogue dédié**, le bouton **Publier** ne sera pas affiché et le modèle sera automatiquement ajouté au catalogue.
7. Lorsque vous avez terminé vos entrées, cliquez sur **Soumettre**.

Créer un article de la base de connaissances pour un modèle de commande de travaux

Vous pouvez ajouter des articles de la base de connaissances et des guides (tels que des guides d'installation, des procédures de maintenance et des listes de vérification) à la base de connaissances par défaut pour le matériel, les logiciels et les modèles consommables.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Catalogue de produits** > **Modèles** > **Modèles des commande de travaux**
   - **Service sur site** > **Catalogue et base de connaissances** > **Modèles des commande de travaux**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de modèle de commande de travaux 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 de modèle de commande de travaux

Champ	Description
Demander des informations	
Nom	[Obligatoire] Nom unique et descriptif pour ce modèle.
Brève description	[Obligatoire] Contenu copié dans le champ **Brève description** d'une commande de travaux lorsque ce modèle de commande de travaux est utilisé. Une exception existe : une commande de travaux créée à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement utilise toujours la description brève de la tâche source, même lorsqu'un modèle est appliqué.
Description	Description plus approfondie du but du modèle.
Modèle de liste de vérification	Sélectionnez un modèle de liste de vérification pour ajouter une liste de vérification aux commandes de travaux créées à partir de ce modèle de commande de travaux. Pour plus d'informations sur les listes de contrôle, consultez Listes de vérification.
Workflow	Le workflow pour les commandes de travaux créées à partir de ce modèle.
Groupe de qualifications	Le groupe de qualifications pour les commandes de travaux créées à partir de ce modèle.
Informations sur la tâche	
Type de tâche	Type de tâche à créer. La valeur par défaut est **Tâche de commande de travaux**.
Nom	Nom unique et descriptif pour cette tâche. Lorsque vous commencez à saisir la description de la tâche, les champs pour votre prochaine tâche apparaissent.
Description	Une description de cette tâche.
Pièces et quantités	Besoins et quantités de pièces nécessaires. Si vous avez sélectionné **Les besoins de pièces ne sont pas nécessaires pour les agents** sur l'écran de Configuration des services sur site, les champs **Pièces et quantités** ne sont pas affichés. **Remarque :** Cochez la case **Obligatoire** devant toutes les pièces requises pour effectuer la tâche de commande de travaux.
Groupe de distribution	Le groupe de distribution utilisé pour sélectionner les personnes qui effectueront la tâche. Par défaut, ServiceNow filtre la liste des groupes de distribution disponibles selon leur proximité de l'emplacement de la tâche de commande de travaux. Lorsque la propriété **work.management.limit.location** est définie sur **faux**, le système affiche tous les groupes de distribution pour la sélection, sans aucune considération de l'emplacement. Si un seul groupe de distribution est disponible pour une tâche de commande de travaux à n'importe quel emplacement, ServiceNow saisit automatiquement ce groupe dans ce champ. Si l'option **Le service sur site n'utilisera pas la file d'attente de répartition** est sélectionnée dans l'écran de configuration des services sur site, ce champ n'est pas affiché.
Dépend de	Identifie la tâche qui doit être accomplie avant que cette tâche puisse être effectuée. Vous ne pouvez pas saisir une entrée dans la première tâche avant d'avoir créé des tâches ultérieures.
Modèle de liste de vérification	Sélectionnez un modèle de liste de vérification pour ajouter une liste de vérification aux tâches créées à partir de ce modèle de commande de travaux.
Type de travail	Type de travail à effectuer par un agent ou une équipe pour accomplir 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
	○ Réparation de pause ○ Installer ○ Maintenance planifiée Pour plus d'informations, consultez Créer des types de travail pour une tâche de commande de travaux.
A besoin d'une équipe	Indicateur du type de travail associé aux tâches de commande de travaux qui nécessite qu'un groupe d'agents travaille dessus. L'administrateur ou l'initiateur peut sélectionner ou effacer cette option.

Tout matériel, logiciel et actif consommable que vous créez et affectez au nouveau modèle sont affichés dans la liste connexe **Base de connaissances** sur l'enregistrement de modèle.

Gérer un SLA de commande de travaux

Affichez et gérez les SLA de commande de travaux à partir du formulaire de commande de travaux ou du formulaire de tâche de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les activités comprennent la suspension et la reprise des SLA et la suppression des SLA d'une commande de travaux.

Procédure

Pour afficher la liste des commandes de travaux avec des SLA, accédez à **Service sur site** > **Commande de travaux** > **SLA de commande de travaux**.

Afficher une tâche avec un SLA

Consultez toutes les tâches de commande de travaux liées à des commandes de travaux qui ont des SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches de commande de travaux avec SLA**.

   Les tâches qui sont en retard par rapport au calendrier sont mises en évidence selon leur niveau de défaillance.

2. Pour afficher les SLA d'une commande de travaux, sélectionnez la liste connexe **SLA de tâche** dans le formulaire de commande de travaux.

   Les informations contenues dans cette liste 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.

Formulaire de commande de travaux

Informations	Description
Temps écoulé réel	Durée totale d'exécution du SLA depuis son démarrage, y compris tout le temps qui s'est écoulé depuis une violation.
Pourcentage écoulé réel	Pourcentage total de la période de SLA qui s'est écoulé. Cette valeur peut dépasser les 100 % après une violation et continue d'augmenter jusqu'à ce que la tâche soit terminée.
Temps restant réel	Le temps total restant avant que ce SLA ne soit rompu. Lorsque le **Pourcentage écoulé réel** atteint les 100 %, cette valeur est définie sur **0 seconde**.
Heures ouvrables écoulées	Durée de temps qui s'est écoulé pour ce SLA dans le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier d'entreprise pour ce SLA s'étend de 8h à 17h en semaine, alors l'heure d'exécution du SLA est uniquement calculée entre ces heures et non le week-end. Si aucun calendrier d'entreprise n'est établi, les heures ouvrables écoulées sont identiques au temps écoulé réel.
Pourcentage écoulé d'heures ouvrables	Pourcentage de la période de SLA qui s'est écoulée sur le calendrier d'entreprise pour ce SLA. Si aucun calendrier d'entreprise n'est établi, le pourcentage écoulé d'heures ouvrables est identique au pourcentage écoulé réel.
Heures ouvrables restantes	Temps restant dans le calendrier d'entreprise avant que ce SLA ne soit rompu. Si aucun calendrier d'entreprise n'est établi, les heures ouvrables restantes sont identiques au temps restant réel. Lorsque le **Pourcentage écoulé d'heures ouvrables** atteint les 100 %, cette valeur est définie sur **0 seconde**.

Suspendre et reprendre le minutage de SLA à partir d'une commande de travaux

Suspendez et reprenez le minutage du SLA d'une commande de travaux à partir de la commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_initiator, wm_qualifier, wm_dispatcher ou un rôle double

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ceci est utile si un qualificateur ou un répartiteur attend des informations de la part de l'appelant ou lorsque d'autres actions doivent se dérouler avant de poursuivre la commande de travaux.

Remarque :
les initiateurs ne peuvent pas consulter les SLA liés aux commandes de travaux qu'ils suspendent ou font reprendre.

Procédure

1. Accédez à une commande de travaux avec un SLA en utilisant le chemin visible pour votre rôle :
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **SLA de commande de travaux**
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **En attente de qualification**
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Commandes de travaux brouillon**
2. Sélectionnez une commande de travaux active.
3. Sur l'enregistrement de commande de travaux, ajoutez une note de travail expliquant pourquoi la commande de travaux est suspendue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Suspendre**.

   Le système définit l'**Étape** du SLA sur **En pause**.

5. Cliquez sur **Reprendre** pour redémarrer le SLA.

   Le système réinitialise le SLA à son étape précédente.

Suspendre et reprendre le minutage de SLA à partir d'une tâche de commande de travaux

Suspendez et reprenez le minutage du SLA d'une commande de travaux à partir d'une tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent ou un rôle double

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ceci est particulièrement utile pour les agents car il leur permet de suspendre le minutage de la commande de travaux parente s'ils attendent des informations ou pour que d'autres personnes exécutent des actions.

Procédure

1. Accédez à une tâche de commande de travaux avec un SLA en utilisant le chemin visible pour votre rôle :
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches de commande de travaux avec SLA**
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Mes tâches de commande de travaux**
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Mes affectations**
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux active.
3. Ajoutez une note de travail expliquant pourquoi vous suspendez la commande de travaux.
4. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Suspendre la commande de travaux**.

   Le système définit l'**Étape** du SLA sur **En pause**.

5. Cliquez sur **Reprendre la commande de travaux** pour redémarrer le SLA.

   Le système réinitialise le SLA à son étape précédente.

Supprimer un SLA d'une commande de travaux

Retirez un SLA d'une commande de travaux, tout en le laissant disponible pour une utilisation avec d'autres commandes de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **SLA de commande de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Dans la liste connexe des **SLA de tâche**, sélectionnez la case à cocher à côte du nom du SLA.
4. Dans la liste de choix **Actions**, sélectionnez **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.

États des commandes de travaux

Les commandes de travaux suivent un cycle de vie spécifique et passent par une série d'états, qui sont affichés dans le champ État de l'enregistrement de commande de travaux.

Les états des demandes affichés dépendent de l'application Gestion des services sur site , comme indiqué dans la table.

Selon votre configuration, vous pouvez qualifier les commandes de travaux une fois qu'elles ont été rédigées ou les soumettre immédiatement prêtes à être expédiées. Pour plus d'informations sur la configuration de la qualification, reportez-vous à la section La qualification est requise pour les nouvelles demandes dans Configurations du domaine global.

Gestion des services sur site États des ordres de travail

État	Description
Brouillon	Le qualificateur n'a pas terminé de décrire le travail.
En attente de qualification	L'ordre de travail a été rédigé mais n'a pas été qualifié. **Remarque :** Cet état s'affiche uniquement si la qualification est activée.
Qualifié	La demande a été approuvée et est prête à être affectée. **Remarque :** Cet état s'affiche uniquement si la qualification est activée.
Prêt pour l'expédition	La demande est prête à être affectée. **Remarque :** Cet état s'affiche uniquement si la qualification est désactivée.
Affecté	La demande est en attente d'acceptation de la part de l'agent affecté Field Service .
Accepté	L'agent Field Service accepte la demande et celle-ci est prête à être traitée.
Travail en cours	Le traitement de la demande a commencé.
Fermé terminé	La demande a été effectuée selon les spécifications.
Fermé incomplet	La demande n'a pas pu être effectuée comme spécifié.
Annulé	La demande a été annulée.

Remarque : Si vous avez activé la qualification et que vous la désactivez, toutes les commandes de travaux existantes en attente de qualification, en mode brouillon ou déjà qualifiées sont définies sur Prêt pour l'expédition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'interface utilisateur

Créez ou modifiez des actions d'interface utilisateur à ajouter aux formulaires de commande de travaux [wm_order] et de tâche de commande de travaux [wm_task]. Utilisez ces actions pour déplacer les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux d'un état au suivant, ou pour effectuer des actions spécifiques, telles que le lancement de questionnaires. Pour plus d'informations, consultez Actions d'interface utilisateur

Configurer l'état de qualification des commandes de travaux

Activez la qualification des commandes de travaux pour que les commandes de travaux passent du statut de brouillon à celui de qualification en attente, puis à celui de qualification avant qu'elles ne soient prêtes à être expédiées. La qualification permet un contrôle de qualité pour s'assurer que la commande de travaux répond à une certaine norme avant de passer à l'étape suivante.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Activez le commutateur indiquant que **la qualification est requise pour les nouvelles demandes**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Personnalisation de flux d'états

Les flux d'états contrôlent la séquence par laquelle les enregistrements passent d'un état à l'autre dans les applications Service Management.

Un administrateur peut effectuer les tâches suivantes :

- ajouter ou supprimer des états ;
- déclencher des événements pour certaines transitions d'état ;
- rendre la transition vers un autre état automatique lorsque les données d'une demande ou de sa tâche changent, ou modifier les états manuellement lorsque l'utilisateur clique sur un bouton ;
- limiter la liste de choix pour le champ État aux états finaux qui sont des transitions valides depuis l'état de départ donné ;
- contrôler la visibilité et le comportement de certains champs sur une table cible lorsque les enregistrements dans cette table changent d'état ;
- créer des flux d'états personnalisés. Désactivez l'option **Les flux d'états sont activés** sur l'écran de configuration. La création de flux d'états personnalisés nécessite des connaissances en scripting.

Remarque :
les utilisateurs ayant le rôle wm_admin peuvent créer, lire, mettre à jour et supprimer uniquement les flux de commande de travaux et les flux de tâches de travail. Les utilisateurs ayant le rôle facilities_admin peuvent créer, lire, mettre à jour et supprimer uniquement les flux de demandes d'installations et les flux de tâches de demande. Les utilisateurs ayant le rôle wm_admin ne peuvent pas manipuler les enregistrements d'installations, et les utilisateurs ayant le rôle facilities_admin ne peuvent pas manipuler les enregistrements de commandes 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.

Fonctionnement des flux d'états de demandes et de tâches SM

Les flux d'états remplacent le processus standard qui contrôle la façon dont les demandes et leurs tâches connexes passent d'un état à l'autre. Le système ServiceNow crée des règles métier, des scripts clients et des actions d'interface utilisateur qui effectuent les transitions et les contrôles de champs que vous définissez. Ces éléments de programmation restent fonctionnels tant que les enregistrements de flux d'états qui les utilisent sont présents. Lorsque les flux d'états sur une table d'application SM sont supprimés, le système tente de supprimer tous les éléments de programmation inutiles ayant été créés sur cette table. Vous pouvez limiter les sélections pour le champ État aux états valides pour la transition, en fonction de l'état de début.

Les flux d'états fournissent les contrôles suivants :

- **Transitions manuelles :**Une action d'interface utilisateur, créée automatiquement par le système lorsque vous fournissez une condition ou un script, initie une transition.
- **Transitions automatiques :**Une règle métier, créée automatiquement par le système lorsque vous fournissez une condition et un script, initie une transition lorsque des modifications sont apportées à une demande ou à une tâche.

Fonctionnalités disponibles avec les flux d'états

- **Transitions personnalisées** : personnalisez l'ordre dans lequel les états peuvent changer pour les enregistrements de demandes et de tâches.
- **Contrôles de champs** : contrôlez le comportement et la visibilité de champs spécifiques lorsqu'une tâche change d'état ou atteint un état de fin précis.
- **Liste de choix d'états :**Limitez les valeurs proposées dans un champ État d'enregistrement de tâche aux états valides pour cette transition. Il s'agit du même script client que celui créé par le système pour gérer les contrôles de champs pour les transitions d'état.
- **Événements:**Déclenchez des événements lorsqu'une transition d'état se produit ou lorsqu'un enregistrement atteint un état final spécifique.

États de début et de fin

Vous pouvez créer un flux d'état personnalisé pour le traitement qui doit se produire lorsqu'un enregistrement de tâche effectue une transition spécifique d'un état à un autre. Ces enregistrements nécessitent un état de début et un état de fin ; le traitement se produit pendant la transition entre les états. Pour effectuer un traitement spécifique lorsqu'un enregistrement de tâche atteint un état de fin particulier, vous n'avez qu'à définir l'état de fin. Dans certains cas, un flux d'état peut avoir un état de début uniquement, par exemple lorsque vous devez effectuer un nettoyage après l'annulation d'une tâche. Il est possible qu'un flux d'état n'ait pas d'état de début ou de fin si le traitement prévu dans l'enregistrement s'applique à plus d'une transition d'état.

La solution consiste à stocker la règle métier ou le script client dans un enregistrement de flux d'état et de créer une condition pour déclencher le traitement de tout changement d'état qui l'exige. Un exemple de cela dans Field Service Management est la règle métier Déployer les changements sur la table Tâche de commande de travaux [wm_task]. Cette règle métier déploie les changements d'état qui se produisent dans les tâches vers la commande de travaux parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 flux d'états pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux

Les flux d'état contrôlent la séquence selon laquelle les commande de travaux et les tâches de commande de travaux passent d'un état à un autre. Vous pouvez personnaliser les flux d'états pour contrôler la séquence par laquelle les enregistrements passent d'un état à l'autre dans les applications Service Management.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez toutes les transitions d'état possibles qui représentent le cycle de vie d'une commande de travaux. Toutefois, la personnalisation des flux d'états nécessite des connaissances en scripting.

Remarque :
Le champ **État** Le champ de l'enregistrement est toujours en lecture seule.

Procédure

1. Avant de personnaliser un flux d'état, faites une copie de l'enregistrement de flux d'état pour la transition que vous voulez changer et réalisez toutes vos personnalisations dans l'enregistrement copié.

   Cela permet au système de mettre à jour automatiquement l'enregistrement de flux d'état par défaut lors d'une mise à niveau et vous permet de revenir à l'enregistrement par défaut si nécessaire.

2. Assurez-vous de désactiver l'enregistrement d'origine afin que le système ne puisse pas l'utiliser.
3. Accédez à la classe de flux d'états que vous souhaitez personnaliser.
   - **Flux d'états** > **Flux de commandes de travaux**
   - **Flux d'états** > **Flux de tâches de travail**
4. Ouvrez l'enregistrement pour la transition que vous souhaitez personnaliser.
5. Faites un clic droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
   Le système efface toutes les valeurs du **Règle métier** et **Action d'interface utilisateur** Champs. Une notification décrivant l'action réalisée apparaît en haut du formulaire.
6. Assurez-vous que le **Actif** La case est cochée.
7. Dans la section appropriée, configurez une méthode de transition :
   - **Manuelle:**Cliquez sur **Créer une action d'interface utilisateur** pour créer un bouton sur le formulaire qui permet aux utilisateurs d'exécuter la transition manuellement. Le système utilise la valeur dans le champ **Nom** comme étiquette pour l'action d'interface utilisateur. L'action d'interface utilisateur exécute le script dans le champ **Script manuel** lorsque les conditions sont définies sur vrai.
   - **Automatique** : cliquez sur **Créer une règle métier** pour créer la règle métier. La règle métier exécute le script dans le champ **Script automatique** lorsque les conditions sont définies sur vrai.
8. Cliquez sur **Créer un script client** pour créer le script qui limite les valeurs disponibles dans la liste de choix du champ **État** d'un enregistrement aux états valides pour cette transition.
9. Complétez la section **Contrôles de champs** pour contrôler comment certains champs apparaissent lorsqu'un enregistrement change 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.

Remarque :
Le système applique les contrôles de champs avec le même script client que vous avez créé pour filtrer la liste de choix pour le champ **État**.

10. Cliquez sur **Mettre à jour**.
11. Rouvrez l'enregistrement source que vous avez copié et désactivez la case à cocher **Actif** . Désactiver l'enregistrement d'origine permet au système de le mettre à niveau normalement lorsque l'instance est mise à niveau et empêche le système d'utiliser l'enregistrement plutôt que votre flux d'état personnalisé.
12. Ouvrez l'enregistrement de flux d'état copié que vous souhaitez personnaliser.
13. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de flux de tâches de travail

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement par le système ServiceNow.
[Obligatoire] Table	Table sur laquelle s'exécute l'enregistrement de flux d'état. Les tables possibles sont les suivantes : ○ Tâche de commande de travaux [wm_task] ○ Commande de travaux [wm_order]
État de début	Nom de l'état au début de la transition.
État de fin	Nom de l'état à la fin de la transition.
Script client	Script client à exécuter pour cette transition. Le script client contrôle les états de début et de fin disponibles que vous pouvez sélectionner en limitant le contenu de la liste de choix **État** aux états valides.
Événement	Nom d'un événement existant à déclencher lorsque cette transition se produit.
Nom	[Obligatoire] Nom de l'état tel qu'il apparaît dans la liste de choix.
Rôles	Rôles requis pour configurer le champ **État** qui utilise la transition personnalisée.
Actif	Commutateur pour activer ou désactiver cet enregistrement de flux d'état.
Classe	Classes de flux d'état disponibles : ○ **Flux d'état :**Enregistrements créés pour les flux d'états dans toutes les tables basées sur les tâches, à l'exception de celles de Field Service Management. ○ **Flux de commande de travaux** : enregistrements créés pour les flux d'états dans la table Commande de travaux [wm_order]. ○ **Flux de tâche de travail** : enregistrements créés pour les flux d'états dans la table Tâche de commande de travaux [wm_task]. Ce champ est obligatoire pour les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur. Les utilisateurs ayant le rôle wm_admin peuvent uniquement créer des enregistrements de flux d'état dans les classes **Flux de commande de travaux** et **Flux de tâche de travail**. Ils ne peuvent pas modifier ce champ dans 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
Remplacement	Valeur de départ par défaut pour le champ **État** sur tous les nouveaux enregistrements pour la table nommée dans l'enregistrement de flux d'état.
Notes de travail	Commentaires à propos de cette transition de flux d'état.
Commentaire	Détails sur l'enregistrement personnalisé.
Manuel (exécute les scripts d'une action d'interface utilisateur qui nécessite que l'utilisateur clique sur un bouton ou un lien connexe).	
Chaîne de condition manuelle	Conditions pour permettre une action d'interface utilisateur qui ne peut pas être définie avec le créateur de condition. Par exemple, vous pouvez utiliser cette chaîne pour définir des actions d'interface utilisateur pour des équipements mobiles. Cette condition a une relation **[et]** avec la condition dans le champ **Condition manuelle**.
Condition manuelle	Créateur de condition pour activer une action d'interface utilisateur pouvant être définie pour les champs de la table cible. Cette condition a une relation **[et]** avec la condition dans le champ **Chaîne de condition manuelle**.
Script manuel	Script qui définit ce que l'action d'interface utilisateur fait lorsque les conditions sont définies sur vrai. Ce script s'exécute lorsque l'utilisateur clique sur un bouton ou un lien connexe.
Action d'interface utilisateur	[Lecture seule] Nomme l'action d'interface utilisateur à activer pour cette transition. Par défaut, cette action d'interface utilisateur crée un bouton sur le formulaire de tâche. Cliquez sur **Créer une action d'interface utilisateur** pour créer le bouton. Le bouton hérite du nom de l'enregistrement de flux d'état dans lequel il a été créé.
Automatique (exécute automatiquement une règle métier lorsqu'un enregistrement de tâche est modifié et mis à jour).	
Chaîne de condition automatique	Conditions pour exécuter la règle métier qui ne peut pas être définie avec le créateur de condition. Par exemple, utilisez cette condition pour évaluer si la transition proposée est un flux valide. Cette condition a une relation **[et]** avec la condition dans le champ **Condition automatique**.
Condition automatique	Conditions pour l'exécution de la règle métier qui peuvent être définies pour les champs dans la table cible. Cette condition a une relation **[et]** avec la condition du champ **de chaîne de condition automatique** .
Script automatique	Script qui effectue un travail supplémentaire lorsque la condition est définie sur vrai. Ce script peut effectuer des tâches telles que mettre à jour la date et l'heure de la transition ou informer quelqu'un d'une étape importante.
Règle métier	Nom de la règle métier créée pour cette transition. La règle métier a une condition pour assurer la validité du flux. Si cette condition est définie sur vrai, la règle métier effectue la transition demandée, en utilisant les états de début et de fin du formulaire Flux de commande de travaux ou Flux de tâches de travail.
Contrôles de champs (détermine les propriétés de champ lorsqu'un enregistrement passe d'un état à un autre.)	
Champs obligatoires	Champs obligatoires lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux.
Champs en lecture seule	Champs définis en lecture seule lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux.
Champs visibles	Champs rendus visibles lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande 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.

Champ	Description
Non obligatoire	Champs définis comme optionnels lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux.
Pas en lecture seule	Champs pouvant être modifiés lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux.
Non visible	Champs masqués lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux.

Information associée

Gestion des services

États de la demande

Contournements de dictionnaire de flux d'état

Un contournement de dictionnaire dans un flux d'état définit l'état de début de tous les nouveaux enregistrements dans une table spécifique. Vous définissez un contournement uniquement dans des tables qui étendent une table de base, de sorte que vos personnalisations ne sont appliquées qu'à la table étendue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans un enregistrement de flux d'état, sélectionnez un **État de fin**.

   Il s'agit de la valeur de contournement qui devient l'état de début pour tous les nouveaux enregistrements dans la table nommée.

2. Cliquez sur **Créer une valeur par défaut**.
   Le système remplit le champ **Contournement de dictionnaire** avec une valeur d'état, qui est le champ de la table de tâche affecté par le contournement. Le champ Contournement de dictionnaire est en lecture seule. Une fois le contournement créé, le système masque le bouton **Créer une valeur par défaut** sur tous les formulaires de flux d'état suivants pour cette table.

Notes de travail dans les flux d'états

Les notes de travail sont une partie importante du processus de flux d'état et sont utilisées pour communiquer des informations sur les transitions d'états.

Le flux d'état ajoute des notes de travail dans le champ **Notes de travail** de n'importe quelle tâche faisant cette transition. Par exemple, vous pouvez inclure la note « Tâche rejetée par l'agent » dans le flux d'état **Rejeter**, qui se produit lorsque la tâche passe de l'état **Affecté** à **Expédition en attente**. Si un agent rejette la tâche et ne parvient pas à saisir une note de travail, cette note indique au répartiteur pourquoi la tâche est réapparue dans la file d'attente de répartition. Les notes de travail ajoutées par un agent ayant rejeté la tâche sont ajoutées aux notes de travail héritées du flux d'état.

Les règles suivantes s'appliquent aux notes de travail de flux d'état :

- Pour un flux d'état sans **État de début**, la note de travail est ajoutée à chaque fois que la tâche passe à l'**État de fin**.
- Pour un flux d'état avec un **État de début** et un **État de fin**, la note de travail est ajoutée seulement quand la tâche passe de cet état de début à cet état de fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 deux flux d'états avec des notes de travail ont le même **État de fin**, mais qu'un seul a un **État de début**, le système ajoute les notes de travail du flux d'état avec l'état de début. Ceci permet une meilleure correspondance entre la note de travail de flux d'état et la transition plus importante entre des états de début et de fin spécifiques. Dans cet exemple, l'information de la note de travail est plus pertinente pour une tâche passant de l'état **Affecté** à **Expédition en attente** que pour une tâche qui atteint l'état Expédition en attente depuis un état de début indéterminé.

Information associée

Personnalisation de flux d'états

États de la demande

États des tâches de la demande

Contrôles de champs dans les flux d'états

Vous pouvez définir les contrôles pour les champs individuels qui sont appliqués lorsqu'un enregistrement passe d'un état à un autre.

Les paramètres dans la section Contrôles de champs du formulaire Flux d'état vous permettent d'appliquer des contrôles de champs lorsque le système détecte une transition d'état spécifiée, ou lorsque l'état de fin est l'état actuel lorsque le formulaire est ouvert. Le contrôle est uniquement appliqué aux champs existants sur le formulaire. Les flux d'états ne peuvent pas ajouter de champs au formulaire.

Par exemple, vous voudrez peut-être que le champ **Problème** soit visible lorsqu'un incident passe à l'état **En attente du problème**. Si l'état de l'incident devient **En attente d'infos utilisateur**, masquez le champ **Problème** et rendez le champ **Appelant** obligatoire.

Configurez les enregistrements de flux d'état avec un état de fin seulement et créez le comportement correct pour chaque état de fin que vous voulez contrôler. Cela garantit que les contrôles de champs sont définis correctement lorsque l'utilisateur sélectionne un nouvel état ou lorsqu'il rétablit le champ **État** d'un enregistrement à l'état d'origine. Spécifiez uniquement une transition d'état complète, avec un état de début et de fin, lorsque vous voulez définir un comportement particulier pour cette transition d'état précise.

Remarque :
les flux d'états utilisent des scripts clients pour faire appliquer les contrôles de champs. Il est possible que vos paramètres puissent être modifiés par des politiques d'interface utilisateur existantes qui s'exécutent après les scripts clients.

Information associée

États de la demande

États des tâches de la demande

Déclencher des événements sur les changements d'états

Vous pouvez configurer un flux d'état pour qu'il déclenche un événement système enregistré lorsqu'une tâche passe d'un état de début à un état de fin précis. Par exemple, vous pouvez utiliser des événements pour déclencher des notifications par e-mail et créer des actions de scripts.

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

Vous pouvez configurer un flux d'état pour qu'il déclenche un événement système enregistré lorsqu'une tâche passe d'un état de début à un état de fin précis. Par exemple, vous pouvez utiliser des événements pour déclencher des notifications par e-mail et créer des actions de scripts. Lorsque vous attachez un événement à un flux d'état, le système ServiceNow crée une règle métier appelée **Événements des flux d'états de <table name>** pour la table spécifiée dans le flux d'état. Si vous précisez un état de début et de fin, la règle métier s'exécute lorsque l'enregistrement passe de l'état de début à l'état de fin. Si le flux d'état ne précise qu'un état de fin, la règle métier s'exécute à chaque fois que cet état de fin est atteint. Le système crée une règle métier pour tous les flux d'états contenant des événements sur une seule table. Lorsque tous les événements ou tous les flux d'états sur une table sont supprimés, le système supprime la règle métier.

Pour créer un événement qui se déclenche lorsqu'une tâche de commande de travaux passe d'un état de début **Travail en cours** à un état de fin **Fermé terminé** :

Procédure

1. Enregistrez un nouvel événement sur la table Tâche de commande de travaux [wm_task] appelé `task.closed`.
2. Accédez aux **flux d'états Flux de tâches de travail**.
3. Ouvrez l'enregistrement de flux d'état **Fermé terminé**.
4. Sélectionnez `task.closed` dans le champ **Événement** et enregistrez vos modifications.

   Le système ServiceNow crée automatiquement une règle métier appelée **Événements de flux d'états pour wm_task**.

Reconstruire des flux d'états

Vous pouvez reconstruire des flux d'états lorsqu'un décalage se produit entre les sys_id existants et nouveaux.

Lorsque vous utilisez un fichier XML pour importer un enregistrement de flux d'état dans une instance, le système tente de faire correspondre les états entrants avec les états existants en comparant les sys_id. Étant donné que les sys_id d'éléments d'une liste de choix peuvent varier d'une instance à l'autre, le système peut échouer à faire correspondre les états, même s'ils sont par ailleurs identiques.

Lorsque la mise en correspondance échoue, les états de début et de fin des enregistrements affectés sont laissés vides ou contiennent des valeurs numériques. Pour réparer ces enregistrements, accédez à **Flux d'états** > **Administrateur** > **Reconstruire des flux d'états**. Ce module exécute un script qui compare la valeur numérique de chaque élément de la liste de choix du champ **État** jusqu'à ce qu'il trouve une correspondance dans l'enregistrement de flux d'état importé.

Nettoyage de flux d'état

Les règles métier, les scripts clients et les actions d'interface utilisateur que le système crée automatiquement pour effectuer des transitions personnalisées n'existent que lorsque les enregistrements de flux d'état qui les utilisent sont présents.

Lorsque tous les flux d'état sur une table sont supprimés, le système tente de supprimer tous les éléments de programmation inutiles ayant été créés sur cette table, à l'aide des critères 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.

Éléments de flux d'état supprimés au cours du nettoyage

Élément	Supprimé quand
Action d'interface utilisateur Règle métier Contournement de dictionnaire	Le flux d'état qui l'a créé est supprimé.
Règle métier traitant les événements déclenchés par un flux d'état	Tous les flux d'états pour la table spécifiée ayant des événements configurés sont supprimés.
Script client (onLoad)	Tous les flux d'états pour la table sont supprimés.
Script client (onChange)	Tous les flux d'états avec des contrôles de champs sont supprimés.
Règle métier de notes de travail	Tous les flux d'états avec des contrôles de champs ou des notes de travail sont supprimés.

Exemple de flux d'état

Vos processus de gestion peuvent exiger que des tâches de commande de travaux soient acceptées automatiquement lorsqu'elles sont réparties à un agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un nouvel enregistrement de flux d'état qui automatise la transition de l'état Expédition en attente à l'état Accepté et contourne l'état Affecté, dans lequel les agents peuvent rejeter des tâches. Ceci empêche le système d'exécuter le script manuel associé aux actions d'interface utilisateur. Le script automatique effectue les tâches que le script manuel exécutait, comme la mise à jour de la date et de l'heure de la répartition de la tâche, ou des tâches supplémentaires, comme l'envoi d'une notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Flux d'états** > **Flux de tâches de travail**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Affecté** qui définit la transition d'une tâche d'un état de début **Expédition en attente** à un état de fin **Affecté**.

   Il s'agit d'un changement d'état automatique qui se produit lorsque le nom d'un agent est ajouté au champ Affecté à et que la tâche est mise à jour.

3. Modifiez le nom du flux d'état.

   Dans cet exemple, changez le nom en **Ignorer l'acceptation de l'agent**.

4. Modifiez la valeur dans le champ **État de fin** vers **Accepté**.

   Cette transition vous permet de contourner l'enregistrement de flux d'état **Accepter** qui permet aux agents de rejeter les tâches.

5. Configurez les critères de condition 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.

- **Chaîne de condition automatique** : cette condition garantit que l'état actuel est **Expédition en attente** et que la valeur du champ **Affecté à** change. Par exemple, current.state == 10 && current.assigned_to.changes().
- **Condition automatique** : la condition **[Affecté à] [n'est pas vide]**garantit que toutes les tâches réparties sont acceptées automatiquement.
- **Script automatique** :] Le script automatique définit l'heure à laquelle la tâche a été répartie. Par exemple, utilisez la méthode suivante : current.dispatched_on = gs.nowDateTime() ;.

Remarque :
les deux déclarations de conditions précédentes ont une relation **[et]** . Dans cet exemple, la règle métier s'exécute lorsqu'une tâche dans l'état **Expédition en attente** est affectée à n'importe quel agent.

6. Copiez l'enregistrement à l'aide de la commande **Insérer et rester**.

   Cette action incrémente le numéro d'enregistrement et efface le champ **Règle métier**. Le système crée automatiquement une nouvelle règle métier, en utilisant le nom du nouvel enregistrement de flux d'état. La règle métier Ignorer l'acceptation de l'agent fait passer automatiquement la tâche d'**Expédition en attente** à **Accepté** quand un répartiteur saisit un nom d'utilisateur dans le champ **Affecté à**. Notez que tous les changements que vous apporterez à cet enregistrement de flux d'état à l'avenir seront exécutés par cette règle métier.

7. Assurez-vous que la case à cocher **Actif** est sélectionnée.
8. Dans la liste Flux de tâches de travail, localisez l'enregistrement de flux d'état **Accepter** et définissez le statut **Actif** sur **faux**.

   Cette action désactive la transition qui permet aux agents d'accepter les tâches et fait passer le flux d'état directement d'**Expédition en attente** à **Accepté**.

Configurer Template Management pour Field Service

Configurez les configurations avancées pour les modèles de commande de travaux afin de permettre aux modèles de traiter les données de manière dynamique au lieu d'utiliser les informations statiques décrites dans les modèles de commande de travaux.

Template Management for Field Service fournit des configurations avancées pour les modèles de commande de travaux qui permettent aux modèles de fonctionner de manière dynamique lors de la création d'une commande de travaux.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer les modèles de commande de travaux afin d'identifier dynamiquement les informations permettant de remplir les champs d'une commande de travaux et de créer des tâches en procédant comme suit :

- Activez les modèles de commande de travaux pour mapper les informations de la table source aux attributs de la commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage des données.
- Identifiez et créez les tâches appropriées pour une commande de travaux en fonction des conditions de filtrage définies. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de tâches autonomes.
- Utilisez des points d'extension pour personnaliser le processus d'identification de la source de la commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Points d'extension dans Field 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 Template Management for Field Service

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion de modèles pour Field Service (com.snc.fsm_template_management) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de Template Management for Field Service active le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management) s'il n'est pas déjà activé.

Les éléments suivants sont installés avec Field Service Template Management :

- Tables
- Script includes
- Rôles d'entreprise

Pour plus d'informations, consultez Gestion de modèles pour Field Service les composants.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez Template Management for Field Service module d'extension (com.snc.fsm_template_management) 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>.

Configurer le mappage des données

Configurez les modèles de commande de travaux pour récupérer les données d'une table source afin de remplir les champs dans un formulaire de commande de travaux lors de la création d'une commande de travaux. La table source peut être la table ticket, incident, changement, etc., selon la source d'origine d'une commande de travaux.

Vous devez d'abord créer une carte de table pour spécifier les champs à copier de la table source vers la table de commande de travaux, puis lier le mappage de table à un modèle de commande de travaux. Les points d'extension dans la gestion des modèles permettent à votre modèle de commande de travaux de traiter la configuration suivante. Pour plus d'informations, consultez Points d'extension dans Field 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.

Créer un mappage de champs à partir d'une table source vers une commande de travaux

Créez une carte de table pour configurer les champs copiés à partir d'une table source vers les champs de la commande de travaux. La source d'une commande de travaux peut être un ticket, un changement, un incident, etc.

Avant de commencer

Vous devez activer la gestion des modèles pour Field Service le module d'extension (com.snc.fsm_template_management).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le mappage de table garantit que lorsqu'une commande de travaux est créée à partir de sa source, les informations de la table source sont copiées dans les champs cibles appropriés de la commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Mappage de la table**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Carte de table CSM

Champs	Description
Nom du mappage	Le nom de la carte de table.
Nom d'API	L'API pour cette carte de table. Ce champ est automatiquement défini.
Table source	La table source pour cette carte. Par exemple, ticket, incident, changement, etc.
Actif	Option permettant d'activer le mappage à partir de la table source vers la table cible.
Application	Lecture seule. L'application pour cette carte de table. Ce champ est automatiquement défini.
Mappage de champs avancé	Option permettant d'activer le mappage de champs avancé.
Table cible	La table cible pour cette carte. Par exemple, wm_order.
Utiliser une condition avancée	Option permettant d'activer le mappage de condition avancé, 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
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.
Mappage de champs avancé	Option pour mapper les champs à l'aide de scripts avancés. **Remarque :** ○ Si le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancé, le mappage de champ avancé remplace le mappage de champ de base. ○ Si les champs configurés dans le mappage de champs de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champs avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champs de base. Ce champ n'est disponible que lorsque la méthode de mappage est définie sur Avancé et que l'option **Mappage de champ avancé** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La carte de table est créée en mappant la table source sélectionnée à la table de commande de travaux.
5. Créez un mappage de champs pour copier les informations du champ source vers un champ approprié dans la commande de travaux.
   a. Dans la liste connexe Mappage des champs de base, sélectionnez **Nouveau**.
   b. 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 Carte de champs CSM

Champ	Description
Carte de table	Nom de la carte de table utilisé pour le mappage des champs. Ce champ est automatiquement défini.
Table source	La table source pour cette carte. Ce champ n'est disponible que lorsque la méthode de mappage est basique et que l'option **Avancé** n'est pas sélectionnée.
Champ source	Colonne de la table source dédiée au mappage de champs. Ce champ n'est disponible que lorsque la méthode de mappage est basique et que l'option **Avancé** n'est pas sélectionnée.
Application	Application pour cette carte de champs. Ce champ est automatiquement défini.
Table cible	La table cible pour cette carte. Par exemple, wm_order. Ce champ est automatiquement défini.
Champ cible	Colonnes de la table des commandes de travaux que vous souhaitez renseigner avec la valeur de champ source mappée.
Commande	Ordre de priorité de traitement des champs mappés.
Actif	Option permettant d'activer le mappage des informations du champ source au champ de la commande de travaux.
Avancé	Option pour mapper les champs à l'aide de scripts avancés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancé, le mappage de champ avancé remplace le mappage de champ de base. ▪ Si les champs configurés dans le mappage de champs de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champs avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champs de base.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

6. **Facultatif :** Pour mapper plus de champs, répétez l'étape 5.

Résultats
Les tables source et cible sont mappées et prêtes à copier les informations du champ source vers un champ approprié dans la commande de travaux.

Activer le modèle de commande de travaux pour récupérer les données de la table source

Activez le modèle de commande de travaux pour identifier la source de la commande de travaux, puis mappez les données de cette table source aux champs de la commande de travaux. Cela peut être réalisé en associant une carte de table au modèle de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Mappage d'attribut**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage d'attributs de modèle

Champ	Description
Carte de table	Nom du mappage stocké dans la carte de la table CSM.
Modèle de commande	Nom du modèle de commande de travaux pour lequel vous souhaitez utiliser les configurations de mappage de table.

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.

Résultats

Le modèle de commande de travaux est activé pour copier les données de la table source vers les champs de commande de travaux correspondants en fonction du mappage de table associé. Vous pouvez trouver ce mappage d'attribut nouvellement créé dans la liste connexe Mappage d'attributs de modèle dans le formulaire de modèle de commande de travaux.

Configurer des modèles de tâches autonomes

La gestion des modèles vous permet de créer des modèles de tâches de commande de travaux autonomes et de les lier à différents modèles de commande de travaux. Cela permet aux modèles de commande de travaux d'identifier une tâche appropriée et de la créer pour différentes commandes de travaux en fonction des conditions de filtrage définies.

Vous devez d'abord créer des modèles de tâches de commande de travaux autonomes, puis les mapper aux modèles de commande de travaux.

Créer un modèle de tâche de commande de travaux

Créez un modèle de tâche de commande de travaux autonome, qui peut être utilisé par différents modèles de commande de travaux pour créer la même tâche pour leurs commandes de travaux. Cela vous évite de créer le même modèle de tâche à chaque fois pour chaque modèle de commande de travaux.

Avant de commencer

Vous devez activer la gestion des modèles pour Field Service le module d'extension (com.snc.fsm_template_management).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Modèles de tâche de commande de travaux**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations sur la tâche

Champs	Description
Type de tâche	Type de tâche à créer. La valeur par défaut est Tâche de commande de travaux.
Nom	Nom unique et descriptif pour cette tâche.
Description courte	Résumé de cette tâche
Description	Une description de cette tâche.
Pièces et quantités	Besoins et quantités de pièces nécessaires. Si vous avez sélectionné **Les besoins de pièces ne sont pas nécessaires pour les agents** sur l'écran de Configuration des services sur site, les champs **Pièces et quantités** ne sont pas affichés.
Modèle de liste de vérification	Sélectionnez un modèle de liste de vérification dans la liste pour ajouter une liste de vérification aux tâches créées à partir de ce modèle de commande 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.

Champs	Description
Groupe d'expédition	Groupe de répartition utilisé pour sélectionner les personnes qui exécutent la tâche.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un modèle de tâche autonome est créé et prêt à être mappé à n'importe quel modèle de commande de travaux.

Que faire ensuite
Après avoir créé un modèle de tâche autonome, mappez-le à un modèle de commande de travaux. Cela permet au modèle de commande de travaux de créer des tâches similaires pour différentes commandes de travaux, si nécessaire. Consultez Activer un modèle de commande de travaux pour créer des tâches pertinentes pour une commande de travaux.

Activer un modèle de commande de travaux pour créer des tâches pertinentes pour une commande de travaux

Ajoutez le modèle de tâche autonome à un modèle de commande de travaux ainsi que les conditions de filtrage. Cela permet au modèle de commande de travaux d'identifier et de créer la même tâche pour différentes commandes de travaux uniquement lorsque les conditions de filtrage correspondent.

Avant de commencer
Vous devez activer la gestion des modèles pour Field Service le module d'extension (com.snc.fsm_template_management).

Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Modèles des commande de travaux**.
2. Ouvrez un modèle de commande de travaux à partir de la liste Modèles de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe Modèles de tâche de commande de service, sélectionnez **Ajouter**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèles de tâches de commandes de services

Champ	Description
Modèle de commande	Nom du modèle de commande de travaux auquel vous ajoutez le modèle de tâche. Ce champ est automatiquement défini en fonction du modèle de commande sélectionné.
Table	Table associée à ce modèle de commande de travaux. Par exemple, wm_order.
Modèle de tâche	Nom du modèle de tâche de commande de travaux que vous souhaitez ajouter au modèle de commande 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.

Champ	Description
Commande	Ordre dans lequel le modèle de tâche doit être évalué pour créer la tâche d'une commande de travaux.

5. Ajoutez des conditions de filtre.

   a. Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**.

   b. Créez la condition.
   Par exemple, **[Compte] [est] [Boxeo] ET [Actif] [est] [vrai].**

   c. Si vous souhaitez ajouter un autre ensemble de conditions à la requête, sélectionnez **Nouvel ensemble de conditions** et ajoutez les conditions de l'autre ensemble.

   Les conditions permettant de déterminer la tâche d'une commande de travaux lors de l'utilisation de ce modèle de commande de travaux sont définies.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le modèle de commande de travaux est activé pour créer cette tâche pour différentes commandes de travaux si les conditions de filtrage définies correspondent.

Résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées

Dans Gestion des services sur site, les clients peuvent choisir de signer numériquement et de confirmer les commandes de travaux fermées avec l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet. Un résumé PDF de la commande de travaux signée est alors créé.

Le résumé comprend les tâches terminées, les pièces utilisées et retournées, les frais secondaires et le temps nécessaire pour terminer le travail. Le PDF comprend également le nom et la signature du client.

Information associée

Créer un résumé PDF signé pour une commande de travaux

Field Service Activer le pavé de signature

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service - Signature Pad (com.snc.wo_signature_pad) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle admin.

Avant de commencer

Gestion des services sur site - Signature Pad nécessite que vous installiez le Gestion des services sur site plugin (com.snc.work_management). Pour plus d'informations, consultez Activation de Field Service Management.

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des services sur site : Pavé de signature :

- Tables
- Includes de script

Pour plus d'informations, consultez Field Service - Composants du pavé de signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le module d'extension Field Service - Signature Pad (com.snc.wo_signature_pad) 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>.

Résultats
Lorsqu'il Field Service est activé, le module d'extension Signature Pad ajoute avec succès les configurations Capture de la signature et Résumé de la commande PDF dans la Field Service page de configuration.

Remarque :
Vous devez activer la **capture de signature** et le résumé de la **commande PDF** pour générer le résumé PDF signé d'une commande de travaux fermée.

Configurer des tâches de commande de travaux

Les commandes de travaux comprennent au moins une, mais généralement plusieurs, tâches de commande de travaux. Les tâches d'une commande de travaux peuvent être affectées à une personne, à un groupe ou à plusieurs Field Service techniciens autonomes. Il est plus facile d'exécuter une commande de travaux lorsque les tâches nécessaires pour terminer le travail sont divisées en parties logiques qui peuvent être accomplies indépendamment.

Créer des types de travail pour une tâche de commande de travaux

Vous avez la possibilité de catégoriser le type de travail à effectuer pour Field Service accomplir la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez différents types de travail pour une tâche afin de déterminer et de configurer les différents besoins de la tâche, par exemple si la tâche requiert une équipe et une préférence d'un groupe d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Types de travail**.
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 Type de travail

Champ	Description
Nom	Nom du type de travail.
Valeur	Nom du type de travail à stocker en interne.
Description	Description du type de travail.
Préférence de planification	Type de groupe d'affectation auquel la tâche doit être affectée, tel que le groupe interne et externe.
Actif	Option permettant d'indiquer si le type de travail est disponible pour la sélection lors de la création d'une tâche de commande de travaux.
Requiert une équipe	Option permettant d'indiquer si l'équipe est requise pour le type de travail sélectionné.
Besoins en ressources	Option permettant d'indiquer si une ressource, comme l'agent ou l'équipement, est requise pour le type de travail sélectionné. **Remarque :** Le champ s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Planification des ressources de service sur site (com.snc.fsm_resource_scheduling) est actif.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le type de travail est créé avec succès.

- Si vous avez sélectionné l'option Requiert une équipe, le type de travail est créé avec l'enregistrement de liste connexe Besoins de l'équipe.
- Si vous avez sélectionné l'option Besoins en ressources, le type de travail est créé avec l'enregistrement de liste connexe Besoins en ressources.

Pour plus d'informations sur l'ajout des besoins en ressources, reportez-vous à Ajouter des besoins de ressources pour une tâche de commande de travaux.

Configurer l'état planifié

Les administrateurs peuvent éventuellement choisir d'activer le flux d'état planifié pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Sélectionnez l'onglet **Affectation** .
3. Sélectionnez **Utiliser l'état planifié.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **l'option File d'attente de répartition** est désactivée, l'utilisation de l'état planifié est automatiquement désactivée.Lorsque la **file d'attente de répartition** est activée, l'utilisation de l'état planifié n'est PAS automatiquement activée.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**.
6. Faites défiler vers le bas jusqu'à la propriété **Mettre à jour l'état de la tâche de Planifié à Affecté lorsque le début planifié est dans les heures spécifiées à partir de l'heure actuelle** et modifiez cette propriété pour définir quand une tâche de commande de travaux doit être répartie (passer de Planifié à Affecté).
   Le nombre par défaut est 12, ce qui signifie que toute tâche planifiée dans les 12 prochaines heures est à l'état Affecté.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- Sur un formulaire de commande de travaux, les événements suivants se produisent :
  - Un nouvel état Planifié apparaît entre Prêt pour l'expédition et Affecté si la qualification n'est pas activée.
  - Un nouvel état Planifié apparaît entre Qualifié et Affecté si la qualification est activée.
- Sur un formulaire de tâche de commande de travaux, un nouvel état Planifié apparaît entre Expédition en attente et Affecté.

Remarque :
Si vous désactivez la propriété **Utiliser l'état planifié** , un avertissement s'affiche et indique que les tâches sont passées de Planifiées à Affectées. Par conséquent, toutes les tâches de commande de travaux à l'état Planifié passent à l'état Affecté.

Configuration des questionnaires de commande de travaux

Les questionnaires recueillent différents types d'informations auprès Field Service des agents, telles que la vérification de leur conformité au processus générique Field Service pendant qu'ils travaillent sur la tâche. La configuration Field Service des questionnaires est facultative.

Dans le cadre de l'exécution de certaines commandes de travaux et de certaines tâches, Field Service les agents remplissent des questionnaires ou des listes de vérification. Par exemple, un agent peut avoir besoin de remplir une liste de vérification de sécurité avant de commencer à travailler sur une tâche, ou de remplir un questionnaire d'inspection avant de terminer une commande de travaux.

La fonctionnalité de questionnaire de commande de travaux permet aux utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système de créer des enregistrements de questionnaire et d'associer ces enregistrements à des commandes de travaux ou à des tâches de commande de travaux. L'administrateur peut également rendre obligatoire le remplissage du questionnaire avant qu'un agent ne ferme une tâche. Les enregistrements de questionnaire comprennent certaines informations de configuration, telles que la condition ou l'événement qui déclenche le questionnaire, ainsi que la liste des questions incluses dans le questionnaire. L'outil Concepteur d'enquête est utilisé pour créer les questionnaires.

Traduction automatique

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

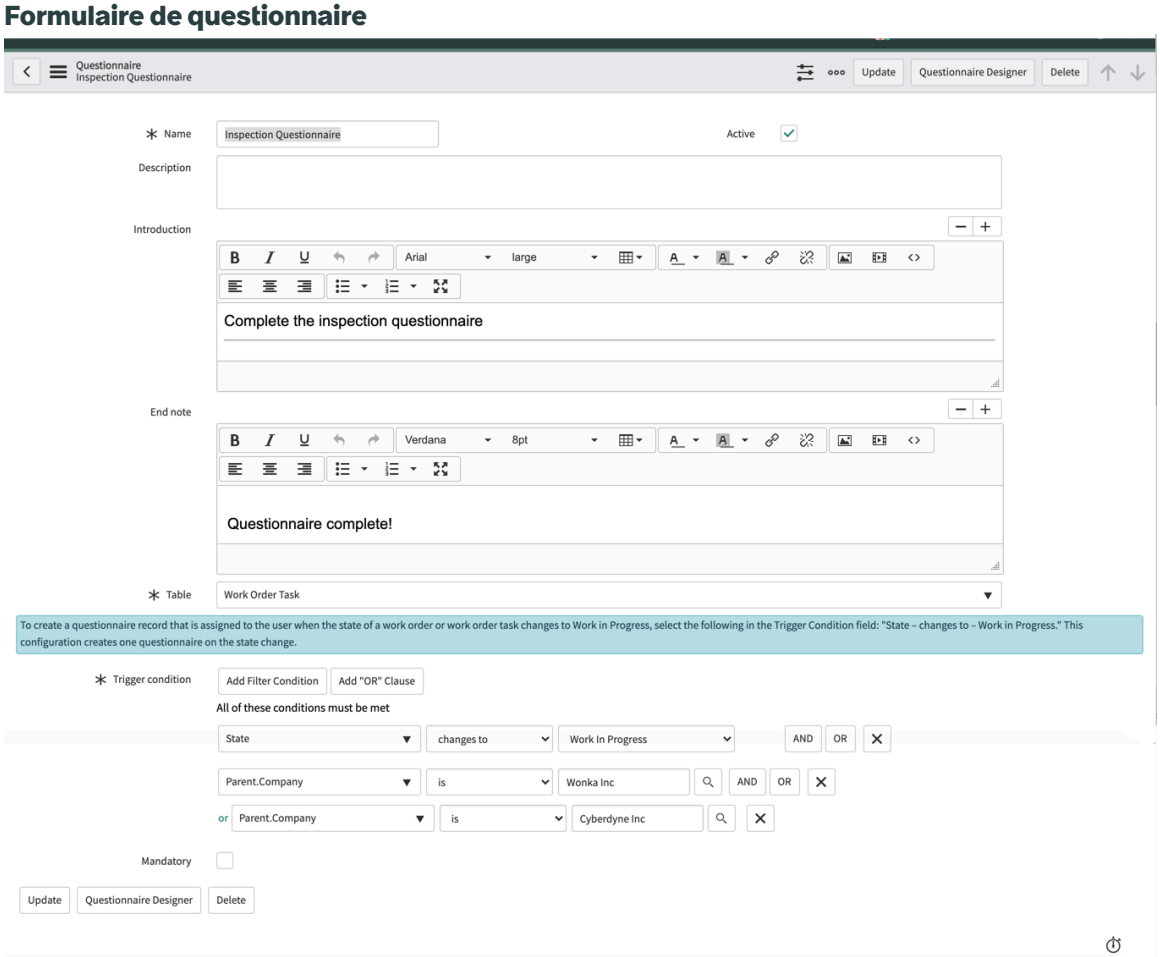
Lorsqu'une commande de travaux ou une tâche comporte un questionnaire associé, le bouton **Questionnaires** apparaît en haut du formulaire. Cliquer sur ce bouton affiche la page Questionnaires, où l'agent peut remplir le questionnaire ou la liste de vérification.

Questionnaire de démonstration

Le questionnaire d'inspection est un enregistrement de questionnaire de démonstration qui est inclus dans le module d'extension Field Service - Questionnaire. Chaque fois qu'une tâche de commande de travaux passe à l'état Travail en cours, cet enregistrement de questionnaire ajoute un questionnaire à cette tâche.

Voici une capture d'écran du formulaire de questionnaire de démonstration. Dans la section Condition de déclenchement, il y a une condition selon laquelle l'état doit avoir été changé en Travail en cours.

Formulaire de questionnaire



Lors de la définition des conditions de déclenchement, l'opérateur devient signifie que **l'état** a été défini sur Travail en cours. Si vous utilisez plutôt l'opération **is**, le questionnaire est déclenché chaque fois qu'une mise à jour est effectuée sur la tâche.

Ce questionnaire de démonstration fonctionne comme suit :

1. Le répartiteur affecte une tâche de commande de travaux à un agent.
2. L'agent accepte la tâche et clique sur **Démarrer le travail** sur le formulaire de tâche.
3. L'état de la tâche passe à Travail en cours.
4. Le bouton **Questionnaires** apparaît dans l'en-tête du formulaire de 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.

5. L’agent clique sur **Questionnaires** pour afficher un ou plusieurs questionnaires disponibles pour la tâche.
6. L’agent clique sur **Démarrer** sur le questionnaire souhaité.
7. L’agent remplit le questionnaire et clique sur **Envoyer** ou **Enregistrer**.
8. L’agent retourne à la tâche de commande de travaux, termine le travail et ferme la tâche.

Remarque :
les questionnaires ne sont pas modifiables une fois que la commande de travaux ou la tâche associées sont fermées.

Information associée

Field Service Activer le questionnaire

Créer un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

Field Service Activer le questionnaire

Vous pouvez activer le module d’extension Field Service - Questionnaire (com.snc.wm_questionnaire) si Field Service vous disposez du rôle admin. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Assurez-vous que les modules d’extension suivants sont activés avant Field Service d’installer com.snc.wm_questionnaire.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Service clientèle (com.sn_customerservice)

  Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo)

  Gestion des services sur site

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d’extension Field Service Questionnaire (com.snc.wm_questionnaire) 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>.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Le Field Service module d'extension Questionnaire, lorsqu'il est activé, ajoute avec succès le module Questionnaire au menu Service sur site (**Service sur site** > **Administration** > **Questionnaire**).

Que faire ensuite

Configurez la mise en page du formulaire et ajoutez le champ **Affecté à** pour garantir qu'aucun questionnaire ne soit créé sans agent affecté.

Information associée

Créer un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

Créer un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

Créez un enregistrement de questionnaire, puis associez-le à une table, telle que les tables de commande de travaux ou de tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur système peut afficher les enregistrements de questionnaire à partir de la liste de questionnaires et des questionnaires en accédant à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Questionnaire**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de questionnaire

Champ	Description
Nom	Nom du questionnaire.
Actif	Option permettant de rendre l'enregistrement de questionnaire actif. L'administrateur système peut associer des questionnaires actifs à des commandes de travaux et à des tâches de commande de travaux.
Description	Brève description de l'enregistrement du questionnaire.
Introduction	Texte qui apparaît au début du questionnaire.
Note de fin	Texte qui apparaît à la fin du questionnaire.
Table	Table associée à cet enregistrement de questionnaire.
Condition de déclenchement	Condition de déclenchement qui détermine quand le questionnaire est applicable. Utilisez le créateur de condition pour créer des conditions de déclenchement. Lorsque ces conditions sont vraies pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux, le questionnaire est ajouté à la commande de travaux.
Obligatoire	Option permettant de rendre le questionnaire obligatoire. Lorsqu'elle est activée, l'agent doit remplir le questionnaire avant de clore la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux.
Fermer avant	Indiquez que la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux doit être avant que les agents puissent remplir un questionnaire obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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**.
   Le système crée l'enregistrement, affiche le formulaire de questionnaire et ajoute le bouton **Concepteur de questionnaire**.
5. Pour créer le texte du questionnaire, cliquez sur **Concepteur de questionnaire**.
   L'outil Concepteur d'enquête s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
6. Pour créer les questions ou les éléments de liste de vérification qui apparaissent dans le questionnaire, utilisez l'outil de concepteur d'enquête .
7. Cliquez sur **Save (Enregistrer**) et fermez la fenêtre Survey Designer (Concepteur d'enquête).

Résultats
Le questionnaire est créé.

Que faire ensuite
Pour afficher les enregistrements du questionnaire à partir de la liste de questionnaires et des questionnaires, accédez à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.

Pour modifier un questionnaire, ouvrez le formulaire, apportez les modifications souhaitées et cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Remplir un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

Configuration de l'enregistrement de l'heure pour Field Service

Les agents enregistrent le temps de travail passé sur les tâches et les activités. Les entrées de temps enregistré génèrent automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps qui doivent être approuvées par les gestionnaires. La configuration de l'enregistrement du temps est facultative mais évite Field Service aux agents d'avoir à enregistrer leur temps manuellement.

La fonction d'enregistrement du temps étend les fonctionnalités de l'application Time Card Management à Gestion des services sur site. Les agents peuvent enregistrer le temps de travail passé sur les tâches à partir du formulaire de tâches de commande de travaux et le temps passé sur d'autres activités, telles que les réunions ou les formations, à partir du formulaire de temps de travail. Les entrées de temps de travail créent automatiquement des cartes de pointage pour 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 Field Service Management. Les gestionnaires peuvent afficher et créer des types de taux et des cartes d'évaluation de main-d'œuvre. Ils peuvent également afficher les lignes de dépense. Les feuilles de temps utilisent des cartes d'évaluation de main-d'œuvre pour déterminer les coûts.

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

Traduction automatique

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

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.

Politique de feuille de temps

Pour les utilisateurs ayant le rôle wm_agent, la création d'enregistrements de temps de travail crée ou modifie automatiquement les cartes de pointage quel que soit le paramètre pour 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 ayant le rôle wm_agent en créant une politique de feuille de temps distincte pour cet utilisateur.

Vue Service sur site

Le formulaire de carte de pointage et le formulaire feuille de temps ont une vue Service sur site. Pour les utilisateurs ayant les rôles wm_agent et wm_manger, cette vue :

- supprime l'action d'interface utilisateur **Générer des cartes de pointage** ;
- affiche la liste connexe **Temps de travail** sur le formulaire de carte de pointage.

Activer l'enregistrement du temps pour Field Service

Vous pouvez activer le module d'extension Time Recording for Field Service (com.snc.wm_time_recording) si Field Service vous disposez du rôle admin.

Avant de commencer

- Time Recording for Field Service nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Time Recording for Field Service.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Field Service Management (com.snc.work_management)

  Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site. (pour en savoir plus, consultez Activation de Field Service Management) ;

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Time Recording pour le module d'extension Field Service :

- Modules d'extension
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Enregistrement du temps pour Field Service les composants.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Time Recording for Field Service (com.snc.wm_time_recording) 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 catégories d'enregistrement du temps pour Gestion des services sur site

Vous pouvez configurer des catégories d'enregistrement du temps pour qu'elles soient en adéquation avec le travail effectué par vos Field Service agents.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Cartes de pointage** > **Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le mot **Catégorie**, puis sélectionnez **Configurer les choix**.
4. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Pour ajouter un nouveau champ de catégorie : Tapez le nom de la nouvelle catégorie dans le champ Entrer **un nouvel élément :** et sélectionnez le bouton **Ajouter** dans la partie inférieure de l'écran.
   - Pour ajouter une catégorie existante : sélectionnez la catégorie dans la colonne **Disponible** et sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour supprimer une catégorie existante : sélectionnez la catégorie dans la colonne **Sélectionné** , puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Pour modifier l'ordre des catégories : sélectionnez la catégorie dans la colonne **Sélectionné** , puis sélectionnez **Déplacer vers le haut** ou **Déplacer vers le bas**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la gestion du travail planifié

Configurez Gestion du travail planifié pour créer et gérer les activités de travail planifiées avec des calendriers récurrents à intervalles réguliers.

Information associée

Gestion des commandes de travaux pour le travail planifié

Exemple de plan de travail

Page d'accueil de Planned Work Management

Installer Gestion du travail planifié

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion du travail planifié (com.snc.fsm_planned_work_management).L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

- 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 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.
- L'activation de la gestion du travail planifié active les modules d'extension suivants s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension ServiceNow requis

Gestion de modèles pour Field Service (com.snc.fsm_template_management)

Vous permet de configurer et de gérer les modèles de commande de travaux pour créer dynamiquement des commandes de travaux. Pour plus d'informations, consultez Activer Template Management for Field Service.

Maintenance planifiée (com.snc.planned_maintenance)

Vous permet de gérer la maintenance préventive régulière des actifs. Pour plus d'informations, consultez Activer la maintenance planifiée .

Field Service Management (com.snc.work_management)

Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site. Pour plus d'informations, consultez Activation de Field Service Management.

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Vous permet d'accéder à la page d'accueil et au calendrier de planification de Planned Work Management et de les gérer.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Planned Work Management :

- Modules d'extension
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants de gestion du travail planifié.

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 Gestion du travail planifié (com.snc.fsm_planned_work_management).

   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**.

Utilisation d'un point d'extension pour la gestion du travail planifié

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 module d'extension Planned Work Management (com.snc.fsm_planned_work_management) ajoute le `global. Point d'extension PlannedMaintenanceExtensionPoint` , qui crée une logique pour créer des commandes de travaux pour le calendrier de travaux planifié à l'aide des options améliorées de Planned Work Management.

Les points d'extension par défaut fournis avec une application ne peuvent pas être modifiés ou désactivés. Si une modification est nécessaire, si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- créer une implémentation d'un point d'extension ;
- Apportez les modifications nécessaires à 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 les mêmes pour que le point d'extension puisse identifier l'implémentation. Dans le cas contraire, une erreur se produit.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Configurer des plans de travaux

Planned Work Management vous permet de créer, gérer et planifier des plans de travail flexibles pour toute activité récurrente nécessitant une maintenance régulière.

Vous pouvez créer un plan de travail pour un modèle de produit ou d'autres critères, tels que l'emplacement, l'actif, le CI, etc., et spécifier le travail à effectuer. Le calendrier de travail planifié spécifie le calendrier, en spécifiant la fréquence et le moment d'effectuer le 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.

Par exemple, vous pouvez configurer un plan de travaux afin d'effectuer un entretien automobile pour une voiture que vous venez d'acheter. L'horaire de travail spécifie que le service est effectué tous les six mois pendant les deux premières années à compter de la date d'achat ou après avoir parcouru 10 000 miles, selon la première éventualité.

Créer un plan de travaux

Créez un plan de travail pour spécifier comment et quand le travail doit être effectué pour une activité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin et model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un plan de travaux se compose des dates de début et de fin effectives qui déterminent la période pour laquelle l'exécution du plan peut être planifiée. Le plan ne fonctionnera pas au-delà de la date de fin spécifiée.
Chaque plan de travaux doit avoir au moins un ou plusieurs enregistrements auxquels vous souhaitez appliquer le plan de travaux. Vous pouvez identifier les enregistrements nécessitant une intervention en appliquant les critères de filtrage à la table sélectionnée dans le plan. Par exemple, vous pouvez filtrer les enregistrements correspondants (contenant des ordinateurs Apple) pour un plan de travaux en appliquant un critère de filtrage à la table contenant les enregistrements d'ordinateurs commençant par « Apple ».

Remarque :
Les actifs ou activités filtrés qui nécessitent un travail sont appelés enregistrements correspondants dans le plan de travail.

Vous pouvez également créer un plan de travaux via Planned Work Management Workspace. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis cliquez sur l'icône **Liste** ( ).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Plan de travaux

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du plan de travail. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant de déterminer si ce plan de travail est disponible à l'utilisation.
Début effectif	Date de début effectif à partir de laquelle le plan de travaux est actif.
Fin effective	Date de fin effective jusqu'à quand le plan de travaux est actif.
Prévoir les commandes de travaux	Option permettant de spécifier si ce plan de travaux est applicable pour estimer et générer les commandes de travaux à venir.
Nom	Nom du 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.

Champ	Description
Description courte	Brève description du plan de travail.
Conditions	
Type	Type de déclencheur qui détermine quand le travail doit être effectué. ○ **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	Sélectionnez un ou plusieurs éléments du catalogue de produits pour identifier les CI ou la base d'installation à gérer. Lorsque vous sélectionnez un modèle, la table associée apparaît dans le champ Table. Par exemple, si vous sélectionnez un modèle spécifique de PC, 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 en fonction du modèle sélectionné.
Table	Table que vous souhaitez associer au plan de travail. Si vous avez sélectionné Modèle basé dans le champ **Type** , ce champ affiche la table de niveau le plus bas contenant tous les CI sélectionnés. Si vous avez sélectionné Base d'installation dans le champ **Type** , ce champ affiche les tables de base d'installation.
Conditions de filtres	Conditions de filtre pour localiser les actifs spécifiques sur lesquels vous souhaitez travailler. Seuls les enregistrements de la table sélectionnée 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.

Champ	Description
	correspondent aux critères de filtrage nécessitent un travail.
Catégorie	Déterminez si le plan de travail s'applique à la catégorie Planification de l'équipement d'origine (OEM) ou à la Planification de l'équipement alternatif (AEM).
Appliquer aux nouveaux enregistrements corresponda	Option permettant de s'assurer que les calendriers définis pour ce plan de travail sont appliqués à tous les enregistrements qui ont été ajoutés à la table spécifiée depuis la dernière exécution du plan et répondent également aux conditions spécifiées dans les conditions de filtre.
Politique de remplacement de la maintenance	Spécifiez ce qu'il faut faire lorsqu'un plan de travaux est exécuté en fonction d'une occurrence de calendrier déjà en cours. ○ **Ne pas déranger :** N'autorisez pas la création de nouvelles tâches ou la suppression de tâches existantes. ○ **Annuler l'existant :** Autoriser la suppression de tâches existantes associées au plan et la création de nouvelles tâches pour les remplacer. ○ **Ajouter à l'existant :** Autorisez de nouvelles tâches à remplacer les tâches actives existantes pour l'occurrence de calendrier spécifique d'un plan.

Résultats

- Le plan de travaux est créé avec succès.
- Les activités spécifiques nécessitant un travail sont identifiées à partir de la table sélectionnée en fonction des conditions de filtrage.

Que faire ensuite

Après avoir créé un plan de travail, configurez un calendrier pour le plan de travail. Pour plus d'informations, voir Configurer un calendrier de travail

Configurer un calendrier de travail

Après la création d'un plan de travail, il est important de définir des critères spécifiques pour déterminer quand le plan doit être exécuté. Cela comprend la définition de la date de début et de la date de fin de l'exécution du plan. Pour créer un calendrier de travail flexible pour le plan, vous pouvez configurer plusieurs calendriers de travail pour celui-ci et les affecter en conséquence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin et model_manager

Vous devez créer un plan de travaux avant de configurer un calendrier de travail pour le plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 créer un seul calendrier ou plusieurs. Par exemple, vous pouvez configurer des calendriers pour qu'une classe d'ordinateurs redémarre le premier et le quinzième jour de chaque mois.

Remarque :
Planifiez soigneusement lorsque vous définissez plusieurs calendriers de travail pour le même plan. Par exemple, vous définissez un calendrier de remplacement d'une cartouche d'imprimante tous les trois mois. Vous définissez un autre calendrier de remplacement de la cartouche toutes les 10 000 pages. Ce conflit peut entraîner le remplacement de la cartouche deux fois dans la même semaine. Assurez-vous que vos calendriers n'entrent pas en conflit les uns avec les autres.

Les calendriers de travail peuvent être basés sur la durée ou le compteur et peuvent être déclenchés par la première condition connexe qui se produit. Par exemple, dans le formulaire Calendrier de travaux planifié, sélectionnez **Durée ou Compteur** comme déclencheur d'un calendrier d'entretien automobile, puis définissez la durée sur six mois et le compteur sur 10 000 miles. Le calendrier est déclenché par la première éventualité. Lorsque le déclencheur **de durée ou** de compteur est sélectionné, les champs **Prochaine heure d'exécution** et **Valeur de la prochaine exécution** sont renseignés dans la liste connexe **Enregistrements de travaux planifiés** du formulaire Plan de travaux.

Remarque :
Dans un enregistrement de plan de travaux, l'horodatage affiché dans le champ Heure de la **prochaine exécution** est différent de l'heure définie pour l'exécution du travail planifié. Le champ **Action suivante** dans l'enregistrement **Exécution nocturne de maintenance planifiée** affiche le temps d'exécution réel de la tâche planifiée pour le travail planifié.

Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle vérifie si la valeur du champ Heure de la **prochaine exécution** est inférieure à l'heure définie pour la prochaine tâche de travail planifiée exécutée la nuit et, si c'est le cas, le système génère une demande. Une maintenance nocturne planifiée n'est pas exécutée et aucune demande n'est générée en fonction de l'heure de la prochaine exécution.

Un calendrier de travail flexible peut être créé pour plusieurs actifs appartenant au même plan de travail en fonction de leur date d'installation. Par exemple, sur le formulaire Calendrier de travaux planifié, sélectionnez **Valeur du champ** comme calendrier de début planifié basé sur, pour plusieurs actifs, puis **sélectionnez Installé** comme référence de début effectif. Le calendrier identifie la date de début de l'enregistrement de travail planifié en fonction de la date d'installation des actifs associés au plan de travail. Lorsque le calendrier planifié de début de **la valeur de champ** est sélectionné, le champ Heure de la **prochaine exécution** est renseigné dans la liste connexe **Enregistrements de travaux planifiés** sur le formulaire Plan de travaux.

Vous pouvez également créer des calendriers de travail planifiés via Planned Work Management Workspace. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis sélectionnez l'icône **Liste** ( ).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Plans de travaux**.
2. Ouvrez le plan de travail que vous souhaitez associer à un calendrier de travail.
3. Dans la liste connexe **Calendriers de travaux planifiés** , 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.

Calendrier de travaux planifié

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier de travaux planifié.
Description courte	Bref résumé du calendrier de travaux prévu.
Répétition	Condition de durée qui déclenche l'exécution du plan. ○ **Durée :** travail à effectuer en fonction du temps. En fonction de votre sélection, des champs supplémentaires apparaissent pour définir la durée. ○ **Compteur :** travail à effectuer en fonction du nombre. Les champs **Tous** les et **Champ** apparaissent. ○ **Condition:** Entretien à effectuer lorsqu'une certaine condition est remplie. Le champ **Condition de filtre** s'affiche. ○ **Script:** Appliquez des critères avancés pour l'exécution d'un plan de maintenance. Le champ **Script** s'affiche. ○ **Durée ou Compteur :** L'entretien doit être effectué en fonction du temps et du nombre, selon la première éventualité. Vous devez spécifier la durée et les détails du compteur.
Plan	Nom du plan de travaux dont ce calendrier fait partie. Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom du plan de travaux.
Actif	Option permettant d'activer le calendrier d'un plan de travail.
Détails de la durée	
Type de déclencheur	Catégorie de durée pour le calendrier de travail. Par exemple, si vous sélectionnez **plusieurs jours de la semaine**, le champ **Jours d'échéance de la semaine** apparaît afin que vous puissiez spécifier les jours d'une semaine où le travail planifié doit être effectué. Différents champs s'affichent en fonction du type de déclencheur sélectionné. Ce champ s'affiche lorsque **Durée** est sélectionnée pour **le déclencheur**.
Type mensuel	Sélectionnez Fixe ou Flottant pour mentionner un jour particulier du mois pour exécuter 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.

Champ	Description
	Ce champ apparaît lorsque le champ **Type de déclencheur** est défini sur **Mensuel**.
Type annuel	Sélectionnez Fixe ou Flottant pour spécifier un jour et un mois particuliers dans une année pour exécuter le calendrier. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de déclencheur** est défini sur **Annuel**.
Répéter tous les	Spécifiez la fréquence à laquelle le calendrier doit se répéter. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez la fréquence, par exemple toutes les semaines ou toutes les deux semaines.
Répétition	Fréquence de répétition du calendrier de travail planifié. Ce champ apparaît lorsque le champ **Type de déclencheur** est défini sur **Intervalle**.
Run dayofweek	Jour de la semaine à répéter. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Hebdomadaire** est sélectionnée comme **Type de déclencheur**.
Run dayofmonth	Jour du mois à répéter. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Mensuel** ou **Annuel** est sélectionnée comme **Type de déclencheur**.
Exécuter le mois	Mois à répéter. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Annuel**est sélectionnée comme **Type de déclencheur**.
Temps d'exécution	Heure de la journée en heures, minutes et secondes. Ce champ s'affiche pour tous les types de déclencheurs, à l'exception de Intervalle.
Délai	Nombre de jours avant la date **d'échéance demandée** pour déterminer la date à laquelle le travail doit commencer. Cette date est pré-remplie dans le champ **Début planifié** pour la tâche. Ce champ s'affiche lorsque **Durée** est sélectionnée pour **le déclencheur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Conserver l'intervalle calculé	Option permettant de recommencer le calcul de l'intervalle à partir du moment où la commande de travaux a été effectuée. Ce champ apparaît lorsque **Intervalle**, **Mensuel** ou **Annuel** est sélectionné comme **type de déclencheur** et **que Fixe** est sélectionné pour le type de champ **Mensuel** et **Type annuel** .
Condition	Condition qui détermine si le calendrier de maintenance doit s'exécuter. Ce champ s'affiche lorsque **la condition** est sélectionnée pour le déclenchement.
Script	Script qui détermine si le calendrier de maintenance doit s'exécuter. Par exemple, la maintenance s'exécute si le script renvoie la valeur vrai. La variable « actuelle » est disponible et représente l'enregistrement en cours de maintenance, par exemple un CI. Ce champ s'affiche lorsque **le script** est sélectionné pour **le déclencheur**.
Détails de la mesure	
Table	Répertorie la table associée aux actifs ou aux CI sélectionnés pour la maintenance. Ce champ s'affiche lorsque l'option Compteur ou Condition est sélectionnée pour Déclencher.
Champ	Champ utilisé pour définir ce à quoi les occurrences du champ **Tous s'appliquent** . Par exemple, si le champ pages est renseigné, le champ **Tous** peut contenir le nombre de pages qui sont imprimées avant l'exécution de l'action définie dans le plan. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Compteur** est sélectionnée pour le déclencheur.
Tous les	Nombre d'occurrences, telles que les miles ou les pages, qui doivent être enregistrées avant l'exécution du plan de travaux. La valeur doit être supérieure à zéro (0). Ce champ s'affiche lorsque **l'option Compteur** est sélectionnée pour le déclencheur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Conserver le compteur calculé	Option permettant de relancer le calcul du compteur en fonction de la valeur définie dans le champ **Chaque** .
Détails d’effectivité	
Démarrer le calendrier planifié basé sur	Option en fonction de laquelle le calendrier de travail planifié doit déterminer sa date de début. ○ Date ○ Valeur du champ ○ Programmation
Début effectif	Date de début effectif à partir de laquelle le travail planifié est planifié pour travailler.
Référence de début effectif	Valeur de champ à utiliser pour déterminer la date de début des travaux planifiés. La référence de début effectif affiche la liste des champs de la table sélectionnée pour créer des conditions pour le plan de travaux. Par exemple, Imprimante [cmdb_ci_printer] Ce champ s’affiche uniquement lorsque **la valeur de champ** est sélectionnée dans **Démarrer la planification planifiée en fonction de**.
Programmation	Nom du calendrier à utiliser pour calculer la date de début du plan de travaux. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Calendrier** est sélectionnée dans **Démarrer le calendrier planifié basé sur**.
Calendrier de fin planifiée basé sur	Valeur qui détermine la date de fin d’un calendrier de travail planifié. ○ Date ○ Valeur du champ ○ Fréquence
Fréquence	Déterminez la fréquence à laquelle le travail planifié doit être effectué. Par exemple, si la fréquence est mentionnée 4, le cycle de travail planifié s’exécutera quatre fois et se terminera après la quatrième itération.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le calendrier est créé pour un plan de travaux. La liste connexe des occurrences de calendrier est ajoutée au calendrier pour suivre l’occurrence des cycles de maintenance 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.

Les occurrences de calendrier sont créées automatiquement pour les calendriers basés sur la durée. Toutefois, si une autre option de déclencheur est sélectionnée pour un calendrier, l'occurrence n'est créée que lorsque la condition spécifiée ou la valeur du compteur est remplie. La création d'occurrences de calendrier dépend de la date de fin effective. Si aucune date de fin effective n'est spécifiée, l'application génère la prochaine occurrence du calendrier.

Associer un modèle de commande de travaux à un calendrier de travail

Mappez un ou plusieurs modèles de commande de travaux à un calendrier de travail planifié. Ajoutez des conditions pour identifier les modèles appropriés pour les enregistrements de travail planifiés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin et model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, pour répondre aux besoins de maintenance de deux appareils d'IRM de marques différentes, en même temps. Vous devez créer un calendrier pour ces machines, puis le mapper à différents modèles de commande de travaux. Ajoutez des conditions afin que le calendrier puisse identifier le modèle approprié pour générer des commandes de travaux spécifiques à chaque appareil d'IRM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez un plan à partir de la liste des plans de travail.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez un calendrier auquel vous souhaitez associer un modèle de commande de travaux.
4. Dans la liste connexe Modèles de calendrier de travaux planifiés, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de calendrier de travaux planifié

Champ	Description
Modèle	Modèle de commande de travaux à associer au calendrier de travaux planifié.
Programmation	Calendrier de travaux planifié auquel vous ajoutez le modèle. Ce champ est automatiquement réglé sur le calendrier de travaux planifié sélectionné.
Table	Table associée au plan de travaux correspondant de ce calendrier planifié. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de table sélectionné pour le plan de travaux.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer le modèle de commande de travaux à utiliser pour créer 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.

Champ	Description
	commandes de travaux en fonction du calendrier planifié.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les commandes de travaux créées par les travaux planifiés exécutés sur le calendrier de travail associé contiennent le modèle sélectionné.

Créer des enregistrements de travaux planifiés

Créez une liste des enregistrements de travail planifiés en fonction du nombre de calendriers de travail configurés, d'enregistrements correspondants ou du nombre de modèles mappés à la planification.

Avant de commencer
Vous devez affecter un calendrier au plan de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer un calendrier de travail.

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin et model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les enregistrements de travaux planifiés sont utilisés par la tâche planifiée `Exécution nocturne de la maintenance planifiée` pour créer des commandes de travaux. Pour plus d'informations, consultez Exécuter une tâche planifiée pour exécuter un calendrier de travaux planifié.

Appliquez un plan de travail aux enregistrements et calendriers correspondants pour créer des enregistrements de travaux planifiés. Si plusieurs calendriers sont définis pour un plan de travail, ils prennent effet sur les enregistrements correspondants lors de la création d'enregistrements de travaux planifiés. Cette même fonctionnalité existe pour les calendriers de travail utilisés pour appliquer le calendrier spécifique aux enregistrements correspondants dans le plan de travail associé.

Vous pouvez également créer des enregistrements de travaux planifiés via Planned Work Management Workspace. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis cliquez sur l'icône Liste ( ).

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Créer des enregistrements de travaux planifiés.

Résultats
Le calendrier de travail configuré est appliqué aux enregistrements correspondants de ce plan et génère une liste d'enregistrements de travaux planifiés.

Supprimer les occurrences de calendrier de vos commandes de travaux planifiées

Évitez de planifier des tâches de travail planifiées en double dans le même mois ou trimestre en supprimant les occurrences de calendrier de vos commandes de travaux planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Vous devez configurer la propriété système create_and_cancel_suppressed_workorders pour permettre au système de supprimer une occurrence de calendrier et d'annuler une tâche de commande de travaux pour le calendrier supprimé. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système de la gestion du travail planifié.

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la suppression de calendrier pour suspendre temporairement une tâche planifiée et l'exécution comme prévu si vous identifiez des tâches en double qui se produisent simultanément ou dans un intervalle de 10 jours. Pendant la période de suppression du calendrier, le système annule automatiquement les tâches planifiées en double identifiées afin qu'elles ne soient pas exécutées comme prévu à l'origine. Par exemple, supposons qu'un calendrier de maintenance semestriel et un calendrier de maintenance trimestriel pour un appareil d'IRM génèrent des tâches de commande de travaux qui se produisent en même temps ou dans un intervalle de 10 jours. Vous pouvez supprimer l'un des calendriers pour annuler les tâches de maintenance en double.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez votre plan de travail.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez un calendrier que vous souhaitez supprimer avec un autre calendrier.
4. Dans la liste connexe Planifier les suppressions, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Planifier les suppressions

Champ	Description
Supprimer la période	Nombre de jours et d'heures pendant lesquels vous souhaitez supprimer le calendrier.
Actif	Option permettant d'activer cette règle de suppression.
Supprimer par	Nom du calendrier de travail pour lequel vous souhaitez avoir la priorité sur le calendrier actuel.
Commande	Ordre dans lequel cette règle de suppression est évaluée.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le système passe l'état de l'occurrence de calendrier à Supprimé et annule les tâches de commande de travaux associées.

Replanifier la commande de travaux planifiée

Replanifiez les commandes de travaux planifiées en avançant ou en retardant la date d'occurrence 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.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Évitez de générer des commandes de travaux en double pour les occurrences de calendrier qui se chevauchent en modifiant la date de début ou de fin, en avançant ou en retardant les travaux de maintenance selon les besoins.

Remarque :
Vous pouvez modifier une occurrence de calendrier uniquement si aucune commande de travaux n'est générée pour elle ou si les commandes de travaux générées pour elle sont à l'état Brouillon.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez votre plan de travail.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez un calendrier pour lequel vous souhaitez examiner les occurrences de calendrier.
4. Dans la liste connexe Occurrences de calendrier, sélectionnez une occurrence de calendrier que vous souhaitez modifier.
5. Mettez à jour le champ **Date de début au plus tôt** ou **Date d'échéance demandée** pour modifier la date et l'heure de l'occurrence de calendrier existante.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le remplissage automatique des heures d'accès dans une tâche de commande de travaux

La définition des heures d'accès par défaut pour une tâche de commande de travaux en fonction des préférences du client telles que le compte, l'emplacement, l'actif et d'autres permet de remplir automatiquement les heures d'accès pour la tâche.

Un administrateur peut configurer les heures d'accès préférées des clients telles que le compte, l'emplacement, l'actif et autres, ou une combinaison des deux. Le système évalue ces niveaux en fonction de leur ordre afin de déterminer les heures d'accès par défaut appropriées pour la tâche.

Les niveaux d'heures d'accès définissent différents attributs des tâches de commande de travaux en tant que critères de correspondance. Ces attributs doivent correspondre à la tâche pour laquelle vous déterminez les heures d'accès. L'affectation d'un ordre à chaque niveau permet au système d'évaluer les attributs d'une tâche en fonction de leur priorité. Une règle de classement trie les niveaux par ordre décroissant. Vous pouvez ensuite définir les préférences pour ces niveaux d'heures d'accès en affectant une valeur à chaque attribut et en fournissant un calendrier d'heures d'accès, par exemple 8h-17h en semaine, 24h/24 et 7j/7, etc.

Lorsqu'une tâche de commande de travaux est créée, le système recherche tous les niveaux d'heures d'accès actifs en fonction de la commande affectée, puis identifie si les attributs de la tâche correspondent aux préférences d'heures d'accès. Si les attributs correspondent, le système remplit automatiquement les préférences d'heure d'accès correspondantes. Notez que les administrateurs ou les répartiteurs peuvent également remplacer manuellement les heures d'accès par défaut si la durée estimée de la tâche se situe en dehors des heures d'accès définies.

L'exemple suivant montre les préférences d'heure d'accès pour un compte à deux emplacements différents et les informations que le système peut renvoyer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l’heure d’accès : Emplacement du compte, Critères de correspondance : Compte et Emplacement, Préférences du compte : Boxeo, Préférences de l’emplacement : San Francisco et Floride

Le compte Boxeo du site de San Francisco a des heures d’accès de 19 h à 21 h, tandis que le compte Boxeo du site de Floride a des heures d’accès de 18 h à 21 h.

Activer Gestion des services sur site la gestion des heures d’accès

Vous pouvez activer le module Gestion des services sur site d’extension Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle admin. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

- Field Service Access Hours Management nécessite les modules d’extension suivants. Assurez-vous que ces modules d’extension sont activés avant d’installer Field Service Access Hours Management.

Modules d'extension ServiceNow requis

Gestion des services sur site (com.snc.work_management)

Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site. (pour en savoir plus, consultez Activation de Field Service Management) ;

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module Field Service d’extension Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours) 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>.

Résultats

Lorsqu’il Gestion des services sur site est activé, le module d’extension Gestion des heures d’accès ajoute avec succès l’option **Heures d’accès** au formulaire de tâche de commande de travaux.

Définir les préférences d’heure d’accès pour une tâche de commande de travaux

Définissez des heures d’accès par défaut pour une tâche de commande de travaux en fonction des préférences du client à différents niveaux, tels que le compte, l’emplacement, l’actif, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_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 sur site** > **Configuration des heures d'accès** > **Niveaux des heures d'accès**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Niveaux des heures d’accès

Champ	Description
Niveau de l'heure d'accès	Nom du niveau.
Respecter les critères	Critères qui doivent correspondre pour remplir automatiquement les heures d’accès. Vous pouvez sélectionner plusieurs critères.
Commande	Ordre dans lequel le niveau d’heure d’accès doit être évalué pour remplir automatiquement les heures d’accès. Une règle de classement trie les niveaux par ordre décroissant.
Actif	Option permettant d’activer cette configuration de niveau.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le niveau d’heure d’accès est créé.
5. Dans le module Configuration des heures d’accès, cliquez sur **Préférences des heures d’accès**.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Préférences des heures d’accès

Champ	Description
Niveau de l'heure d'accès	Nom du niveau d’heure d’accès pour lequel vous définissez des préférences. Les critères de correspondance spécifiés pour le niveau d’heure d’accès apparaissent sous forme de champs dans le formulaire Préférence d’heure d’accès. Par exemple, si le niveau d’heure d’accès sélectionné est Compte et que ses critères de correspondance spécifiés sont Consommateur et Emplacement, les champs Emplacement et Consommateur apparaissent dans le formulaire Préférences d’heure d’accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Type de données de sortie pour afficher les heures d’accès, soit Valeur ou Script. Utilisez Value pour définir des heures d’accès statiques ou Script pour définir les heures d’accès dynamiquement.
Actif	Option permettant d’activer cette préférence.
Heure d'accès	Valeur statique utilisée par la tâche de commande de travaux pour déterminer les heures d’accès, par exemple 8h00-17h00 en semaine. Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’option Valeur est sélectionnée dans le champ Type.
Script	Script utilisé par la tâche de commande de travaux pour déterminer les heures d’accès. Utilisez un script pour déterminer dynamiquement les heures d’accès en utilisant les attributs de tâche de commande de travaux tels que la priorité, le type de travail, etc. Dans le script, identifiez l’attribut à l’aide de la structure workOrderTask.<attributeName> ou workOrder.<attributeName>. Par exemple, vous pouvez déterminer les heures d’accès d’une tâche en fonction de sa priorité. Si la priorité est 1, le script renverra les heures d’accès 24h/24 et 7j/7 et si la priorité est supérieure à 1, le script renverra les heures d’accès 8h-17h les jours de la semaine. Ce champ s’affiche uniquement lorsque Script est sélectionné dans le champ Type.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les heures d’accès sont configurées pour être remplies automatiquement dans la tâche de commande de travaux en fonction des préférences du client à différents niveaux.

Activer la prise en charge des actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Vous pouvez activer l’application pour prendre en charge les Gestion des services sur site actifs linéaires en activant le module d’extension Gestion des actifs d'entreprise (com.sn_eam) si vous disposez du rôle administrateur. L’application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d’extension associés ServiceNow® Store , le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

La prise en charge des actifs linéaires pour Gestion des services sur site nécessite l’activation des modules d’extension suivants avant l’installation Gestion des actifs d'entreprisede .

Gestion des services sur site (com.snc.work_management)

Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site. Pour plus d'informations, consultez Activation de Field Service Management.

Field Service avec emplacements de service (com.snc.fsm_service_locations)

Permet d’afficher et de sélectionner les actifs linéaires sur la carte.

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Vous permet de créer et de gérer des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires.

Espace de travail du répartiteur (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

Vous permet d’accéder aux commandes de travaux et aux tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires et de les gérer.

Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile)

Vous permet d’accéder à l’application mobile Agent pour gérer votre travail.

Gestion des services sur site Espace de travail configurable (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

Fournit les composants, les listes et les formulaires à prendre en charge Gestion des services sur site dans l’espace de travail configurable CSM.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des actifs d'entreprise :

- Propriétés
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Propriétés de prise en charge des actifs linéaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d’extension Gestion des actifs d'entreprise (com.sn_eam) 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>.

Information associée

Gérer les actifs linéaires dans Gestion des services 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.

Configurer Playbooks pour Gestion des services sur site

Les playbooks fournissent des instructions étape par étape à vos équipes de service sur site pour l'exécution des tâches. Utilisez la fonctionnalité des playbooks pour créer des processus afin de gérer le cycle de vie des tâches de service sur site.

Un playbook divise un workflow en plusieurs phases. Chaque étape comprend les éléments suivants :

- Une liste des activités ou des étapes que l'agent doit effectuer.
- des indicateurs d'état qui affichent l'état actuel de chaque activité ou étape ;
- des cases à cocher et des compteurs qui indiquent où se trouve un agent dans le workflow.

Les playbooks sont créés à l'aide de la fonctionnalité de la plateforme Process Automation Designer .

Des playbooks pour le présent Agent mobile

Les playbooks de l'application Now Agent mobile incluent des étapes pour terminer une tâche de commande de travaux. Les playbooks peuvent être consultés sous une tâche de commande de travaux sélectionnée sur la page **Mon travail** . Les tâches associées à un playbook actif affichent un bouton Afficher les **playbooks** .

Les playbooks sont organisés par étapes pour fournir une expérience guidée. Ils vous dirigent vers des fonctionnalités nouvelles ou existantes de l'application mobile et tiennent à jour une liste de vérification des étapes terminées sur cette tâche de commande de travaux. Les étapes peuvent être marquées comme terminées ou ignorées à votre discrétion. Les étapes se déroulent comme suit :

1. Dépannage
2. Pièces
3. Heure de l'enregistrement
4. Consigner des incidents
5. Vérifier l'achèvement du travail
6. Fermer la tâche de commande de travaux

Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour l'application Now Agent mobile.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Playbooks for Gestion des services sur site
2. Activer Playbooks pour Gestion des services sur site

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.

Installer Playbooks for Gestion des services sur site

Installez les Playbooks pour Gestion des services sur site l'application (sn_fsm_playbook) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- 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 .
- Playbooks for Gestion des services sur site nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Playbooks for Gestion des services sur site.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Expérience de playbook principale (com.glide.playbook_experience.config)

  Vous permet de personnaliser l'expérience utilisateur Playbook par défaut pour créer le workflow de processus business souhaité.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer une expérience utilisateur Playbook personnalisée .

  Gestion des services sur site

  Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site.

  (pour en savoir plus, consultez Activation de Field Service Management) ;

  Process Automation Designer Core (com.glide.pad.core)

  Vous permet de créer une vue simplifiée et axée sur les tâches de votre processus.

  Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalité de la plateforme Process Automation Designer .

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 les Playbooks pour Gestion des services sur site l'application (com.sn_fsm_playbook).

   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

Traduction automatique

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

ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Playbooks for Gestion des services sur site .

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**.

Activer Playbooks pour Gestion des services sur site

Activez-le Studio de workflow Playbooks sur votre instance pour pouvoir créer Playbooks des tables déclenchées par.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer PlaybooksStudio de workflow des tables déclenchées par Gestion des services sur site des tableaux, vous devez acheter un abonnement à Field Service Management .

Pour acheter cet abonnement, contactez votre ServiceNow chargé de clientèle. Votre chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

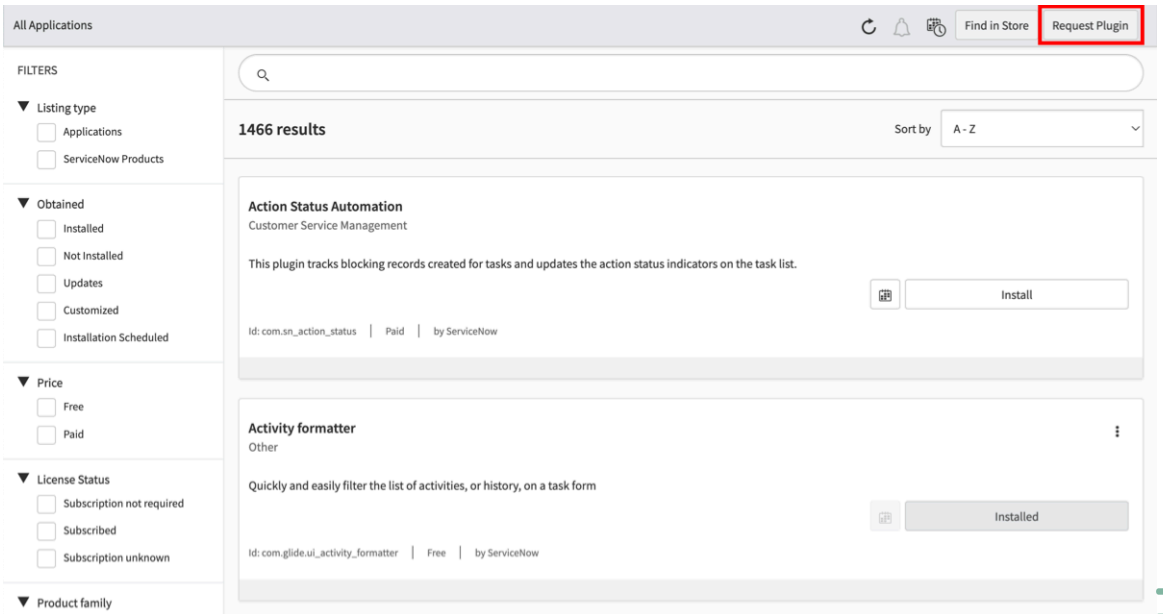
Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, procédez comme suit pour activer le module d'extension **Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** :

Procédure

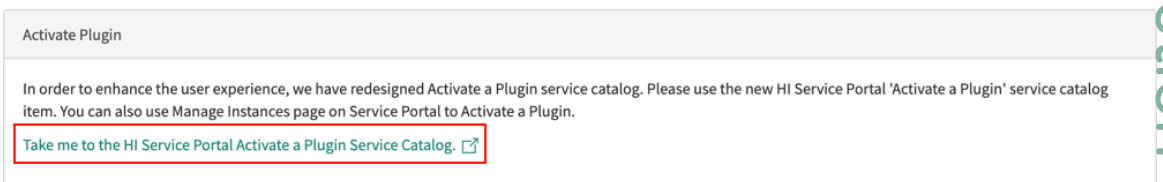
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

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.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

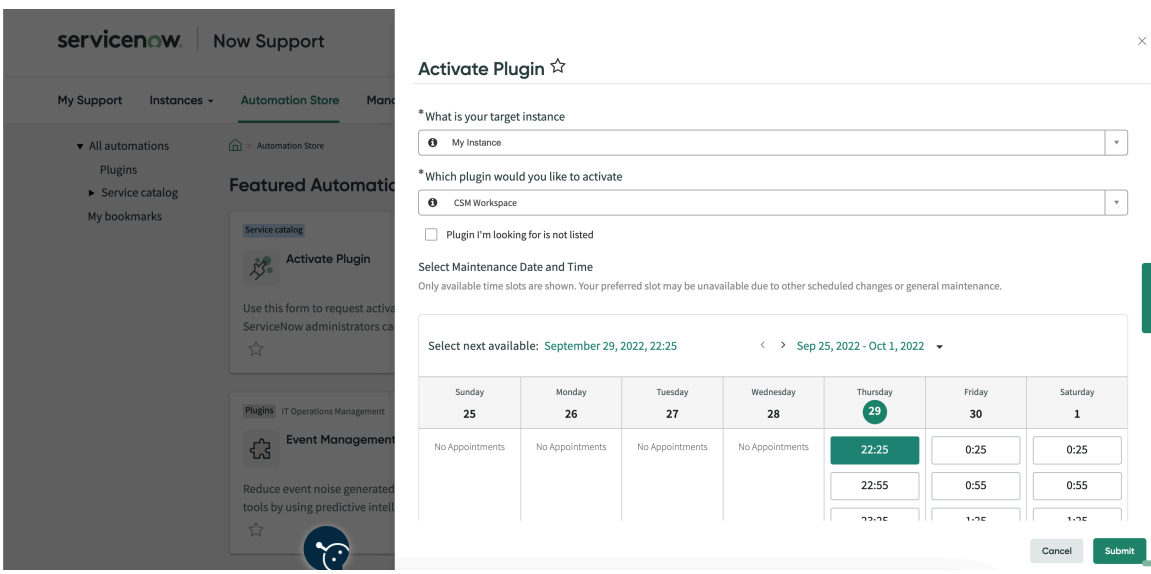
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Résultats

L'activation du module d'extension **Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** vous permet de créer Playbooks pour ces tables et leurs extensions :

- Flux de tâches [sf_work_task]
- Flux de commande de travaux [sf_work_order]
- Tâche de commande de travaux [wm_Task]
- Commande de travaux [wm_order]
- Modèle de commande de travaux [cmdb_workorder_product_model]
- Modèle de tâche de travail [cmdb_worktask_product_model]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 travail [wm_work_type]
- Calendrier personnel de l'agent [agent_events]
- Prise de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- Questionnaire [wm_questionnaire]
- Tâche de commande de service [sm_task]
- Dépendance du modèle de tâche de commande de service [sm_m2m_task_template_dependency]
- Utilisation des actifs [sm_asset_usage]
- Besoin de pièce [sm_part_requirement]
- Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]

Configuration Gestion des services sur site de l'expérience utilisateur

Configurez l'application Customer Experience pour activer l'envoi Gestion des services sur site de notifications à vos clients par e-mail et SMS.

Activer Gestion des services sur site l'expérience utilisateur

Activez le module d'extension Gestion des services sur site Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) pour utiliser la fonctionnalité Customer Experience avec Gestion des services sur site.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Gestion des services sur site module d'extension - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) inclut des données de démonstration et active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des services sur site l'expérience utilisateur

Module d'extension	Description
Service clientèle avec Gestion des services sur site. [com.snc.csm_fsm_integration].	Fournit une intégration entre les applications Customer Service Management et Field Service Management.
Notification - Twilio Conducteur direct [com.snc.notify.twilio_direct].	Fournit des API et des activités de workflow pour que les applications gèrent diverses fonctionnalités de notification, telles que les SMS.

Gestion des services sur site Customer Experience nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des services sur site Customer Experience.

Notification

Fournit une assistance pour l'activation et la configuration des notifications par SMS et par e-mail des clients Pour plus d'informations sur l'activation de Notify, consultez Notify .

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des services sur site Customer 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.

- Tables
- Propriétés
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Composants de l’expérience utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d’extension com.snc.fsm_customer_experience.
3. Cliquez sur **Activer**.

Gestion des tâches de demande

Une demande contient une ou plusieurs tâches. Ces tâches permettent aux qualificateurs de définir les activités qui doivent être effectuées pour remplir une demande.

Les administrateurs peuvent créer plusieurs tâches sous une seule demande.

Diviser une demande en tâches distinctes, si nécessaire permet aux qualificateurs d’effectuer les opérations suivantes :

- Affecter différents aspects d’une demande à différents membres du personnel.
- Affectez des tâches à des membres du personnel qui ont des compétences différentes ou qui se trouvent à des emplacements différents.
- Planifier les tâches afin qu’elles soient effectuées l’une après l’autre, ou en même temps par différents membres du personnel.
- Planifier des tâches supplémentaires, si nécessaire, pour terminer la demande.

Remarque :
si l’option de configuration Le cycle de vie est généré par la demande est activée, vous pouvez ajouter manuellement des tâches au besoin. Si l’option de configuration Le cycle de vie est généré par la tâche est activée, une tâche initiale est créée automatiquement lors de la création de l’enregistrement de la demande.

Information associée

Modifier l’emplacement d’une demande

Request approvals

Collaborate on a request

Close a request

Fenêtres des tâches

Une fenêtre de tâche est la période de temps, encadrée par les heures de début et de fin, dans laquelle une tâche est effectuée.

Les fenêtres de tâches peuvent être flexibles ou fixes, et sont utilisées par les fonctionnalités d’optimisation d’itinéraire et de répartition automatique lors de la détermination du calendrier quotidien des membres du personnel. Une fenêtre flexible a des heures de début et de fin que l’application tente de respecter lors de la répartition ou de l’acheminement automatique d’une tâche. Le système peut ajuster le calendrier d’une fenêtre de tâche flexible si nécessaire, pour le faire correspondre à celui d’un membre du personnel. Une fenêtre de tâche fixe ne peut pas être ajustée. Si le routeur 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.

qui optimise les itinéraires des tâches ou le répartiteur automatique ne peuvent pas établir le calendrier de la tâche pour la période de fenêtre fixe, cette tâche n'est pas planifiée du tout. L'intervalle de temps configuré pour une fenêtre ne peut pas être inférieur au temps requis pour effectuer la tâche.

Pour en savoir plus sur la création de tâches de commande de travaux, reportez-vous à Créer une tâche de commande de travaux.

Pour plus d'informations sur les dates de début et de fin des tâches de commande de travaux, reportez-vous à Dates de début et de fin des tâches de commande de travaux.

Créer un modèle de tâche pour les demandes de tâches courantes

Si certaines de vos tâches sont souvent répétées sur plusieurs tâches, vous pouvez créer et réutiliser un modèle de tâche dans plusieurs modèles de demandes. Vous pouvez également l'utiliser sur une demande de commande de travaux pour extraire des informations communes et reproductibles dans une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Créez un modèle de demande et un modèle de tâche connexe qui contient les informations que vous souhaitez réutiliser.

Remarque :
les modèles de listes de vérification sont un moyen de remplir une liste de vérification des tâches à effectuer. Les modèles de liste de vérification sont créés sur une demande de commande de travaux ou sur une tâche de commande de travaux. Après avoir été créés, ils peuvent être enregistrés comme modèles et être réutilisés.

Lorsque vous créez les modèles de demande suivants, vous pouvez sélectionner le modèle de tâche depuis le champ **Modèle de tâche** et enregistrer le fichier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Catalogue et bases de connaissances** > **Modèles des commande de travaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et entrez les informations suivantes.

Formulaire de modèle de commande de travaux

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour le modèle de commande de travaux.
Description courte	Une brève description du modèle.
Description	Une description détaillée du modèle.
Modèle de liste de vérification	Modèle de liste de vérification enregistré à partir du formulaire de demande de commande de travaux.

3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.
4. Sélectionnez **Copier le modèle de tâche** pour utiliser un modèle créé précédemment, ou saisissez 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.

Formulaire de modèle de tâche de commande de travaux

Champ	Description
Type de tâche	Type de la tâche demandée.
Nom	Nom descriptif de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.
Pièces et quantités	Quelles pièces et combien sont nécessaires pour accomplir la tâche.
Groupe d'expédition	Groupe de distribution auquel affecter la tâche.
Dépend de	Indique si la tâche dépend d'une autre tâche. Par exemple, si vous avez deux tâches, vous pouvez rendre la tâche 2 dépendante de la tâche 1 qui devra donc être terminée avant que la tâche 2 puisse commencer.
Modèle de liste de vérification	Modèle de liste de vérification enregistré à partir du formulaire de demande de commande de travaux.
Type de travail	Type de travail effectué pendant la tâche.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Cloner une tâche de demande

Les tâches existantes peuvent être clonées pour créer des tâches avec les mêmes champs renseignés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, ITIL, creator ou administrateur de catalogue

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors du processus de clonage, les informations suivantes sont copiées depuis la tâche source :

- Référence de la demande parente
- Brève description
- Description
- Groupe d'affectation
- Emplacement
- Compétences requises

Procédure

Ouvrez la tâche de demande et sélectionnez **Cloner la tâche** sous **Liens connexes**.
L'application crée une tâche à l'état **Brouillon**. Le champ **Notes de travail** contient le numéro de la tâche d'origine et le texte indiquant que la tâche est un clone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 stocks et des actifs

La gestion des Gestion des services sur site stocks et des actifs dans désigne le processus d'organisation, de suivi et de contrôle efficaces des ressources telles que l'équipement, les pièces, les entrepôts et d'autres actifs utilisés dans les opérations de service sur site.

Les actifs et les catégories de modèles sont créés à l'aide de Gestion des actifs d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Create enterprise assets .

Information associée

Gestion des stocks dans Gestion des services sur site

Gérer l'inventaire dans Gestion des services sur site

Configuration des entrepôts

Configurez les entrepôts afin d'organiser et d'organiser stratégiquement les espaces physiques ou virtuels pour stocker et gérer les éléments en stock, tels que les actifs ou les pièces.

Les entrepôts sont utilisés pour stocker et gérer les éléments d'inventaire requis pour les activités de service sur site, tels que les pièces, les actifs, l'équipement et les fournitures nécessaires. Chaque utilisateur, quel que soit son rôle en tant qu'agent ou gestionnaire, se voit initialement attribuer un entrepôt personnel par défaut. L'application Gestion des actifs d'entreprise fournit différents types d'entrepôt pour aider les utilisateurs à localiser les pièces provenant d'installations situées à proximité au-delà de leur entrepôt personnel. Il s'agit notamment des entrepôts d'entrepôt, des entrepôts PUDO (Pick Up Drop Off), des entrepôts FSL, etc. L'administrateur système peut créer ces différents entrepôts et les affecter à des utilisateurs individuels en fonction de leurs besoins spécifiques.

Créer un entrepôt pour Gestion des services sur site les actifs

Créez un entrepôt dans l'application Gestion des services sur site et affectez-lui des actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entrepôts sont des entités séparées et autonomes dans l'application Gestion des services sur site. Lorsque le stock est faible pour un actif spécifique, les règles de stockage peuvent notifier un gestionnaire des actifs ou transférer automatiquement l'inventaire d'un entrepôt à un autre. Pour plus d'informations sur les règles de stockage, reportez-vous à Create a new stock rule for enterprise assets .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Inventaire** > **Entrepôts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage et identificateur de l'entrepôt.
Groupe d'affectation	Groupe qui utilise principalement l'entrepôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Gestionnaire	Personne en charge de l'entrepôt. Reçoit les notifications et demandes de réapprovisionnement en fonction des règles de stockage de l'entrepôt.
Emplacement	Emplacement physique de l’entrepôt.
Type	Type d'entrepôt. Choisissez parmi les options suivantes : ○ Entrepôt central ○ Agent de terrain ○ FSL ○ Sur site ○ PUDO ○ Entrepôt
Heures d'exploitation	Heures pendant lesquelles l’entrepôt fonctionne.
Description	Description de l’entrepôt.
Exclure des canaux de distribution	Option permettant d’exclure l’entrepôt de tous les canaux de distribution des entrepôts, qui relient les entrepôts entre eux pour optimiser l’approvisionnement et les transferts d’actifs.
Exclu des emplacements de service	Option permettant d’exclure l’entrepôt de tous les emplacements de service dans lesquels vous réalisez des commandes de travaux ou des tâches de commande de travaux.
Externe	Indique si cet entrepôt est géré en interne (case décochée) ou en externe par un tiers (case cochée).

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L’entrepôt nouvellement créé apparaît dans l’onglet **Tous les entrepôts** .

Configuration de la planification des ressources

Créez des catégories et des instances d’équipement à utiliser lors de l’affectation d’équipes ou de tâches de commande de travaux.

Affectez de l’équipement aux équipes ou des tâches de commande de travaux pour vous assurer que les équipes sont correctement équipées. Ajoutez des besoins en équipement aux tâches de commande de travaux pour confirmer que les besoins en équipement sont satisfaits. Enregistrez, contrôlez ou signalez les pannes d’équipement sur l’application Now Mobile Agent.

- Configurez un équipement avec un calendrier de disponibilité.
- Configurez des tâches de commande de travaux avec les besoins d’équipement.
- Affectez des compétences à l’équipement.
- Affecter un équipement aux équipes planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 équipes basées sur des tâches avec de l'équipement.
- Suivez le paiement et l'enregistrement de l'équipement.

Activer la planification des ressources

Vous pouvez activer le module d'extension Resource Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle admin. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Field Service La planification des ressources nécessite le module d'extension Field Service Crew Operations (com.snc.crew_scheduling). Pour plus d'informations sur l'activation de l'option Opérations de l'équipage, reportez-vous Field Service à Field Service Activer Opérations de l'équipe. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Field Service Planification des ressources.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Field Service Resource Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling) 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. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des 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.
4. 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 catégorie d'équipement

Créez des catégories d'équipement pour organiser les types d'équipement.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catégories d'équipement ou les catégories de ressources sont des types d'équipement pouvant être affectés aux équipes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Ressources d'équipements** > **Catégories d'équipements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez un nom dans le champ Nom de la **catégorie** .
4. Saisissez une description dans le champ **Brève description**.
5. Affichez l'équipement sur le calendrier du répartiteur en sélectionnant **Afficher à la planification**.
6. Sélectionnez **Actif** pour rendre cette catégorie active.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La catégorie d'équipement est ajoutée à la liste Catégories de ressources.

Information associée

Créer une instance d'équipement

Créer une instance d'équipement

Créez des instances d'équipement avec des identificateurs uniques à affecter aux équipes ou aux tâches de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les instances d'équipement sont des instances individuelles d'équipement avec des identificateurs uniques. Les instances sont organisées en catégories d'équipement qui peuvent être affectées à des équipes ou à des tâches de commande de travaux.

Remarque :

Une instance d'équipement ne peut être affectée qu'à une seule équipe à la fois.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Catégorie de ressource

Champs	Description
Identificateur	Identificateur unique de l'instance.
Catégorie	Nom de la catégorie d'équipement.
Calendrier de travail	Calendrier de disponibilité d'une instance.
Actif	Actif pertinent pour l'instance.
Emplacement	Emplacement du bureau à domicile ou de base de l'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.

Champs	Description
Statut	État actuel de l’instance. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Disponible ○ En cours d'utilisation ○ Non disponible
Actif	Option permettant de rendre l’instance active et de l’afficher sur le calendrier du répartiteur.
Description	Description de l’instance d’équipement.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L’instance d’équipement est créée. Si elle est active et disponible, vous pouvez affecter l’instance à des équipes ou à des tâches de commande de travaux.

Information associée

Créer une catégorie d’équipement

Affectation d’équipement à une tâche de commande de travaux

Affecter un équipement à une équipe planifiée

Mettre à jour l’état des équipements avec l’icône Agent mobile

Ajouter des compétences à une instance d’équipement

Ajoutez des compétences à l’équipement pour vous assurer que seul le personnel qualifié, certifié ou formé est affecté à l’équipement.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Ouvrez une instance d’équipement.
3. Ouvrez la liste connexe **Compétences de la ressource** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Compétences des ressources

Champ	Description
Nom	Nom de la compétence.
Description	Description de la compétence.
Type de niveau	Type de compétence requise.
Actifs	Active ou désactive l’exigence de compétences.

6. 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.

Résultats
La compétence est ajoutée à l'instance d'équipement.

Configurer l'espace de travail configurable CSM/FSM

La configuration de l'espace de travail configurable CSM/FSM implique la configuration Espace de travail du répartiteur de la Field Service console de planification de territoire.

Configurez l'espace de travail du répartiteur pour rationaliser la gestion des tâches et les affectations d'agents. Utilisez la planification de territoire du service sur site pour identifier les territoires appropriés pour les tâches de commande de travaux, afin de garantir une allocation optimale des tâches. Configurez CSM Agent Workspace et configurez les rôles pour l'exécution des tâches.

Pour plus d'informations sur la configuration de la planification des territoires, reportez-vous à Configuration Field Service de l'aménagement du territoire.

Configurer Espace de travail du répartiteur

Configurez le pour optimiser la Espace de travail du répartiteur gestion des tâches et les affectations d'agents.

Espace de travail du répartiteur configuration

Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment les administrateurs configurent les filtres, les options de tri et les filtres ad hoc afin de faciliter l'utilisation des répartiteurs dans le Espace de travail du répartiteur.

Configuration de l'espace de travail du répartiteur

Information associée

Travailler dans l'espace de travail du répartiteur

Activer Espace de travail du répartiteur

Vous pouvez activer le module d'extension Espace de travail du répartiteur (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation du module d'extension [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace] active les modules d'extension Gestion des services sur site Espace de travail du répartiteur suivants.

Modules d'extension pour Espace de travail du répartiteur

Module d'extension	Description
Espace de travail configurable de Gestion des services sur site [com.snc.uib.fsm_agent_workspace].	Fournit les composants, les listes et les formulaires à prendre en charge Gestion des services sur site dans l'espace de travail configurable CSM.
composants sn-fsm [com.sn_fsm_components].	Fournit le référentiel dans lequel stocker Gestion des services sur site les composants personnalisés à utiliser dans le 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension **Field Service Management Configurable Dispatcher Workspace** (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) 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>.

Définir les couleurs des états des commandes de travaux

Définissez des couleurs pour les états des commandes de travaux afin d'avoir une indication visuelle de l'état de la tâche dans le Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, chaque état de tâche de commande de travaux est représenté par une couleur spécifique. Vous pouvez changer les couleurs des états de tâche de commande de travaux existants ou définir une couleur pour un nouvel état. Les couleurs de l'état de la commande de travaux affectée apparaissent dans la carte de tâche et le calendrier de Espace de travail du répartiteur.

Vous pouvez afficher les événements dans leur couleur par défaut sélectionnée sur Espace de travail du répartiteur le calendrier en configurant la `sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color` propriété. Différents événements peuvent être créés dans l'application, tels que la pause de l'agent Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site , le congé, etc. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à Composants Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Couleurs de l'état de la tâche**.
2. Sélectionnez un état de tâche existant ou créez-en un.
   - Pour sélectionner l'état de la tâche dont vous souhaitez modifier les couleurs, cliquez sur le nom de l'état de la tâche.
   - Pour créer un état de tâche, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.

Configuration de la couleur d'état

Champ	Description
Nom	Nom de l'état de la tâche de commande 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.

Champ	Description
Valeur de champ primaire	État de la tâche de commande de travaux.
Valeur de champ secondaire	Sous-état de la tâche de commande de travaux.
Couleur	Code couleur hexadécimal.
Actif	Option permettant d'afficher les changements dans Espace de travail du répartiteur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le code couleur est appliqué à l'état de la tâche. La couleur apparaît dans la carte de tâche et le calendrier de Espace de travail du répartiteur.

Configurer les champs pour qu'ils apparaissent sur les cartes de tâches dans le panneau latéral contextuel

Ajoutez des champs aux cartes de tâches ou au panneau latéral contextuel afin que davantage d'informations soient disponibles pour les répartiteurs et qu'ils puissent prendre des décisions plus rapidement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les cartes de tâches fournissent un bref résumé de la tâche de commande de travaux dans le Espace de travail du répartiteur. Par défaut, ces détails comprennent le numéro de tâche de commande de travaux, la brève description, le début planifié, le groupe d'affectation, l'emplacement et la valeur du SLA.

Remarque :
Si vous ajoutez un champ au panneau latéral contextuel qui contient des informations de date ou d'heure, il s'affiche dans la section Temps planifiés/réels du panneau latéral contextuel.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Champs d'informations de tâches**.
2. Choisissez les options suivantes :
   - Pour ajouter un nouveau champ, sélectionnez **Nouveau.**
   - Pour modifier un champ existant, sélectionnez le champ que vous souhaitez modifier.
3. Remplissez le formulaire.

Formulaire Élément d'ensemble de champs d'application

Champ	Description
Nom de champ	Champ à afficher sur la carte ou le panneau latéral contextuel.
Nom	Nom du champ.
Toujours afficher	Option permettant de déterminer si le champ s'affiche sur la carte de tâche ou le panneau latéral

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	contextuel et ne peut pas être supprimé par le répartiteur dans le Espace de travail du répartiteur.
Champ d'affichage par défaut	Option permettant de déterminer si le champ s'affiche par défaut dans la carte de tâche ou dans le panneau latéral contextuel. Le répartiteur ne pourra pas supprimer ce champ dans le Espace de travail du répartiteur.
Commande	Numéro d'ordre pour le champ. Les champs dont les numéros d'ordre inférieurs sont inférieurs apparaissent plus haut dans l'ordre.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Déterminer les tâches à afficher dans le panneau de tâches

Définissez des filtres par défaut pour déterminer quelles tâches apparaissent sur le panneau des tâches dans le Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les répartiteurs peuvent filtrer les tâches de commande de travaux en fonction de leurs états tels que Expédition en attente, Tâches affectées, Tâches P1, Tâches en cours, Maintenance et Tâches à venir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Filtres du panneau des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Les champs **Catégorie** et **Module** sont en lecture seule.

Formulaire Configuration du filtre d'application

Nom	Description
Titre	Titre du filtre
Table	Table qui contient les champs utilisés pour filtrer la liste des tâches de commande de travaux. La table par défaut est `wm_task`.
Requête de filtre	Requête pour réduire les champs affichés dans le panneau de tâches.
Commande	Ordre d'affichage des filtres dans le Espace de travail du répartiteurfichier . Les filtres dont les numéros d'ordre sont inférieurs apparaissent plus haut dans l'ordre.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur auquel le filtre s'applique.
Actif	Option permettant d'activer le filtre dans le Espace de travail du répartiteur.

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.

Configurer des filtres pour les répartiteurs

Créez des filtres pour que les répartiteurs filtrent les tâches de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les répartiteurs peuvent filtrer les tâches en fonction des états des tâches de commande de travaux. Vous pouvez également créer vos propres filtres pour les tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Filtres du répartiteur du panneau des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du filtre d'application

Nom	Description
Titre	Titre du filtre
Table	Table qui contient les champs utilisés pour filtrer la liste des tâches de commande de travaux. Ce champ est automatiquement défini sur la table wm_task.
Requête de filtre	Requête pour réduire les champs affichés dans le panneau de tâches.
Commande	Ordre d'affichage des filtres dans Espace de travail du répartiteur. Les filtres dont le numéro d'ordre est inférieur apparaissent plus haut dans l'ordre.
Actif	Option permettant d'activer le filtre dans Espace de travail du répartiteur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les options de tri pour le panneau de tâches

Configurez les options pour que les répartiteurs trient les tâches de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les répartiteurs peuvent trier les tâches en fonction des options suivantes uniquement :

- Date de début planifiée : la plus tôt
- Date de début planifiée : la dernière
- Priorité : la plus élevée
- Fin de fenêtre : le plus tôt
- Fin de fenêtre : le dernier
- Début de fenêtre : le plus tôt
- Début de fenêtre : le 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.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Tri du panneau de tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des options de tri

Nom	Description
Nom	Nom unique pour l'option de tri.
Nom d'affichage	Étiquettes des champs qui apparaissent comme option de tri dans Espace de travail du répartiteur.
Table	Table contenant les champs utilisés pour trier la liste des tâches de commande de travaux. Ce champ est automatiquement défini sur la table wm_task.
Champ	Champ utilisé pour trier la liste des tâches.
Actif	Option permettant d'afficher le champ de tri des tâches dans Espace de travail du répartiteur.
Ordre de tri	Ordre de tri des étiquettes de champs de tri. La valeur par défaut est ascendante. Pour utiliser un ordre décroissant, sélectionnez **z-a**.
Commande	Ordre d'affichage des options de tri dans Espace de travail du répartiteur. Les options de tri dont le numéro d'ordre est inférieur apparaissent plus haut dans l'ordre.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les options de tri de la liste d'agents

Configurez les options disponibles pour que les répartiteurs trient les agents dans le Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les répartiteurs peuvent afficher les agents recommandés en fonction de la distance par rapport à la tâche, aux compétences ou aux pièces de la commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Tri des agents**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Les champs **Catégorie** et **Application** sont 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.

Critère de tri de recommandation d'agent

Nom	Description
Nom	Nom unique pour l'option de tri.
Actif	Option permettant d'afficher l'option de tri dans Espace de travail du répartiteur.
Nom d'affichage	Étiquettes des champs qui apparaissent comme option de tri dans Espace de travail du répartiteur.
Méthode de classement	○ **Plus, c'est mieux** : lors de la définition du classement, 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** : lors de la définition du classement, une valeur inférieure est préférable. Par exemple, avoir moins de tickets est préférable lors de la détermination du classement des agents.
Commande	Ordre d'affichage de l'option de tri dans Espace de travail du répartiteur.
Critère	Critères pour déterminer les agents qui sont affichés dans la liste.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer l'apparence de la carte de répartition

Configurez les paramètres de carte pour définir le style et l'apparence de la carte de répartition dans .Espace de travail du répartiteur

Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Paramètres de la carte**.
2. Définissez les propriétés système qui contrôlent l'apparence de la carte.

Paramètres de la carte de l'espace de travail du répartiteur

Propriété	Description
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_max_zoom_level	Niveau maximum pour effectuer un zoom arrière sur la carte. Chaque marqueur de carte effectue un zoom sur la carte tout en maintenant le marqueur de carte stationnaire et restreint la vue de carte au niveau de zoom maximal spécifié. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : 12. Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 20
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map_type (en anglais seulement)	Type de carte à utiliser pour afficher les emplacements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	◦ Type : liste ◦ Valeur par défaut : Feuille de route **Remarque :** Feuille de route fournit une vue de feuille de route par défaut. Choisissez **Satellite** pour une vue satellite Google Earth, **Hybride** pour un mélange de vues standard et satellite, ou **Terrain** pour une carte topographique basée sur les informations de terrain.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatcher_workspace.map_style	Extrait de code JSON pris en charge par l'API Google Map pour personnaliser les éléments de Google Map. Vous permet de styliser les entités des cartes, telles que les routes, les plans d'eau et le mode jour ou nuit. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : nul
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatcher_workspace.street_view_enabled	Permet aux répartiteurs d'afficher des vues panoramiques à 360 degrés à partir des routes désignées dans toute sa zone de couverture. Vous pouvez effectuer un zoom et un panoramique. Utilisez Street View sur la carte ou des panoramas directement dans la carte. ◦ Type : booléen ◦ Valeur par défaut : true
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatcher_workspace.travel_time_enabled	Active l'affichage des délais de trajet des agents d'une tâche à l'autre sur la carte de répartition. La direction de l'agent est également affichée. ◦ Type : booléen ◦ Valeur par défaut : true
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	Permet aux répartiteurs d'optimiser les itinéraires des agents à partir de la carte de répartition. ◦ Type : booléen ◦ Valeur par défaut : true
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	Contrôle le niveau de zoom nécessaire pour que les icônes se regroupent. Plus la valeur est faible, plus les utilisateurs doivent effectuer un zoom arrière avant les marqueurs pour commencer le regroupement. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : 15. Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 20
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	Détermine si les épingles groupées affichent le nombre de marqueurs (valeur du marqueur) ou le nombre d'éléments dans une région (valeur de l'élément). Les marqueurs regroupent les tâches, les agents et les équipes d'une région au sein d'une épingle. Les éléments affichent les tâches, les agents et les équipes d'une région sous forme d'épingles individuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ Type : liste ○ Valeur par défaut : Marqueur.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'apparence de la carte de répartition dans Espace de travail du répartiteur et le tableau de bord du répartiteur reflètent les paramètres de configuration.

Épingles de carte dans Espace de travail du répartiteur

Des épingles uniques dans la carte de répartition marquent l'emplacement des tâches et des agents.

Les utilisateurs ayant les rôles wm_dispatcher, wm_admin ou wm_initiator_qualifier_dispatcher peuvent gérer les tâches et l'acheminement à partir de la carte, filtrer la vue et déterminer en un coup d'œil quels agents sont à l'heure ou en retard.

La carte de répartition affiche la zone géographique contenant les agents de n'importe quel groupe d'affectation faisant partie de votre groupe de répartition.

Pour obtenir une liste des épingles de carte et une description de leur signification, reportez-vous à la section Épingles de carte existantes dans Espace de travail du répartiteur.

Pour en savoir plus sur la modification de l'apparence d'une épingle de carte, reportez-vous à la section Modifier les graphiques affectés des épingles de carte sur la carte de répartition.

Modifier les graphiques affectés des épingles de carte sur la carte de répartition

Personnalisez les épingles de carte afin que votre carte de répartition affiche des graphiques uniques pertinents pour le travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier les épingles de carte associées aux agents et aux états des tâches. Vous ne pouvez pas modifier les épingles indiquant la priorité de la tâche.

Les nouveaux graphiques d'épingle d'icône doivent être de 54 x 54 pixels au format PNG ou SVG.

Pour obtenir la liste des épingles de carte qui s'affichent sur la carte de répartition, reportez-vous à Épingles de carte existantes dans Espace de travail du répartiteur.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, recherchez `Images` et sélectionnez **Interface utilisateur du système** > **Images**.
2. Dans le champ de recherche **Nom** , tapez `*sn_fsm_disp_wrkspc`.
3. Sélectionnez le nom de l'épingle que vous souhaitez mettre à jour.
   Si vous pensez que vous souhaiterez peut-être utiliser le graphique existant plus tard et qu'il n'est pas déjà stocké sur votre système, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le graphique et enregistrez-le.
4. Sélectionnez **ici** si vous voyez un message concernant la modification de l'application Global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Image**, sélectionnez **[Mettre à jour].**
6. Sélectionnez **Choisir un fichier** et recherchez le graphique souhaité.
7. Sélectionnez **Ouvrir**.

Résultats
Le nouveau graphique remplace l'ancien graphique d'épingle de carte.

Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur

Automatisez les processus et fournissez plus d'informations aux répartiteurs pour qu'ils puissent travailler plus efficacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Paramètres de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez les paramètres du lieu de travail.

Espace de travail du répartiteur Paramètres

Propriété	Description
Activer l'actualisation automatique	Actualise automatiquement le calendrier de l'agent lorsqu'un événement tel qu'une réunion, une formation, une demande de congé, un événement personnel ou un événement professionnel ad hoc est créé dans Espace de travail du répartiteur. L'activation de la fonctionnalité ici donne aux répartiteurs la possibilité d'activer ou de désactiver ce paramètre sur Espace de travail du répartiteur. **Remarque :** Assurez-vous que la propriété `Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability` système est activée. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.
Activer le paramètre des mesures de groupe	Permet aux répartiteurs d'activer les mesures pour les groupes d'affectation dans le Espace de travail du répartiteur. Les mesures des groupes d'affectation s'affichent dans le calendrier du Espace de travail du répartiteur.
Activer les paramètres des mesures de l'agent	Active l'option pour les répartiteurs afin d'activer les mesures pour les agents dans le Espace de travail du répartiteur. Les mesures de l'agent s'affichent dans le panneau latéral contextuel de .Espace de travail du répartiteur
Activer le modal d'affectation de tâche	Active l'affichage du modal d'affectation de tâches. Lorsque cette option est activée et qu'une tâche du panneau des tâches est déplacée vers le calendrier, une fenêtre modale d'affectation de tâches s'affiche avec les détails de la tâche avant qu'elle ne soit affectée. Cela est utile pour ajouter une étape de confirmation au processus d'affectation.
Calendrier basé sur l'heure de début du déplacement	Permet de lancer les tâches affectées à partir du panneau de tâches en fonction du temps de déplacement d'un agent. L'activation 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.

Propriété	Description
	fonctionnalité ici donne aux répartiteurs la possibilité d'activer ou de désactiver ce paramètre sur Espace de travail du répartiteur.
Activer la navigation vers la fenêtre d'affectation de tâche	Permet à **l'option Accéder à la fenêtre d'affectation** d'apparaître dans le panneau de tâches. L'option amène le calendrier au début de la fenêtre de la tâche sélectionnée. **Remarque :** Sélectionnez une autre tâche dans le panneau des tâches pour fermer la fenêtre d'affectation.
Activer l'affichage de l'icône sur l'événement de calendrier	Permet d'afficher des icônes pour les événements de calendrier dans Espace de travail du répartiteurle calendrier.
Activer la sélection unique uniquement sur la liste déroulante groupe/territoire dans le Espace de travail du répartiteur	Autorise uniquement le chargement d'un groupe d'affectation, d'un groupe d'expédition ou d'un territoire lorsque vous les sélectionnez dans le panneau de tâches. **Remarque :** Si vous activez ce paramètre, vous devez Effacer les Espace de travail du répartiteur filtres de ressources.
Activez le popover lors du survol d'événement sur l'espace de travail du répartiteur.	Permet d'afficher plus de détails lorsque vous survolez une tâche de commande de travaux ou un événement personnel sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier le graphique des icônes d'événement de calendrier

Personnalisez les icônes qui s'affichent sur les événements de calendrier pour clarifier leur objectif ou correspondre à l'apparence de votre organisation. Vous pouvez remplacer les icônes existantes d'une autre application afin que vos interfaces correspondent.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Assurez-vous que **l'option Activer l'affichage de l'icône sur l'événement de calendrier** est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir la liste des icônes qui s'affichent sur les événements de calendrier, reportez-vous à Icônes d'événement de calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

Avertissement :
Vous devez comprendre le code JSON pour effectuer cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Iconographie du corps de l'événement de calendrier**.
2. Dans le champ **Valeur** , notez le nom du fichier de l'icône à modifier.
   Les positions des icônes et les types de champs de génération par défaut 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.

- topIcon : l'icône en haut à gauche indique le type de travail
- bottomFirstIcon : la première icône en bas à droite indique si une tâche est une tâche de l'équipe
- bottomSecondIcon : la deuxième icône en bas à droite indique si une tâche est verrouillée

Pour en savoir plus sur la modification des champs qui déterminent l'affichage de l'icône, reportez-vous à la section Modifier les champs qui affichent les icônes d'événement de calendrier.

3. Sélectionnez **Tout** , recherchez des **images,** puis sélectionnez **Images** sous **l'interface utilisateur du système**.
4. Recherchez le nom de fichier de l'icône à personnaliser.
5. Ouvrez l'enregistrement d'image.
6. Sélectionnez **ici** si vous voyez un message concernant la modification de l'application Global.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Sélectionnez **Choisir un fichier**.
9. Ouvrez le nouveau fichier image.
   Assurez-vous que le nom du fichier que vous ajoutez correspond à celui que vous remplacez.
10. Sélectionnez **OK**.

Résultats

L'icône est mise à jour et apparaît sur les événements de calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

Modifier les champs qui affichent les icônes d'événement de calendrier

Modifiez les champs qui déterminent si les icônes sont affichées sur les événements de calendrier en quelque chose que vous trouvez plus utile, comme une indication de priorité.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône en haut à gauche indique le type de travail. La première icône en bas à droite indique si la tâche est une tâche d'équipe et la deuxième icône en bas à droite indique si la tâche est verrouillée. Consultez Icônes d'événement de calendrier dans Espace de travail du répartiteur la liste complète des icônes d'événements de calendrier.

Pour en savoir plus sur la modification du graphique d'icône des événements de calendrier, reportez-vous à la section Modifier le graphique des icônes d'événement de calendrier.

⚠ Avertissement :
Vous devez être familiarisé avec le format de code JSON pour effectuer cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Iconographie du corps de l'événement de calendrier**.
2. Sélectionnez **ici** si vous voyez un message concernant la modification de l'application Global.
3. Dans le champ **Valeur** , recherchez et modifiez le `type` ou la valeur de `champ` de l'icône d'événement de calendrier que vous souhaitez 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.

Les positions des icônes et les valeurs de champ par défaut sont les suivantes :

- topIcon : l'icône en haut à gauche indique le type de travail (work_type)
- bottomFirstIcon : la première icône en bas à droite indique si une tâche est une tâche de l'équipe (équipe)
- bottomSecondIcon : la deuxième icône en bas à droite indique si une tâche est verrouillée (verrouillage)

Pour en savoir plus sur la modification du graphique de l'icône, reportez-vous à la section Modifier le graphique des icônes d'événement de calendrier.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les valeurs de champ sélectionnées déclenchent maintenant les icônes qui s'affichent dans les événements de calendrier.

Effacer les Espace de travail du répartiteur filtres de ressources

Si vous activez la sélection unique uniquement sur la liste déroulante Groupe ou Territoire dans Espace de travail du répartiteur, vous devez effacer les filtres de ressources pour éviter les Espace de travail du répartiteur problèmes de chargement Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur l'activation de la sélection unique uniquement dans la liste déroulante groupe/territoire de la , consultez Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur.Espace de travail du répartiteur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Recherchez dispatcher_workspace_resource_filters.
3. Cochez la case en regard de dispatcher_workspace_resource_filters.
4. Sélectionnez la liste déroulante **Actions sur les lignes sélectionnées** .
5. Sélectionnez **Supprimer**.

Configurer la communication à partir de Espace de travail du répartiteur

L'envoi de messages aux agents à partir de Espace de travail du répartiteur vous permet de collaborer plus rapidement et de communiquer plus efficacement.

Utilisez l'application Microsoft Teams via la Sidebar configuration pour envoyer des messages aux agents à partir de Espace de travail du répartiteur. Cette méthode signifie également que la communication est documentée et peut être suivie.

À propos de l'Sidebar

La messagerie depuis l'intérieur SidebarEspace de travail du répartiteur est une Now Platform® fonctionnalité. Pour plus d'informations sur la configuration de la Sidebar messagerie, reportez-vous à la section Configuring Sidebar .

Pour plus d'informations sur le Sidebar fonctionnement, voir : Exploring Sidebar .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'utilisation de la Sidebar pour communiquer, reportez-vous à la section Using Sidebar.

Configurer la planification dynamique dans l'espace de travail du répartiteur

La planification dynamique vous permet, en tant que répartiteur, d'affecter, désaffecter ou réaffecter efficacement des tâches de commande de travaux.

L'intégration Espace de travail du répartiteur à la planification dynamique vous permet de sélectionner automatiquement un agent et d'affecter des tâches de commande de travaux. Lorsque vous tentez d'affecter la nouvelle tâche, la planification dynamique annule ou réaffecte les tâches existantes et affecte la nouvelle tâche à un agent.

Remarque :
Les tâches déjà définies sur Travail en cours ne peuvent pas être désaffectées. Seules les tâches planifiées mais non démarrées peuvent être réaffectées ou non affectées.

Priorités des tâches

Si vous affectez une tâche de priorité supérieure alors qu'une tâche de priorité inférieure a déjà été affectée, la planification dynamique affecte la tâche de priorité supérieure et tente de réaffecter la tâche de priorité inférieure. Si vous faites glisser une tâche de priorité inférieure sur une tâche de priorité supérieure, un message d'avertissement s'affiche et vous devez en accuser réception pour continuer.

Activer la double réservation

Si la double réservation est activée, vous pouvez réserver manuellement un agent pour plusieurs tâches de commande de travaux avec un temps de chevauchement. Lorsque vous glissez-déplacez une tâche sur une tâche déjà affectée, les nouvelles tâches chevauchent la tâche déjà affectée et le temps de déplacement estimé est mis à jour.

- Lorsque la planification dynamique et la double réservation sont activées, le fait de faire glisser une tâche sur une tâche déjà affectée chevauche la tâche affectée et met à jour son temps de déplacement estimé.
- Si la double réservation n'est pas activée et que la planification dynamique l'est aussi, le fait de faire glisser une tâche vers une tâche déjà affectée affiche une fenêtre contextuelle de planification dynamique vous permettant de replanifier la tâche.
- Lorsque la double réservation et la planification dynamique sont désactivées, le fait de faire glisser une tâche sur une tâche déjà affectée affiche un message d'erreur indiquant que l'agent n'est pas disponible à ce moment-là.

Remarque :

Les administrateurs système activent la double réservation en définissant l'option `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling`.

Information associée

Planification dynamique

Personnaliser Espace de travail du répartiteur

Utilisez cette propriété Générateur d'IU pour créer des pages Espace de travail configurable de CSM ou des expériences Web personnalisées à l'aide Next Experience de composants Web personnalisés.

Traduction automatique

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

Générateur d'IU

Générateur d'IU est un environnement low-code. Vous devez être à l'aise pour interagir avec le code dans une interface visuelle avant de commencer à modifier des composants. Lisez et familiarisez-vous avec la documentation d'UI Builder avant UI Builder d'essayer d'utiliser l'outil.

Avertissement :
Seuls les développeurs ayant un haut niveau d'expérience, parfois appelés pro-codeurs, doivent effectuer les procédures qui utilisent Générateur d'IU.

Personnalisation des pages dans Générateur d'IU

Next Experience Les composants sont les éléments de base de Générateur d'IU pages telles que Espace de travail du répartiteur. Les composants vont des éléments de base, comme les boutons et les libellés, aux composants plus complexes, tels que les listes et les formulaires. Vous pouvez modifier les composants pour mettre à jour l'interface Espace de travail du répartiteur utilisateur ou en ajouter de nouveaux. Vous pouvez également créer vos propres composants si ceux qui sont fournis Générateur d'IU ne correspondent pas à vos besoins.

Important :
Vous devez utiliser un script include lors de toute personnalisation de .Espace de travail du répartiteur Pour plus d'informations, consultez Étendre un script include .

Pour plus d'informations sur les composants et leur utilisation dans , reportez-vous à Générateur d'IUla section Customize UI Builder pages using components . Les composants disponibles sont répertoriés sur le site des développeurs à l'adresse Composants Next Experience .

Vous pouvez configurer presque n'importe quelle zone de Espace de travail du répartiteur dans Générateur d'IU. Trois des zones les plus courantes à mettre à jour sont le panneau latéral contextuel, la carte de l'agent et le calendrier. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Personnalisation du panneau latéral contextuel dans Espace de travail du répartiteur avec Générateur d'IU
- Personnalisation de la carte d'agent dans Espace de travail du répartiteur avec Générateur d'IU
- Personnalisation de la grille du calendrier dans Espace de travail du répartiteur avec Générateur d'IU

Personnalisation du panneau latéral contextuel dans Espace de travail du répartiteur avec Générateur d'IU

Modifiez ou ajoutez des champs et des icônes au panneau latéral contextuel pour mettre à jour votre Espace de travail du répartiteur affichage. Les répartiteurs peuvent immédiatement voir les informations les plus pertinentes afin de résoudre les tâches plus rapidement.

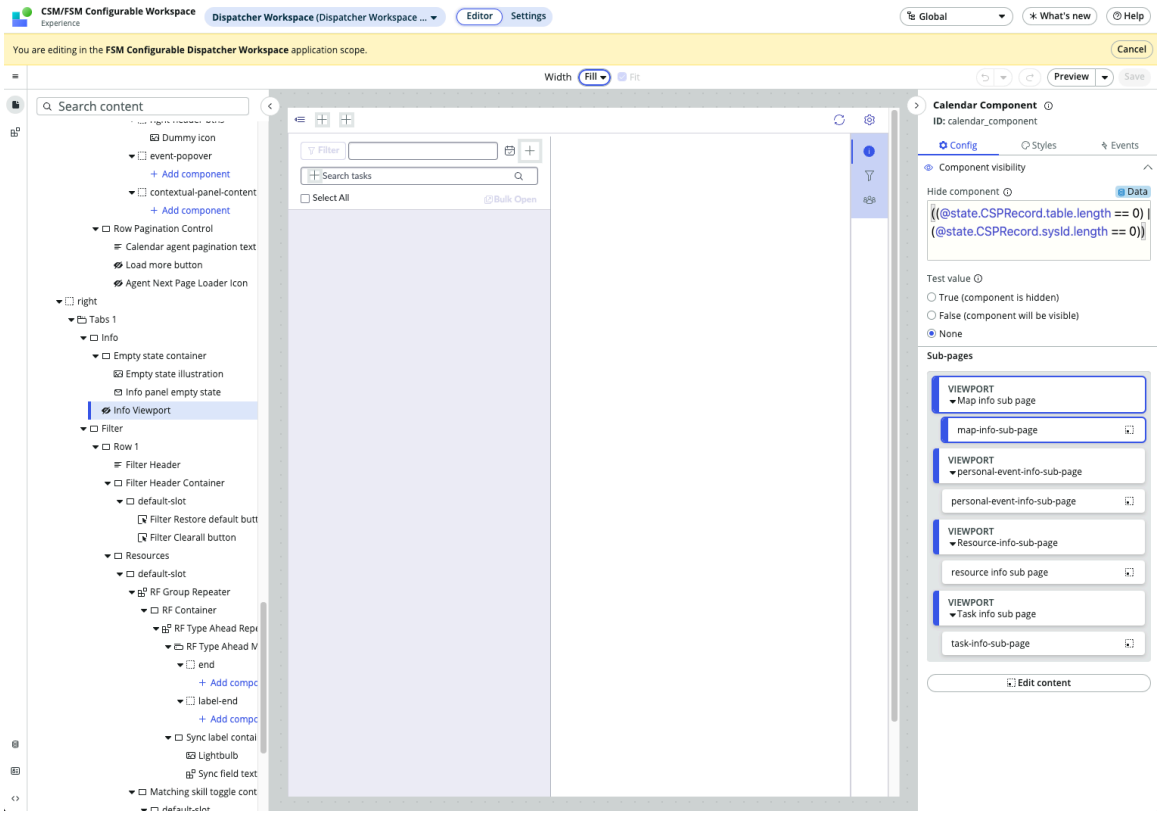
Dans Espace de travail du répartiteur, le panneau latéral contextuel affiche des informations détaillées sur les éléments que vous sélectionnez sur la carte, le calendrier ou le panneau des tâches. Le panneau latéral contextuel est construit avec le composant Onglets. Les onglets déterminent l'ordre des informations et les icônes utilisées dans le panneau latéral contextuel.

Dans l'image suivante, vous pouvez voir le Espace de travail du répartiteur panneau latéral contextuel intégré avec Générateur d'IU des onglets personnalisables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du répartiteur dans Générateur d'IU



Pour plus d'informations sur l'utilisation des onglets dans , reportez-vous à Générateur d'IUla section Utilisation des onglets . Pour en savoir plus sur l'ajout d'onglets, reportez-vous à la section Add tabbed content to UI Builder pages .

Personnalisation de la carte d'agent dans Espace de travail du répartiteur avec Générateur d'IU

Modifiez ou ajoutez des champs et des icônes à la carte de l'agent qui affichent plus d'informations que les répartiteurs peuvent utiliser pour résoudre les tâches plus rapidement.

Les composants par défaut Next Experience utilisés pour créer la carte d'agent sont les suivants :

- Valeur en surbrillance
- Lien de texte
- Valeur de l'étiquette
- Conteneur

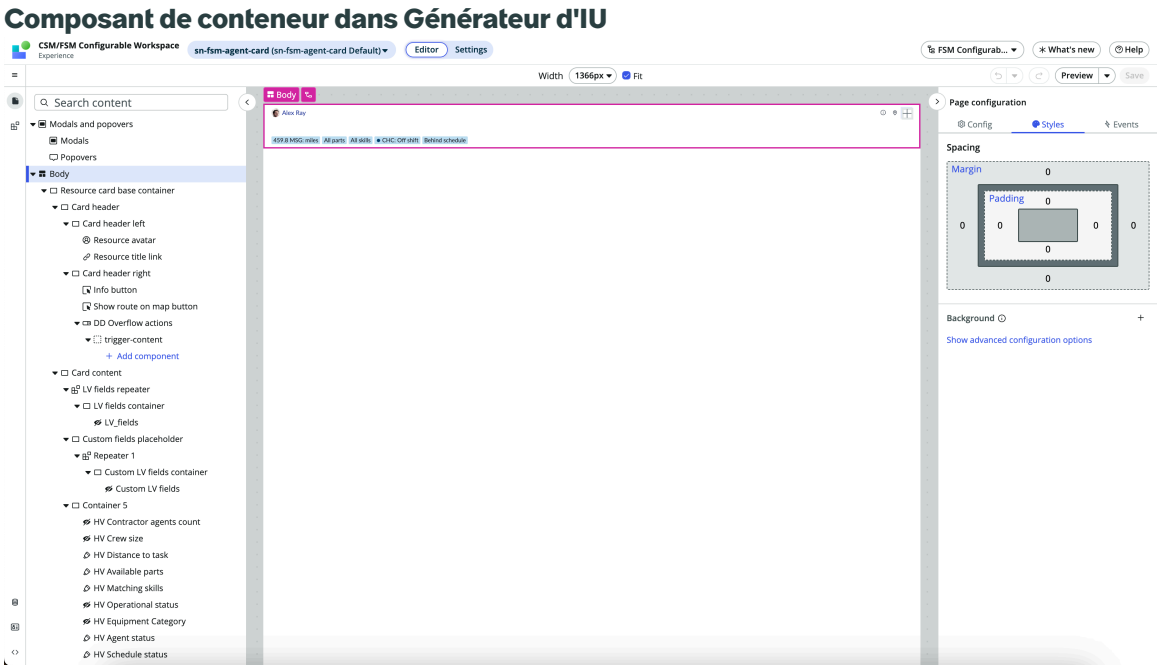
Dans Espace de travail du répartiteur, les cartes d'agent affichent des informations telles que l'emplacement et les coordonnées de l'agent. Dans Générateur d'IU l'agent, les cartes sont construites avec un ensemble de Next Experience composants.

En fonction de votre configuration, il se peut que vous utilisiez le même nombre, voire moins de composants utilisés pour construire votre carte d'agent. Pour en savoir plus sur ces composants, reportez-vous aux composants Next Experience .

L'image suivante est un exemple du composant de conteneur utilisé pour créer une partie de la carte d'agent. Les champs peuvent être configurés 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.



Personnalisation de la grille du calendrier dans Espace de travail du répartiteur avec Générateur d'IU

Modifiez ou ajoutez des couleurs à la grille du calendrier pour mettre à jour votre Espace de travail du répartiteur affichage, afin que les répartiteurs puissent facilement voir quand des agents sont disponibles.

Dans Espace de travail du répartiteur, les couleurs par défaut de la grille de calendrier sont le blanc pour indiquer que les agents sont disponibles, et le gris indique que l'agent n'est pas disponible. Vous pouvez personnaliser ces couleurs.

La grille du calendrier est créée à Espace de travail du répartiteur l'aide d'une propriété appelée markspans. Modifiez la couleur des parcours de repère pour changer la couleur de la grille du calendrier. Pour plus d'informations, consultez Configuration UIB du calendrier et faites défiler jusqu'à la propriété markspans.

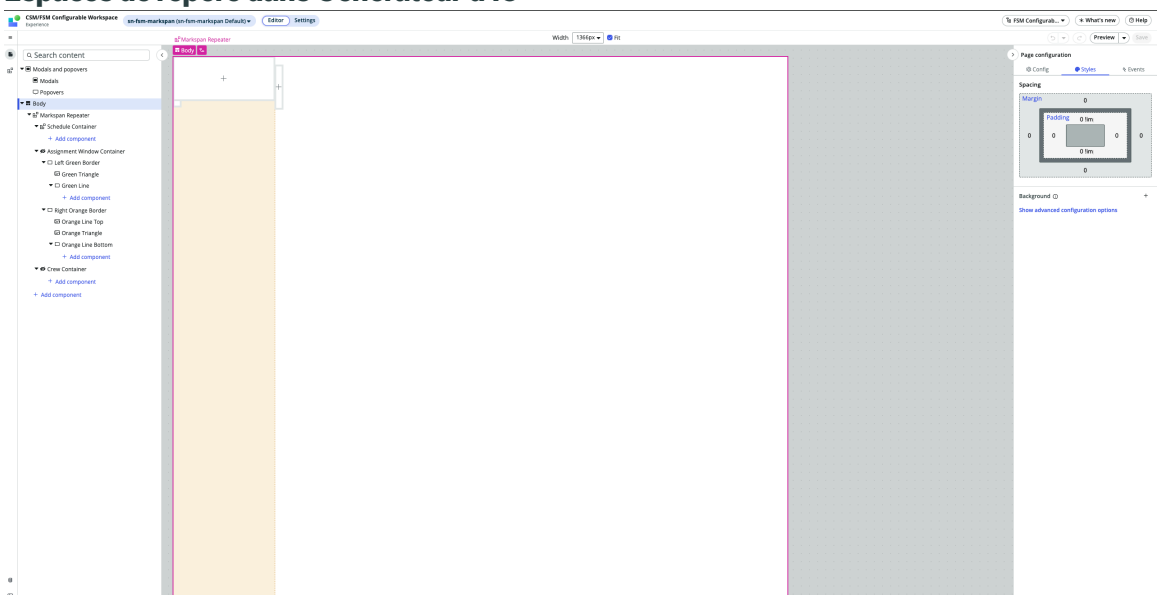
Important :
Les parcours de repère sont la seule propriété de la page de configuration UIB du calendrier qui est prise en charge dans Espace de travail du répartiteur.

L'image suivante montre un exemple de repères dans Générateur d'IU qui sont utilisés pour définir la couleur de la grille de calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

Traduction automatique

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

Espaces de repère dans Générateur d'IU



Personnaliser les champs popover sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur

Ajoutez ou supprimez les champs qui s'affichent dans Espace de travail du répartiteur les fenêtres contextuelles afin que les répartiteurs puissent trouver plus facilement des informations plus pertinentes.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

⚠ Avertissement :
Seuls les développeurs ayant un niveau élevé d'expérience dans l'utilisation de JavaScript doivent effectuer cette procédure.

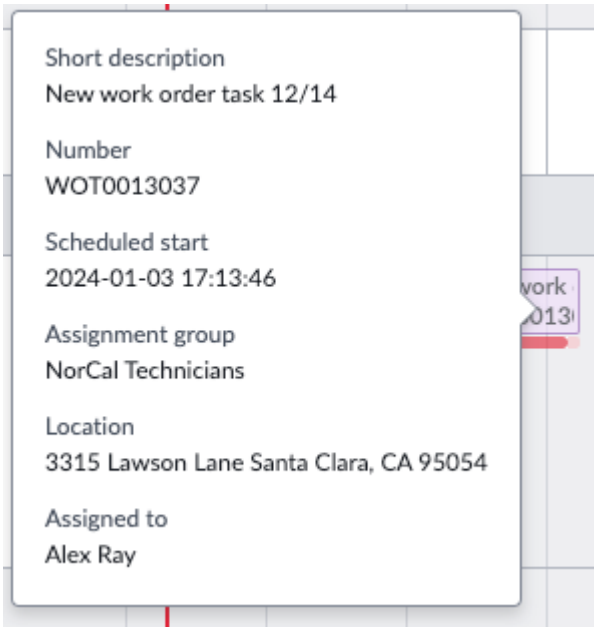
En utilisant JavaScript avec un script includes, vous pouvez afficher des valeurs différentes des informations par défaut affichées dans la fenêtre popover. Les champs par défaut dans les informations de popover sont les suivants :

- **Description brève** : description brève de la tâche de commande de travaux
- **Numéro** : le numéro de la tâche de commande de travaux
- **Début planifié**
- Le **groupe d'affectation**
- **Emplacement** : emplacement de la tâche de commande de travaux

L'image suivante montre que le champ **Affecté à** a été ajouté à la fenêtre popover pour indiquer à qui la tâche de commande de travaux est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Recherchez les valeurs des champs que vous souhaitez ajouter.

   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.

   b. Dans le champ **Rechercher** , recherchez la table contenant le type d'informations approprié.
   - Valeurs des tâches de commande de travaux : wm_task
   - Valeurs du calendrier : cmn_schedule_span
   - Valeurs de l'événement personnel : sn_shift_planning_agent_schedule_request

   c. Ouvrez la table pertinente et copiez la valeur que vous souhaitez afficher.

2. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
3. Dans le champ **Rechercher** , saisissez DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC et ouvrez l'enregistrement.
4. Faites défiler jusqu'à la fonction getCalendarEventTooltipDetails .
5. Sélectionnez et copiez l'intégralité de la fonction getCalendarEventTooltipDetails .
6. Retourner à **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
7. Dans le champ **Rechercher** , saisissez DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl et ouvrez l'enregistrement.
8. Collez la fonction getCalendarEventTooltipDetails dans l'enregistrement DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl ci-dessous où il est indiqué //Ajouter / remplacer les personnalisations ici.
9. Ajoutez ou supprimez les champs souhaités.
10. Sélectionnez et maintenez (ou cliquez avec le bouton droit) dans l'en-tête de la page, puis 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.

Field Service Configuration de la console d'aménagement du territoire

Field Service La planification de territoire identifie le territoire le mieux adapté pour une tâche de commande de travaux en fonction des conditions que vous définissez. Vous pouvez ensuite affecter des tâches à l'agent ou au groupe le mieux placé pour exécuter un appel de service en fonction des territoires associés.

En tant qu'urbaniste, vous pouvez configurer et utiliser les territoires dans la Field Service console de planification de territoire en procédant comme suit :

- Configurez les superpositions de carte pour afficher ses éléments de données correspondants dans la carte du territoire.
- Créez des filtres afin d'identifier les territoires les mieux adaptés pour les commandes de travaux ou les tâches de commande de travaux.

Pour plus d'informations sur l'activation et la configuration de l'aménagement du territoire, reportez-vous à la section Configuration Field Service de l'aménagement du territoire.

Configuration d'une superposition de carte

Configurez une superposition de carte pour afficher ses éléments de données correspondants dans la carte du territoire.

Les superpositions de carte vous permettent d'afficher des éléments de données dans le contexte d'une carte de territoire. En configurant des superpositions, vous pouvez visualiser des points de données sous forme de marqueurs, de formes ou de cartes thermiques sur la carte, fournissant ainsi des informations précieuses sur la distribution spatiale.

Types de superpositions de cartes

Prend en charge trois types d'éléments de données de superposition de carte :

1. Couche de marqueurs : représente des éléments de données individuels avec des marqueurs distincts sur la carte. Les couches de marqueurs sont utiles pour localiser des ressources, des emplacements ou des points d'intérêt spécifiques.
2. Couche de forme : permet de créer des formes personnalisées telles que des polygones ou des lignes sur la carte, ce qui est utile pour définir des limites ou illustrer des itinéraires.
3. Carte thermique : fournit une représentation visuelle de la densité ou de l'intensité des données, ce qui permet d'identifier les zones présentant des concentrations plus élevées.

Example: Créer une superposition de couche de marqueur pour les agents

Pour créer une superposition de calque de marqueurs spécifiquement destinée aux agents, procédez comme suit :

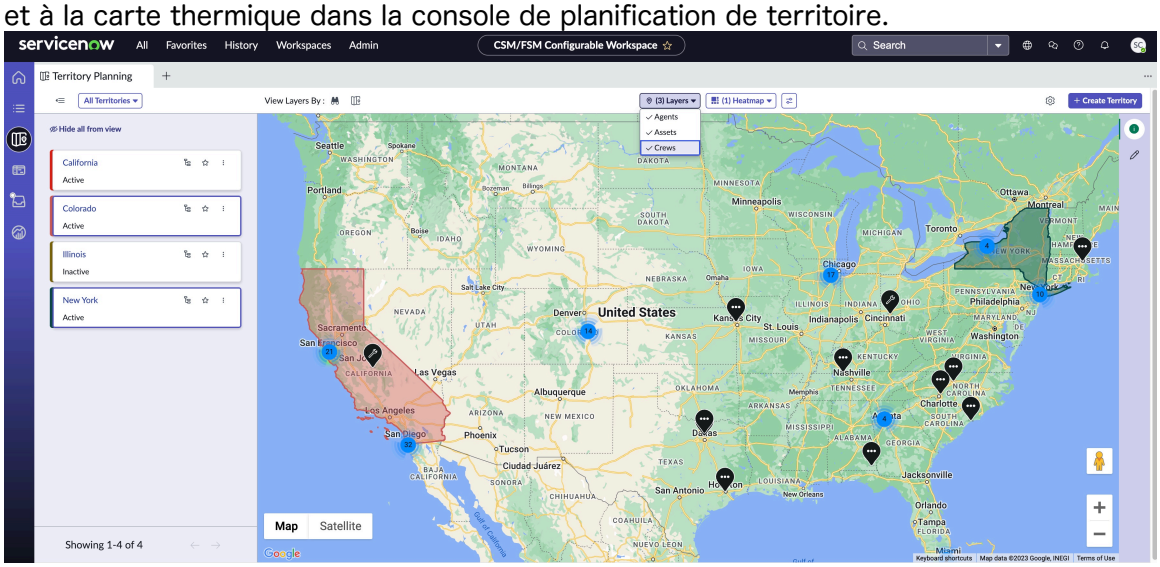
1. Ajoutez un élément de données de superposition de carte pour les actifs en liant la table de base de données des agents.
2. Configurez des icônes de marqueur de carte pour identifier visuellement un ou plusieurs agents sur la carte.
3. Créez un ensemble de champs de fenêtre d'informations pour configurer les champs affichés dans le panneau latéral contextuel lorsque vous cliquez sur un marqueur 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.

4. Créez une définition de superposition pour les agents en liant l'élément de données, les icônes de marqueur de carte et l'ensemble de champs de la fenêtre d'informations.
5. Liez le groupe d'agents et la définition de la superposition d'agents dans la table d'utilisation de groupe.

L'instantané suivant affiche les données relatives à plusieurs couches et à la carte thermique dans la console de planification de territoire.



Affichage et filtrage des données

- Utilisez la vue d'instantané ou de carte pour obtenir des informations pertinentes sur le territoire, y compris les agents, les équipes et les tâches de commande de travaux dans tous les territoires.
- Utilisez les options de filtre de données pour affiner les informations affichées en fonction de Viewport ou des territoires.
  - Fenêtre d'affichage : dans cette vue, des marqueurs individuels représentant chaque agent sont mis en évidence, ce qui permet de mieux comprendre leur distribution spatiale.
  - Territoire : la vue des données basée sur les territoires vous permet également de filtrer et d'afficher les agents spécifiquement associés aux territoires sélectionnés, fournissant ainsi une analyse ciblée de la distribution des agents dans ces zones.

Sélection de superpositions multiples

Vous pouvez gérer et contrôler plusieurs superpositions de cartes. Basculez entre les superpositions pour personnaliser votre affichage et optimiser votre flux de travail de mappage.

Créer une superposition de calque de marqueur

Créez une superposition de couche de marqueurs pour spécifier les éléments de données associés aux marqueurs sur une carte. Vous pouvez configurer des marqueurs pour les actifs, les emplacements ou les points d'intérêt.

Avant de commencer
Rôle requis : map_overlay_action_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 sur site** > **Superposition de carte** > **Superposer des éléments de données**.
2. Sur la page **Éléments de données de superposition de carte** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Élément de données de superposition de carte

Champs	Description
Nom	Nom de la superposition de carte. Par exemple, Actifs
Application	Champ d'application de la couche de marqueur.
Type	**Couche de marqueur**.
Table	Table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les données. Par exemple, utilisez la table « sys_user » pour récupérer les données relatives aux agents.
Avancé	Choisissez de créer une couche de marqueurs à l'aide d'un script personnalisé ou en remplissant les champs prédéfinis. ○ Pour utiliser un script personnalisé : cochez cette case pour utiliser votre propre script pour la superposition de carte. Cela vous permet d'incorporer la latitude, la longitude et d'autres données pertinentes. ○ Pour saisir manuellement les détails : Laissez la case décochée pour saisir manuellement les détails de la condition, de la latitude, de la longitude et de l'adresse.
Script	Personnalisez le script en fonction de vos besoins. Le format de sortie suivant sert de référence pour la structure des données à utiliser dans le script. `[{ "displayValue": "Gina Frost", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3", "latitude": 37.4076716, "longitude": -121.9613086, "address": "Santa Clara" }, { "displayValue": "Taylor Key", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0", "latitude": 37.3323182, "longitude": -121.9745714, "address": "Santa Clara"`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description

	<pre>}
	]</pre>

Activer le changement d'emplacement sur la carte	Sélectionnez cette option pour activer le changement d'emplacement du marqueur sur la carte.
Modifier le script	Personnalisez le script pour mettre à jour l'emplacement de la superposition du marqueur lorsque vous faites glisser des marqueurs de carte. Cette fonctionnalité est conçue pour les couches de marqueurs. Par exemple, lorsque vous faites glisser un marqueur de carte représentant un agent vers un nouvel emplacement, le script est exécuté et met à jour l'emplacement dans l'enregistrement de l'agent.
Condition	Condition pour filtrer les données. Par exemple, définissez Actif sur Vrai pour récupérer uniquement les actifs actifs. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné.
Latitude	Spécifiez la latitude du marqueur. Par exemple, Latitude d'emplacement d'un agent. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné.
Longitude	Spécifiez la longitude du marqueur. Par exemple, Longitude de l'emplacement d'un agent. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné.
Adresse	Informations d'adresse associées au marqueur. Par exemple, l'emplacement d'un agent. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné.

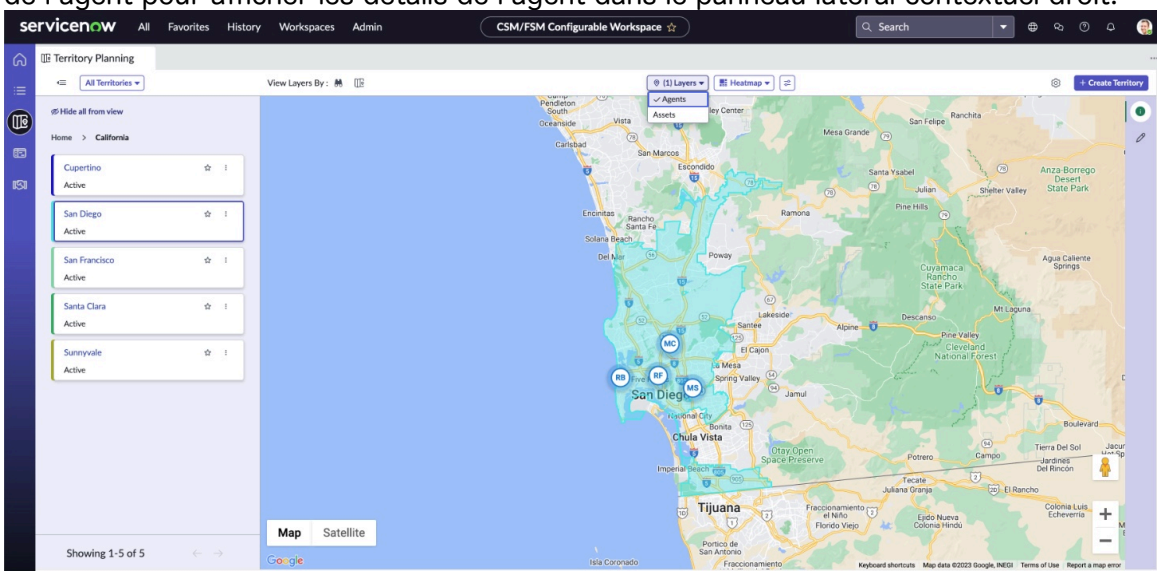
4. Ajoutez des icônes de marqueur de carte pour représenter des éléments de données individuels et indiquer visuellement les points de données sous-jacents sur la carte.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des icônes de marqueur de carte.
5. Configurez un ensemble de champs de fenêtre d'informations pour déterminer les champs que vous souhaitez afficher dans une carte lorsqu'une icône de marqueur de carte est sélectionnée.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un ensemble de champs pour la fenêtre d'informations.
6. Créez une définition de superposition de carte pour lier la définition de superposition et l'élément de données. Cette étape établit le lien entre la représentation visuelle, telle que les icônes de marqueur, et l'élément de données associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de superposition de carte.
7. Liez la définition de superposition de carte créée et le groupe de superposition choisi.
   Cette liaison garantit que la superposition est organisée et gérée de manière appropriée dans le groupe de superpositions spécifié. Pour plus d'informations, consultez Lier le groupe de superposition et la définition de superposition.
   La couche de marqueurs est 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.

Résultats

L'instantané suivant illustre un exemple de couche de marqueurs représentant les agents dans le territoire de San Diego. Sélectionnez n'importe quel marqueur de carte de l'agent pour afficher les détails de l'agent dans le panneau latéral contextuel droit.



Créer une superposition de calque de forme

Une superposition de couche de formes vous permet de créer des formes personnalisées, telles que des polygones ou des lignes, sur une carte. Ce type de superposition est utile pour définir des limites, illustrer des itinéraires ou mettre en évidence des zones géographiques d'intérêt spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Superposition de carte** > **Superposer des éléments de données**.
2. Sur la page **Éléments de données de superposition de carte** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Élément de données de superposition de carte

Champs	Description
Nom	Nom de la superposition de carte. Par exemple, Segments linéaires
Application	Périmètre de l'application du calque de forme.
Type	**Couche de forme**.
Table	Table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les données. Par exemple, « sn_eam_linear_segment ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	Remarque : Les segments linéaires ne sont accessibles que lorsque vous activez le module d'extension Enterprise Asset Management (EAM).
Avancé	La case est cochée par défaut. Indique qu'un script est nécessaire pour inclure la latitude, la longitude et d'autres données pertinentes pour la superposition de la couche de forme.
Script	Utilisez le script de référence afin d'utiliser votre propre script personnalisé pour la superposition de carte. Cela vous permet d'incorporer la latitude, la longitude et d'autres données pertinentes.


```
[
  {
    "displayValue": "Created 2023-07-10
 03:01:37",
    "sysId":
 "1708508093c0b51025bcba774dba106e",
    "geoJson":
 "{\"type\":\"FeatureCollection\",
\"features\":[{\"type\":\"Feature\",
\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",
\"coordinates\":
[[[110.41327466868162,-6.94652499981999
9],[110.41363733131837,-6.9465249998199
99],[110.41363733131837,-6.9468850001
8],[110.41327466868162,-6.94688500018],[
110.41327466868162,-6.946524999819999]]
]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":
\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWei
ght\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
  },
  {
    "displayValue": "Created 2023-07-10
 03:06:44",
    "sysId":
 "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d",
    "geoJson":
 "{\"type\":\"FeatureCollection\",
\"features\":[{\"type\":\"Feature\",
\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",
\"coordinates\":
[[[110.41258766868162,-6.94652499981999
9],[110.41295033131837,-6.9465249998199
99],[110.41295033131837,-6.9468850001
8],[110.41258766868162,-6.94688500018],[
110.41258766868162,-6.946524999819999]]
]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":
\"#FFC0CB\",
\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"stro
keColor\":\"#000000\"}}}]}"
```


Traduction automatique

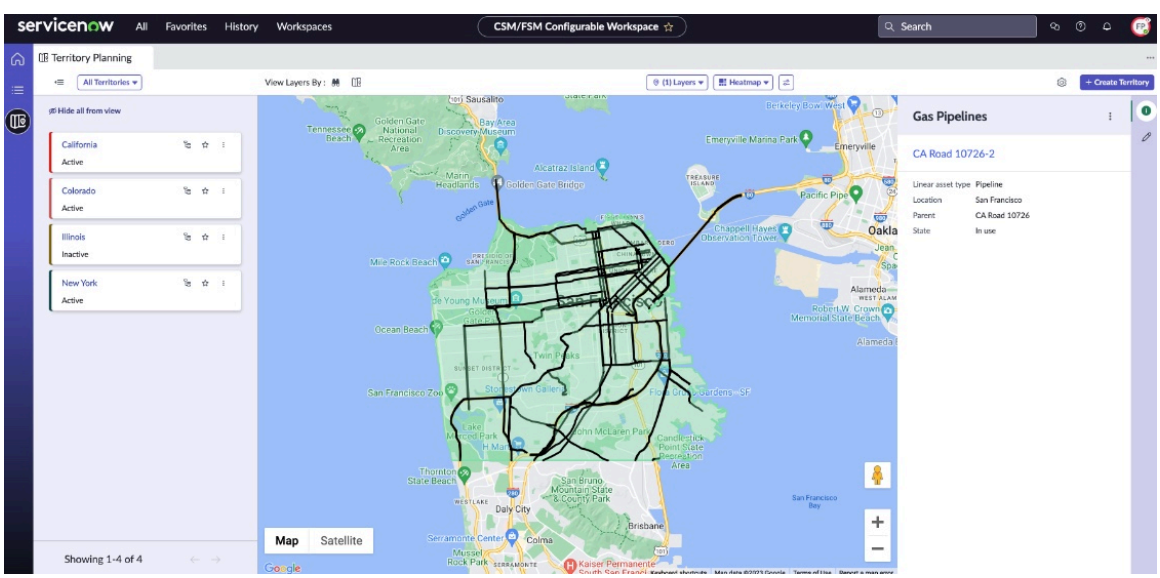
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champs	Description
	}]

4. Configurez un ensemble de champs de fenêtre d'informations pour déterminer les champs que vous souhaitez afficher dans une carte lorsqu'une icône de marqueur de carte est sélectionnée.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un ensemble de champs pour la fenêtre d'informations.
5. Créez une définition de superposition de carte, vous devez lier la définition de superposition et l'élément de données.
   Cette étape établit le lien entre la représentation visuelle de la forme et l'élément de données associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de superposition de carte.
6. Liez la définition de superposition de carte créée et le groupe de superposition choisi.
   Cette liaison garantit que la superposition est organisée et gérée de manière appropriée dans le groupe de superpositions spécifié. Pour plus d'informations, consultez Lier le groupe de superposition et la définition de superposition.
   Le calque de forme est créé.

Résultats

L'instantané suivant illustre un exemple de couche de forme représentant des segments linéaires du territoire de San Francisco. Sélectionnez le segment linéaire pour afficher les détails dans le panneau latéral contextuel droit.



Créer une carte thermique

Créez une carte thermique pour fournir une représentation visuelle de la densité ou de l'intensité des données sur une carte à l'aide de couleurs. Une carte thermique peut vous aider à identifier les zones avec des concentrations de données plus élevées, à mettre en évidence les points chauds et à trouver des modèles dans la distribution des données.

Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Superposition de carte** > **Superposer des éléments de données**.
2. Sur la page **Éléments de données de superposition de carte** , sélectionnez **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

3. Renseignez les champs du formulaire.

Élément de données de superposition de carte

Champs	Description
Nom	Nom de la superposition de carte. Par exemple, les tâches de commande de travaux.
Application	Champ d'application de la carte thermique.
Type	Sélectionnez **Carte thermique**.
Table	Spécifiez la table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les données. Par exemple, utilisez « wm_task » pour récupérer les tâches de commande de travaux.
Avancé	Il existe deux façons de créer une carte thermique : à l'aide d'un script personnalisé ou en remplissant les champs prédéfinis. ○ Pour utiliser un script personnalisé : cochez cette case pour utiliser votre propre script pour la superposition de carte. Cela vous permet d'incorporer la latitude, la longitude et d'autres données pertinentes. ○ Pour saisir manuellement les détails : Laissez la case décochée pour saisir les détails de la condition, de la latitude, de la longitude et de l'adresse.
Script	Personnalisez le script en fonction de vos besoins. Le format de sortie suivant sert de référence pour la structure des données à utiliser dans le script. `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`
Condition	Condition pour filtrer les données. Par exemple, définissez Actif sur Vrai pour récupérer uniquement les tâches de commande de travaux actives. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné.
Latitude	Spécifiez la latitude pour la carte thermique. Par exemple, Latitude de l'emplacement de la tâche de commande de travaux. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas 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.

Champs	Description
Longitude	Spécifiez la longitude pour la carte thermique. Par exemple, longitude de l'emplacement de la tâche de commande de travaux. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné.
Poids	Saisissez le poids pour la carte thermique. Détermine l'intensité d'un point de données sur la carte thermique. L'affectation d'un poids plus élevé à un point de données le fait apparaître de manière plus visible. Cela est utile pour mettre en évidence des points de données spécifiques ou lors de l'ajout d'une grande quantité de données à un seul emplacement pour un rendu plus rapide. Par exemple, vous pouvez avoir un champ Priorité dans la tâche de commande de travaux pour afficher le poids d'un emplacement particulier. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour la carte thermique et uniquement lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné.

4. **Facultatif :** Modifiez le dégradé de couleurs de la visualisation à l'aide du dégradé de carte thermique (sn_cmn_mo. HeatmapGradient) point d'extension.
   Pour plus d'informations, consultez Points d'extension dans Field Service Management.
5. **Facultatif :** Modifiez le niveau d'opacité et le rayon qui influencent le point de données dans la carte thermique.
   Pour plus d'informations, consultez Field Service Propriétés de la console de planification de territoire.
6. Créez une définition de superposition de carte, liez la définition de superposition et l'élément de données. Cette étape établit le lien entre la représentation visuelle de la carte thermique et l'élément de données associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de superposition de carte.
7. Liez la définition de superposition de carte créée et le groupe de superposition choisi.
   Cette liaison garantit que la superposition est organisée et gérée de manière appropriée dans le groupe de superpositions spécifié. Pour plus d'informations, consultez Lier le groupe de superposition et la définition de superposition.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   La carte thermique est créée.

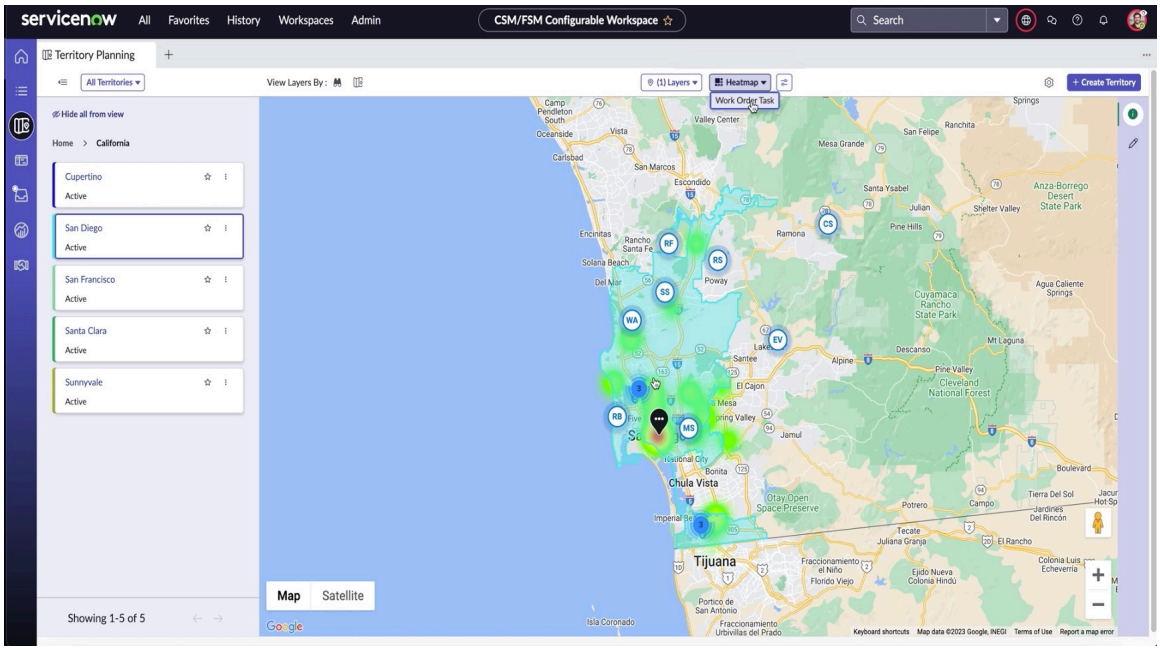
Résultats

L'exemple suivant montre comment des agents servent de marqueurs et de carte thermique pour des tâches de commande de travaux. Les agents sont marqués sur la carte, et la carte thermique affiche l'intensité des tâches. Cela vous aide à voir facilement les emplacements des agents et la densité des tâches de commande de travaux.

En utilisant cette approche combinée, vous pouvez évaluer la distribution spatiale des agents et obtenir un aperçu de la charge de travail en fonction de l'intensité des tâches de commande de travaux. Sélectionnez le marqueur de carte ou la carte thermique pour afficher les détails dans le panneau latéral contextuel droit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 icônes de marqueur de carte

Créez des icônes de marqueur de carte personnalisées pour la superposition du type de marqueur.

Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des marqueurs de carte personnalisés et les utiliser dans la définition de la superposition de la carte de couche de marqueurs. Les marqueurs de carte identifient l'élément de données sélectionné comme entité unique ou comme entités multiples au même emplacement (latitude, longitude) dans le territoire. Par exemple, créez des icônes de marqueur de carte pour représenter un seul entrepôt, plusieurs entrepôts ou une combinaison de plusieurs entrepôts et agents à un emplacement particulier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Icône de superposition de carte**.
2. Cliquez sur **Afficher le formulaire**.
   La page **Icône de superposition de carte** s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Icône de superposition de carte

Champs	Description
Nom	Nom du marqueur de carte.
Application	Sélectionnez **Global** pour rendre l'icône de marqueur disponible globalement.
Icône	Choisissez une icône appropriée pour le marqueur de carte parmi les options disponibles.
Niveau d'affichage	Si plusieurs icônes de marqueur partagent les mêmes coordonnées, l'icône avec la valeur de niveau d'affichage la plus basse apparaîtra sur 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.

Champs	Description
Icône mise en surbrillance	Sélectionnez une icône à afficher en tant que marqueur en surbrillance lorsque l'utilisateur clique dessus.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'icône du marqueur de carte est créée.

Que faire ensuite

Une fois les icônes de marqueur de carte créées, vous pouvez les lier à la définition de superposition pour identifier les éléments de données en tant qu'entités uniques, entités multiples ou une combinaison des deux entités au même emplacement sur la carte. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de superposition de carte.

Créer un ensemble de champs pour la fenêtre d'informations

Champ de la fenêtre Créer des informations défini pour récupérer les données de champ à partir de la base de données et les afficher sur une carte lorsqu'un marqueur est cliqué sur une carte.

Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Ensemble de champs d'application**
2. Cliquez sur **Afficher le formulaire**.
   La page **Ensemble de champs d'application** s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Ensemble de champs d'application

Champs	Description
Nom	Nom de l'ensemble de champs. Par exemple, Entrepôt
Module	Gestion des services sur site
Type	Champs de table
Nom de la table	Nom de la table. Par exemple, alm_stockroom

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'ensemble de champs d'application est créé.
5. Cliquez sur **Afficher la liste**.
6. Ajoutez des éléments à l'ensemble de champs d'application.
   a. Sélectionnez l'ensemble de champs d'application.
      Par exemple, Entrepôt.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Sélectionnez le nom du 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.

Par exemple, l'emplacement.

d. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du champ sélectionné.
Par exemple, Emplacement.

e. Dans le champ **Order (Ordre**), saisissez l'ordre du champ pour qu'il apparaisse lorsque vous cliquez sur le marqueur de carte dans la carte.

Résultats

L'ensemble de champs de la fenêtre d'informations est créé avec le champ spécifié. Les valeurs des champs apparaissent lorsque vous cliquez sur un marqueur de carte dans le panneau latéral contextuel droit.

Que faire ensuite

Liez les icônes de marqueur de carte à la définition de superposition. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de superposition de carte.

Créer une définition de superposition de carte

Créez une définition de superposition de carte en liant les éléments de données de superposition de carte, l'ensemble de champs de la fenêtre d'informations et les icônes de marqueur (en cas de superposition de marqueur). La définition de superposition apparaît dans la carte et est ensuite utilisée pour afficher et filtrer les données sur la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Superposition de carte** > **Définitions de superposition**.
2. Sur la page **Map Overlay Definitions (Définitions de superposition de carte**), cliquez sur **New (Nouveau**).
3. Renseignez les champs du formulaire.

Définition de la superposition de carte

Champs	Description
Nom	Nom de la définition de superposition de carte. Par exemple, Entrepôt.
Application	Global
Actif	Sélectionnez cette option pour afficher la définition de superposition dans la carte.
Élément de données	Contient des métadonnées pour les superpositions. Par exemple, les données relatives à l'entrepôt. Pour plus d'informations, consultez Créer une superposition de calque de marqueur.
Ensemble d'icônes uniques	Icône de marqueur de carte permettant d'identifier l'élément de données sélectionné en tant qu'entité unique. Par exemple, s'il n'y a qu'un seul entrepôt à un emplacement particulier, l'icône de marqueur de jeu d'icônes unique indique qu'il n'y a qu'un seul entrepôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	Remarque : S’affiche uniquement lorsque l’élément de données sélectionné est de type couche de marqueur.
Ensemble de champs pour la fenêtre d’informations	Sélectionnez un ensemble de champs ou créez un nouvel ensemble de champs en configurant les valeurs de champ pour qu’elles apparaissent dans le panneau contextuel de droite lorsque vous cliquez sur l’élément superposé. Pour plus d'informations, consultez Créer un ensemble de champs pour la fenêtre d’informations. **Remarque :** S’affiche uniquement lorsque l’élément de données sélectionné est soit de type marqueur, soit de couche de forme.
Jeu d’icônes colocalisé	Icône de marqueur de carte permettant d’identifier l’élément de données sélectionné en tant qu’entités multiples. Par exemple, s’il existe plusieurs entrepôts à un emplacement particulier, le marqueur de jeu d’icônes colocalisé apparaît pour indiquer qu’il existe plusieurs entrepôts. **Remarque :** S’affiche uniquement lorsque l’élément de données sélectionné est de type marqueur.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
La définition de superposition de carte est créée.

Que faire ensuite
Lier le groupe de superposition et la définition de superposition

Lier le groupe de superposition et la définition de superposition

Établissez un lien entre le groupe de superposition et la définition de superposition dans la table d’utilisation de groupe. Cela permet d’afficher la définition de superposition dans la console de planification de territoire.

Avant de commencer
Rôle requis : map_overlay_action_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez lier le groupe de superposition et la définition de superposition à l’un des groupes de superposition suivants en fonction de l’endroit où vous souhaitez afficher la définition de superposition.

Traduction automatique

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

- **Superpositions des territoires FSM par territoire** affiche la définition de superposition en fonction du territoire.
- **Superpositions des territoires FSM par fenêtre** affiche la définition de superposition en fonction du port de vue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Utilisation du groupe de superpositions de cartes**.
2. Cliquez sur **Afficher la liste**.
   La page **Map Overlay Group Usages (Utilisations du groupe de superpositions de carte**) s'affiche.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Élément de données de superposition de carte

Champs	Description
Groupe	Sélectionnez le groupe de superposition.
Application	Global
Superposition	Sélectionnez la définition de la superposition de carte. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de superposition de carte.
Actif	Cochez la case pour vous assurer que la définition de superposition apparaît dans la carte.
Commande	Ordre des superpositions à afficher dans la carte.

Résultats

La définition de superposition apparaît sur le port de vue ou le territoire en fonction de l'utilisation du groupe lié.

Configurer les champs de territoire à afficher dans la console de planification de territoire

Personnalisez les informations affichées pour les territoires dans la console de planification de territoire en configurant les champs du panneau latéral contextuel. Cela améliore l'efficacité de la planification grâce à des données personnalisées, ce qui aide à prendre des décisions éclairées.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer à la fois des champs prédéfinis et des champs calculés pour les territoires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **app_cmn_field_set.liste.do**.
   La liste des jeux de champs d'application prédéfinis s'affiche.
2. Pour configurer des champs prédéfinis, sélectionnez **Champs du formulaire Territoire FSM**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Passez en revue la liste des champs disponibles tels que l'affectation parente, le territoire, le champ actif, le classement, la couleur et la géographie.

b. Pour afficher un champ dans la console de planification de territoire, définissez le champ **Afficher par défaut** sur **vrai**.

c. Organisez l'ordre dans lequel les champs apparaissent dans la console en saisissant des valeurs dans la colonne **Ordre** .

3. Pour configurer les champs calculés, sélectionnez **Champs calculés du formulaire Territoire FSM**.

a. Accédez à la section Champs calculés, qui comprend le nombre d'enfants, les groupes de qualifications, les groupes répartis, les groupes d'affectation et la plage de KPI.

b. Pour afficher un champ dans la console de planification de territoire, définissez le champ **Afficher par défaut** sur **vrai**.

c. Organisez l'ordre dans lequel les champs apparaissent dans la console en saisissant des valeurs dans la colonne **Ordre** .

Résultats

Les champs configurés apparaissent dans la console de planification de territoire. Pour afficher les changements, connectez-vous en tant que planificateur de territoire et accédez à la console. Pour plus d'informations, consultez Afficher les informations dans le panneau latéral contextuel.

Activer l'identification des territoires pertinents pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux

Permet d'activer l'identification des territoires les plus pertinents pour les commandes de travaux ou les tâches de commande de travaux en définissant des règles et des conditions de correspondance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Field Service configuration Planification de territoire permet de filtrer les territoires les plus éligibles pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux. Cette configuration est stockée dans une règle de correspondance basée sur le type de `Selection criteria` correspondance.

La configuration par défaut utilise les règles de correspondance et `Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work OrdersField Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks` , qui utilisent les critères de correspondance suivants :

- Faire correspondre le territoire à partir de l'emplacement de la tâche
- Filtre basé sur une condition de territoire

Vous pouvez également utiliser des règles de correspondance pour l'affectation automatique si vous créez une règle d'affectation.

Créez des conditions pour pouvoir filtrer et identifier le territoire le plus pertinent pour les commandes de travaux ou les tâches de commande 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez un territoire dans la liste Tout parcourir.
3. Sélectionnez l'icône **Actions** (⋮ sur la carte de territoire, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Sélectionnez **Plus** , puis **Conditions de territoire**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Condition de territoire

Champ	Description
Territoire	Nom du territoire. Ce champ est automatiquement défini sur le territoire sélectionné.
Source du modèle de territoire	Nom de la source pour laquelle vous souhaitez filtrer le territoire, qu'il s'agisse d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux.
Nom de la table	La table Tâche de commande de travaux [wm_task] ou Commande de travaux [wm_order]. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ **Source du modèle de territoire** .

7. Ajoutez des conditions de filtre.
   a. Dans le champ **Condition** , sélectionnez **Définir les conditions**.
   b. Créez la condition.
   Par exemple, **[État] [est] [Expédition en attente] ET [Actif] [est] [vrai].**
   c. **Facultatif :** Ajoutez une autre condition OU en sélectionnant **Nouvel ensemble de conditions** et en ajoutant les conditions.
   d. Sélectionnez **Définir**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les conditions permettant de déterminer les territoires les mieux appariés pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux sont définies.

Configurer Field Service dans CSM Espace de travail d'agent

Activez Field ServiceCSM Espace de travail d'agent et configurez les rôles pour effectuer 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.

Important :
À partir de cette Vancouver version, l'espace de travail d'agent FSM hérité est en cours de préparation pour être prochainement obsolète. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. L'espace de travail configurable Field Service Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] 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.

Activation de Agent Workspace

Activez les modules d'extension suivants du :

- Le module d'extension Customer Service avec Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration] pour activer le compte, le contact, le partenaire, le contact du partenaire et les informations de consommateur depuis Customer Service vers Field Service Management.
- Le module d'extension Field Service Management (com.snc.work_management) pour fournir une prise en charge de la planification et de la gestion des tâches de travail sur site.
- Le module d'extension FSM Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.fsm) est activé lorsque vous activez le module d'extension Field Service Management (com.snc.work_management) ou le module d'extension Customer Service avec Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration].

Rôles utilisés dans Agent Workspace pour FSM

Rôles Agent Workspace

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur [admin]	Mettez à jour les rôles Field Service Management pour Agent Workspace.	
Agent Customer Service [sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent]	• Créez des commandes de travaux à partir de tickets. • Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux. • Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes. • Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux.	• connaissances • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_request pour [sn_customerservice_agent] uniquement • sn_templated_snip.template_snippet_read • sn_shn.editor • timecard_user pour [sn_customerservice_agent] • sn_esm_agent
Agent d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_agent]	Créez et gérez des commandes de travaux créées à partir de tickets pour les comptes et les consommateurs dans leur organisation de services.	• 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 Agent Workspace (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	En intégration avec Field Service Management : • Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux. • Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes. • Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux.	
Agent de consommateur de site [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Créez et gérez des commandes de travaux créées à partir de tickets pour les contacts et les consommateurs dans leur organisation de services. En intégration avec Field Service Management : • Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux. • Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes. • Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Gestionnaire de site [sn_customerservice.svc_location_manager]	Créez et gérez des commandes de travaux créées à partir de tickets pour les contacts et les consommateurs qui appartiennent aux organisations de services de leur hiérarchie. En intégration avec Field Service Management :	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ • sn_shn.admin • approver_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 Agent Workspace (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	• Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux. • Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes. • Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux.	• sn_publications.approver • sn_customerservice.svc_location_consum
Agent de relation [sn_customerservice.relationship_agent]	Restreint l'accès d'un agent aux tickets pour les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages ayant une relation avec le gestionnaire des relations et le chargé de clientèle. En intégration avec Field Service Management : • Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux. • Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes. • Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer

Remarques :

- 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.

Information associée

Gérer les commandes de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Commandes de travaux dans CSM 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.

Configurer une méthode de planification

Découvrez les différentes méthodes de planification disponibles pour affecter efficacement des tâches aux agents sur site, en optimisant l'utilisation des ressources et la satisfaction du client. De la configuration de l'allocation manuelle à la mise en œuvre de la planification dynamique et de l'optimisation des itinéraires, cette vue d'ensemble complète offre à vos répartiteurs diverses options d'attribution de tâches pour des opérations efficaces.

Comparaison entre les méthodes de planification

Méthodes de planification

Méthode de planification	Fonctionnalités principales
Planification manuelle	Méthode glisser-déposer. Convient aux petites équipes avec des tâches limitées mais sujettes aux erreurs
Outils interactifs	Aide aux décisions d'affectation des tâches et la décision finale incombe au répartiteur.
Affecter automatiquement	Affecte dynamiquement les tâches aux agents appropriés en fonction de critères prédéfinis. Idéal pour les tâches de gros volume nécessitant une allocation rapide.
Recommandations de tâches intelligentes	Recommande des tâches pour combler les écarts dans le calendrier de l'agent. Optimise la productivité de l'agent en utilisant le temps disponible. Lorsque la recommandation de tâche intelligente est invoquée dans l'espace de travail du répartiteur, tout temps libre dont disposent les agents entre les tâches et les événements est affiché sous forme d'espace vide dans le calendrier de l'agent. Il recommande les meilleures tâches disponibles pour combler ces lacunes dans le calendrier. Cette fonctionnalité est disponible à la fois pour les répartiteurs dans l'espace de travail du répartiteur et pour les agents sur site dans l'application ServiceNow® mobile Agent
Optimisation du calendrier	Moteur proactif et holistique basé sur des politiques qui prend un instantané de toutes les tâches affectées et en attente sur tous les agents, en analysant de multiples possibilités d'affectation de tâches. Il s'exécute toutes les 15 minutes, en exploitant les données en temps réel d'API cartographiques tierces. L'optimisation des horaires vise l'efficacité globale en minimisant le temps de conduite, en équilibrant les charges de travail, etc.
Optimisation de l'itinéraire	L'optimisation des itinéraires se concentre uniquement sur la réduction du temps de déplacement d'un seul agent. Elle ne prend pas en

Traduction automatique

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

Méthodes de planification (suite)

Méthode de planification	Fonctionnalités principales
	compte l'échange de tâches entre les agents pour l'optimisation globale. L'optimisation de l'itinéraire est centrée sur l'agent et vise à réduire le temps de déplacement des agents individuels.
Planification dynamique	La planification dynamique affecte les tâches au fur et à mesure qu'elles arrivent, en vérifiant la disponibilité des calendriers des agents. S'il n'y a pas de temps libre, il échange des tâches moins importantes. Il s'agit d'une approche rapide, tâche par tâche. La planification automatique utilise la planification dynamique pour affecter automatiquement des tâches en fonction de critères définis, tels que les compétences et l'emplacement. Il est idéal pour les tâches de routine et peut s'adapter lorsque les choses changent, par exemple lorsqu'un technicien n'est pas disponible en raison de vacances ou d'une maladie.
Optimisation des événements intrajournaliers	L'optimisation intrajournalière réoptimise les calendriers en temps réel en fonction de l'évolution des conditions. Utile lorsque des tâches sont annulées, retardées ou que de nouvelles tâches apparaissent. Par exemple, un câblodistributeur s'occupe des annulations de dernière minute et des nouvelles installations.

Options supplémentaires de configuration de la planification

Améliorez votre configuration de planification avec les options supplémentaires suivantes, adaptées à l'optimisation de l'allocation des tâches et des affectations d'agents.

- Utiliser la planification des agents ou des tâches : affecte et sélectionne automatiquement des agents pour les tâches. Activez cette option pour rationaliser la planification et faciliter l'affectation des agents.
- La sélection automatique tient compte du fuseau horaire : activez cette option pour prendre en compte les fuseaux horaires des agents lors de l'affectation des tâches. La correspondance des fuseaux horaires réduit les délais de réponse.
- Affectation de priorité : activez l'option d'affectation de priorité pour utiliser le classement de priorité pour affecter automatiquement des agents. Assurez-vous que les flux d'états sont activés, que le cycle de vie du processus est généré par les tâches et que les calendriers des agents ou des tâches sont pris en compte. Cela donne la priorité aux réparations critiques.
- Planification des équipes pour FSM : optimisez vos effectifs de service sur site. Cette fonctionnalité tient compte de la disponibilité des agents, des compétences, des équipes et du coaching. Activez-la uniquement si Workforce Optimization for Field Service est activé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Optimisation du calendrier

Optimisation du calendrier optimise les tâches par lots pour plusieurs agents sur site, facilitant ainsi une planification efficace pour la journée ou la semaine à venir. En appliquant des politiques, vous pouvez créer le meilleur calendrier possible qui optimise l'affectation des tâches et minimise le temps de déplacement.

Workflow Optimisation du calendrier

Le workflow d'optimisation du calendrier comprend quatre éléments principaux : les politiques, les attributs de planification, les lots et les champs d'application. Le workflow implique la configuration de politiques et d'attributs de planification, la création de lots pour exécuter des optimisations et l'optimisation des champs d'application par la méthode appropriée. Il existe des configurations supplémentaires qui déclencheront l'optimisation pour s'exécuter tout au long de la journée à mesure que les conditions de planification changent. En suivant ces étapes, vous pouvez optimiser efficacement les calendriers en fonction des critères et contraintes que vous avez spécifiés.

1. Activez le module d'extension Optimisation du calendrier. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation du calendrier.
2. Créez des politiques afin de déterminer comment optimiser les calendriers des agents en fonction d'objectifs ou de contraintes définis. Par exemple, si une entreprise compte 20 techniciens ayant des rendez-vous dans une ville, vous pouvez configurer une politique pour réduire le temps de conduite. En exécutant un lot la veille, le système évalue toutes les tâches et génère un calendrier optimisé qui minimise le temps de conduite des agents. Pour plus d'informations, consultez Créer une politique pour Optimisation du calendrier.
3. Configurez les attributs de planification pour créer des ensembles réutilisables de paramètres d'optimisation courants, tels que le fournisseur d'estimation de déplacement par défaut et les conditions de tâche à prendre en compte lors de l'optimisation. Pour plus d'informations, consultez Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier.
4. Créez des lots d'optimisation avec les calendriers et les paramètres souhaités. Pour plus d'informations, consultez Créer un lot pour Optimisation du calendrier.
5. Créez des champs d'application d'optimisation pour associer des lots à des configurations d'attributs de planification existantes, en optimisant soit par groupes d'affectation, soit par territoire. Pour plus d'informations, voir Créer un champ d'application pour Optimisation du calendrier
6. Planifiez l'exécution automatique des lots pour affecter des tâches aux agents et optimiser les calendriers.
7. Vous pouvez également créer des configurations intrajournalières pour mettre à jour automatiquement les calendriers des agents en réponse à des événements, tels qu'un retard de l'agent.

Optimisation du calendrier Basé sur les territoires

Prenez en compte les points suivants lors de l'implémentation Optimisation du calendrier en fonction des territoires.

Dépendances du module d'extension

Optimisez les tâches en fonction des territoires avec Optimisation du calendrier le module d'extension Planification de territoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 module d'extension Territory Planning n'est pas installé ou si le modèle de territoire est inactif, l'optimisation se poursuit en toute transparence en s'appuyant sur les groupes d'affectation.
- Si les modules d'extension Field Service Territory Planning et Schedule Optimization sont installés, mais que le modèle de territoire est inactif, les tâches sont optimisées en fonction des groupes d'affectation. Conservez les lots liés au territoire inactifs jusqu'à ce que le module d'extension Territory Planning soit activé.
- Si la planification de territoire et Optimisation du calendrier les modules d'extension sont installés et que le modèle de territoire est actif, les tâches sont exclusivement optimisées en fonction des territoires. Vous pouvez créer des champs d'application spécifiquement pour les territoires.

Prérequis pour l'activation

Avant d'activer le modèle de territoire du service sur site, assurez-vous que les lots optimisés par groupes d'affectation sont inactifs et que les lots optimisés par territoires sont actifs.

Post-activation

Après l'activation du modèle de territoire du service sur site, les tâches doivent être affectées Optimisation du calendrier à des agents.

Optimisation centrée sur le territoire

Lorsque les deux modules d'extension sont activés et que le modèle de territoire de service sur site est activé, les tâches sont exclusivement optimisées en fonction des territoires.

Efficacité intrajournalière

Résout les complexités liées à la gestion de plusieurs territoires par des agents au cours d'une journée, en particulier pendant les équipes multiples.

Gestion des territoires qui se chevauchent

Dans le modèle de territoire de service sur site, les territoires peuvent se chevaucher géographiquement ou avec des agents partagés. Les options pilotées par l'apprentissage machine tiennent compte de ces chevauchements afin d'optimiser efficacement l'affectation et la gestion des tâches.

Optimisation du calendrier avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Optimisation du calendrier prend en compte le calendrier d'un agent et les événements de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site pour affecter automatiquement des tâches uniquement lorsque l'option **Activer la planification des équipes pour que FSM détermine la disponibilité** est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global et Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Information associée

Optimisation du calendrier

Activer Optimisation du calendrier

Activer Optimisation du calendrier

Activez le module d'extension Optimisation du calendrier (com.snc_schedule_optimization) pour Gestion des services sur site avec le rôle administrateur.

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.

- Optimisation du calendrier nécessite un abonnement distinct du reste de Now Platform.

  Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension n'apparaît pas dans l'instance, soumettez une demande via le Catalogue de services de Now Support.

- Optimisation du calendrier nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Optimisation du calendrier.

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Fournit diverses options et divers types de solutions pour former le système à prédire, recommander et orienter des résultats de données.

  Field Service Management (com.snc.work_management)

  Ajoute un certain nombre de modules d’extension liés à la planification des agents et à la gestion des tâches de commande de travaux.

  Intégrations de cartes pour Field Service (com.snc.app_fsm_map_integr)

  Effectue des estimations intelligentes du temps de déplacement pour allouer des tâches de commande de travaux aux agents, en tenant compte à la fois de l’emplacement de l’agent et de l’emplacement de la tâche.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Optimisation du calendrier :

Tables installées

Table	Description
snc_schedule_optim_optimization_scope du périmètre d’optimisation	Définit les qualificateurs (groupes ou territoires), les tâches et les politiques à utiliser pendant l’optimisation
Qualificateur de périmètre snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier	Associe un groupe ou un territoire à un champ d’application
Lot d’optimisation snc_schedule_optim_batch	Définit le calendrier d’optimisation pour un ou plusieurs champs d’application
snc_schedule_optim_optimization_constraints de la fonctionnalité d’optimisation	Définit les objectifs et les contraintes à utiliser dans les politiques d’optimisation **Remarque :** La table est en lecture seule
Politiques snc_schedule_optim_policy	Enregistrement de conteneur pour les objectifs et les contraintes utilisés pour l’optimisation
Configurations de politique snc_schedule_optim_policy_configuration	Une table connexe est utilisée pour ajouter des objectifs et des contraintes à une politique
Configuration des attributs de planification snc_schedule_optim_sched_attr_config	Définit les paramètres d’optimisation communs à utiliser par les configurations intrajournalières ou les lots et périmètres d’optimisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (suite)

Table	Description
Configuration intrajournalière snc_schedule_optim_intraday_config	Définit la configuration de l'attribut de planification par défaut, la fenêtre de traitement par défaut et le flux pour l'optimisation intrajournalière
Qualificateur intrajournalier snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier	Associe un groupe ou un territoire à une configuration intrajournalière
Remplacement d'attribut intrajournalier snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config	Remplace la configuration de l'attribut de planification par défaut ou la fenêtre de traitement par défaut pour un groupe ou un territoire particulier
wm_intraday_job_m2m_qualifier qualificateur de tâche intrajournalière	Associe un groupe ou un territoire à une tâche intrajournalière
Politiques applicables d'optimisation sur demande snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	Définit les politiques alternatives éligibles pour une exécution d'optimisation sur demande pour une configuration d'attribut de planification particulière

Pour plus d'informations, consultez Configurer Optimisation du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Optimisation du calendrier (com.snc_schedule_optimization) 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>.

Que faire ensuite

Créer une politique pour Optimisation du calendrier

Créer une politique pour Optimisation du calendrier

Créez des politiques pour promouvoir des facteurs tels que le temps de déplacement et la disponibilité d'un agent. Les politiques déterminent comment optimiser le calendrier d'un agent en fonction d'objectifs ou de contraintes définis.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les politiques permettent d'atteindre vos objectifs d'optimisation en combinant les objectifs et les contraintes. Comprendre vos objectifs vous permet de personnaliser les stratégies d'optimisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, si vous avez 20 techniciens travaillant dans une ville, vous pouvez définir une politique pour minimiser le temps de déplacement. En exécutant l'optimisation avant le début de la journée, les tâches sont organisées efficacement, ce qui réduit le temps de trajet. Vous pouvez ajuster les politiques existantes en ajoutant des objectifs et des contraintes pour classer les tâches par ordre de priorité et spécifier les critères des groupes d'affectation de tâches. Pour plus d'informations sur les objectifs et les contraintes, reportez-vous à Objectifs et contraintes utilisés avec Optimisation du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Stratégies**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire d'enregistrement de politique, fournissez un nom et une description.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Sélectionnez la politique que vous avez créée.
6. **Facultatif :** Ajoutez une contrainte.
   a. Sélectionnez l'onglet **Contrainte** .
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Fonctionnalité d'optimisation** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) et sélectionnez la contrainte à ajouter.
   d. Sélectionnez **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Ajoutez un objectif.
   a. Sélectionnez l'onglet **Objectif** .
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **de fonctionnalité d'optimisation** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) et sélectionnez l'objectif à ajouter.
   d. Sélectionnez **Envoyer**.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Vous avez créé une politique d'optimisation du calendrier.

Que faire ensuite

Créer un lot pour Optimisation du calendrier.

Ajouter des objectifs à une politique

Ajoutez des objectifs aux objectifs par défaut dans Optimisation du calendrier les politiques pour atteindre des objectifs supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les objectifs servent de boussole qui guide la hiérarchisation des tâches dans Optimisation du calendrier. Les objectifs définissent les objectifs d'une Optimisation du calendrier politique. Voici les objectifs par défaut et facultatifs de Optimisation du calendrier.

Objectifs 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.

- Maximiser l’affectation des tâches - vise à s’assurer que le plus grand nombre possible de tâches sont planifiées. Ajoute autant de tâches que possible aux calendriers des agents pour maximiser la productivité.
- Minimiser le temps de déplacement : vise à réduire le temps de déplacement de l’agent. Limite le temps de déplacement entre les tâches pour tous les agents.

Remarque :
Ces objectifs sont définis par défaut et ne peuvent pas être supprimés de vos politiques.

Objectifs facultatifs

- Maximiser les affectations de tâches hautement prioritaires : hiérarchise les tâches urgentes.
- Minimiser les affectations d’agents sous-qualifiés/surqualifiés : associe la complexité de la tâche au niveau de compétence de l’agent.
- Minimiser les déplacements : limite le nombre de tâches par agent et par équipe.
- Minimiser les violations de SLA : maintient la prestation de services dans les délais convenus.
- Minimiser les heures supplémentaires : plafonne les heures de travail des agents dans des plages de temps standard.
- Maximiser l’équilibre entre les tâches et les heures de travail : distribue les tâches et les heures de travail de manière égale entre les agents.

Remarque :
Les objectifs sont facultatifs mais agissent comme des leviers, ajustant votre optimisation pour mieux répondre à vos besoins. Par exemple, si l’objectif Réduire les heures supplémentaires est fixé, Optimisation du calendrier essaiera d’affecter des tâches aux agents pendant les heures normales. Si cela n’est pas possible, les tâches seront affectées aux agents, même si cela nécessite des heures supplémentaires. Pour obtenir une liste des objectifs, reportez-vous à la section Objectifs et contraintes utilisés avec Optimisation du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Stratégies**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l’onglet **Objectif** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Fonctionnalités d’optimisation** , sélectionnez l’icône de recherche ( ) et sélectionnez l’objectif à ajouter.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Ajouter des contraintes à une politique

Les contraintes sont des exigences pour les tâches affectées Optimisation du calendrier aux agents.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_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

Des contraintes sont ajoutées aux politiques et déterminent les critères qui doivent être satisfaits pour qu'un groupe d'affectation soit affecté à une tâche. Pour obtenir la liste des contraintes, reportez-vous à la section Objectifs et contraintes utilisés avec Optimisation du calendrier.

Les contraintes sont obligatoires et les tâches ne seront pas affectées si le groupe d'affectation ne correspond pas à la contrainte. Ils définissent les « éléments indispensables » pour que les agents soient pris en compte pour une tâche. Les contraintes sont des conditions obligatoires incorporées dans les politiques. Si un groupe d'affectation ne parvient pas à répondre à une contrainte, il est hors course pour cette tâche. Par exemple, si l'option « Activer les compétences obligatoires » est activée, seuls les groupes d'affectation avec des agents possédant les compétences requises seront pris en compte pour les affectations de tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Stratégies**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l'onglet **Contrainte** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Entités d'optimisation** , sélectionnez l'icône de recherche (icône) et sélectionnez la contrainte à ajouter.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier

Créez les attributs de planification pour spécifier les tâches à optimiser et définissez les règles pour effectuer l'optimisation.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Configurer Optimisation du calendrier doit être configuré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Attributs de planification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   a. Indiquez un nom.
   b. Sélectionnez la politique par défaut.
   c. Sélectionnez un fournisseur d'estimation de déplacement.
   d. Sélectionnez une configuration pour l'estimation de déplacement.
      Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur d'estimation de déplacement.
4. Sélectionnez l'onglet **Tâches** pour choisir les conditions de tâche à prendre en compte lors de l'exécution de l'optimisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. **Facultatif :** Autorisez les répartiteurs à exécuter l'optimisation pour un groupe ou un territoire à partir de Espace de travail du répartiteur l'ajout d'une politique à la liste connexe **Politiques applicables sur demande** .

   Remarque :

   (Optional) Par exemple, vous pouvez ajouter une politique à la demande qui remplacera une politique qui restreint les heures supplémentaires, permettant ainsi aux répartiteurs de déclencher l'optimisation si le calendrier est en retard.

   a. Dans la liste connexe **Politiques applicables sur demande** , sélectionnez l'icône de recherche.

   b. Sélectionnez une politique.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer un lot pour Optimisation du calendrier

Configurer un fournisseur d'estimation de déplacement

Lors de la configuration des attributs de planification, configurez un fournisseur d'estimation de déplacement pour chacun de vos groupes afin de rationaliser et d'améliorer le processus de planification des déplacements.

L'allocation efficace des tâches de commande de travaux aux agents dépend d'une estimation précise du temps de déplacement, en tenant compte à la fois de l'emplacement de l'agent et de l'emplacement de la tâche. L'optimisation du calendrier prend en charge deux options pour calculer les distances entre les agents et la tâche : ligne droite et Beans.AI. Un administrateur est tenu de sélectionner un fournisseur d'estimation des déplacements pour chaque groupe. Consultez pour plus d'informations sur l'emplacement des options. Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier

Configurer le fournisseur d'estimation de déplacement

Utilisez le fournisseur d'estimation de déplacement en ligne droite pour utiliser les estimations de temps et de distance de déplacement intégrées en fonction de la latitude et de la longitude. Utilisez Beans.AI, le fournisseur de carte pris en charge par Optimisation du calendrier, pour obtenir des estimations plus précises du temps de trajet.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > **Attributs de planification**
2. Choisissez Ligne droite ou Beans.ai dans le champ Fournisseur d'estimation de déplacement.
3. Ouvrez l'enregistrement de **configuration de l'estimation du déplacement en ligne droite** .
4. Renseignez les champs Nom et Description du formulaire.
5. Ajoutez la limite de vitesse pour la région dans l'onglet **Général** .
6. Entrez une valeur dans l'onglet **Multiplicateurs** .
   Les multiplicateurs définis dans le calcul en ligne droite sont les valeurs par lesquelles le temps de déplacement en ligne droite estimé est multiplié, en fonction de la tranche de temps dans laquelle se trouve l'estimation. Si le temps de déplacement est inférieur à 15 minutes, multipliez par deux ou plus pour augmenter le temps de déplacement estimé. Si le temps de déplacement est supérieur à 15 minutes, multipliez par 0,5 ou moins pour diminuer le temps de déplacement 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.

Configurer beans.ai fournisseur d'estimation de déplacement

Beans.ai propriétés et configurations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Utilisez la table suivante pour accéder à Beans.ai propriétés et configurations.

Option	Description
Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Beans.AI	**Tous** > **Centre d'intégration** > **Connexion et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**
Modifier les configurations pour Beans.AI	**Tous** > **Intégrations des cartes pour le service sur site** > **Configuration du fournisseur de carte**
Définir le nombre maximal de points d'emplacement autorisés dans un appel fournisseur	**Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > > **Propriétés** > et modifiez la valeur dans le champ **Estimations du temps de déplacement**. La valeur par défaut est fixée à 300

Créer un champ d'application pour Optimisation du calendrier

Créez un champ d'application pour associer un lot à une configuration d'attribut de planification existante.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les champs d'application lient les tâches aux politiques et peuvent être basés sur des groupes d'affectation ou des territoires géographiques. Il est essentiel de sélectionner le champ d'application approprié pour s'assurer que vos politiques sont appliquées au bon ensemble de tâches, en optimisant vos ressources là où cela compte.

Remarque :
Utilisez le périmètre de l'application « Optimisation du calendrier » pour paramétrer et configurer ces éléments.

Les champs d'application associent un groupe de tâches à une politique d'optimisation existante. L'aménagement du territoire peut avoir un impact sur le processus d'optimisation des tâches. Examinez les scénarios suivants :

- Le module d'extension Territory Planning n'est pas installé : l'optimisation des tâches repose uniquement sur les groupes d'affectation.
- Module d'extension Territory Planning installé mais inactif : des champs d'application et des lots peuvent être créés à la fois pour les territoires et les groupes d'affectation. Tenez-vous-en aux champs d'application basés sur les groupes d'affectation jusqu'à ce que l'option Planification de territoire soit activée. Vous pouvez créer des champs d'application et des lots pour les groupes d'affectation et les territoires. Toutefois, 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.

ne devez activer les lots associés aux territoires que lorsque le module d'extension Planification de territoire est activé.

- Module d'extension Territory Planning installé et actif : les tâches sont optimisées exclusivement en fonction des territoires. Les champs d'application pour les groupes d'affectation ne sont plus possibles.

Remarque :
Une fois que vous avez activé le modèle de territoire, vous ne pouvez pas revenir aux groupes d'affectation. Les agents doivent être uniques à chaque groupe ou territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Périmètres**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Fournissez un nom dans le champ **Nom** .
4. Sélectionnez une configuration d'attribut de planification dans le champ **d'attribut de planification** .
5. Définissez la **plage d'horizon d'affectation** pour déterminer la durée pendant laquelle les tâches sont affectées aux agents.
6. **Facultatif :** Déterminez la priorité du champ d'application lorsque des agents ou des tâches partagés entre les champs d'application sont affectés en saisissant une priorité dans le champ **Classement** .
   Des nombres plus faibles indiquent une priorité plus élevée.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. Dans la liste connexe **Qualificateurs** , ajoutez des groupes d'affectation ou des territoires au champ d'application.

   Remarque :
   Pour optimiser par territoire, le modèle de territoire doit être activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire. Une fois que vous êtes passé au modèle de territoire, vous ne pouvez pas revenir en arrière et créer des champs d'application pour les groupes d'affectation. La transition vers les territoires est permanente. Chaque groupe d'affectation et territoire doit avoir un ensemble unique d'agents. Un agent ne peut pas être affecté à plusieurs groupes ou territoires.

9. Sélectionnez **Envoyer**.
   Un champ d'application Optimisation du calendrier est créé.

Créer un lot pour Optimisation du calendrier

Créez un lot d'optimisation pour déterminer l'intervalle auquel l'optimisation doit s'exécuter pour les champs d'application connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les lots sont les configurations qui définissent quand et comment vos optimisations se produisent. L'exécution des lots à des moments stratégiques vous permet de vous adapter rapidement aux changements et aux besoins.

Éléments clés à prendre en compte pour optimiser vos 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.

- Configuration des lots : vous pouvez configurer jusqu'à 36 lots dans un délai de 24 heures pour les optimisations. Chaque lot doit durer au moins deux heures et il ne doit pas y avoir plus de trois lots qui se chevauchent. Par exemple, vous pouvez avoir le lot 1 de minuit à 02h00, le lot 2 de 01h00 à 03h00 et le lot 3 de 02h00 à 04h00
- Paramètres de fréquence : la fréquence par défaut pour les exécutions d'optimisation est tous les sept jours. Toutefois, vous pouvez l'ajuster pour qu'il s'exécute tous les 30, 60, 90, 120 ou 180 jours en fonction de vos besoins spécifiques.
- Étendues relatives au temps : l'heure de début d'un champ d'application est relative à l'heure de début du lot. Si le lot commence aujourd'hui, mais que l'heure de début du champ d'application est demain, l'optimisation se concentrera sur les agents et les tâches du champ d'application donné pour le lendemain.
- Optimisation entre les territoires : lorsqu'il s'agit d'agents et de tâches couvrant plusieurs territoires, le système consolide intelligemment tous les territoires qui se chevauchent en un seul ensemble. Cela garantit un processus de planification rationalisé et efficace.
- Données système : le système suit l'éligibilité des tâches dans tous les territoires et calcule les associations entre les territoires et leurs chevauchements. Ces données permettent d'identifier les chevauchements d'agents et les chevauchements géographiques, créant ainsi une liste complète des territoires connexes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des lots** > **Lots**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un nom dans le champ **Nom** .
4. Définissez la date de début, l'heure de début du lot et l'heure de fin dans les champs appropriés.
5. **Facultatif :** Déterminez la fréquence d'exécution d'un lot et sélectionnez une valeur pour **la fréquence d'exécution**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez des champs d'application au lot.
   a. Pour optimiser les tâches par groupes d'affectation ou territoires, sélectionnez **Nouveau** dans le champ **Champs d'application de l'optimisation** .
   b. Saisissez un nom dans le champ **Nom** .
   c. Sélectionnez une configuration d'attribut de planification dans le champ **d'attribut de planification** .
   d. Définissez la **plage d'horizon d'affectation** pour déterminer la durée pendant laquelle les tâches sont affectées aux agents.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Pour exécuter le lot immédiatement et observer ses effets, sélectionnez **Planifier maintenant**.

Résultats

Le lot est déclenché et le processus d'optimisation du calendrier est lancé en fonction des intervalles définis. Les tâches de commande de travaux sont automatiquement affectées à l'agent le plus approprié, ce qui remplit le champ **Affecté à** en conséquence.

Ajouter ou supprimer des champs d'application d'un lot d'optimisation

Ajoutez des champs d'application aux lots d'optimisation ou supprimez un champ d'application d'un lot si le nombre de champs d'application dans un lot devient trop important pour être géré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Lots**.
2. Sélectionnez le lot d'optimisation auquel vous souhaitez ajouter ou supprimer un champ d'application.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez le champ d'application.
5. Ajoutez le champ d'application au lot d'optimisation ou supprimez-le de celui-ci.
   - Pour ajouter le périmètre, sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour supprimer le périmètre, sélectionnez **Supprimer**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Optimisation des calendriers des agents à intervalles réguliers au cours de la journée

Réaffectez efficacement les tâches et optimisez la productivité en exécutant en continu l'optimisation du calendrier à des intervalles sélectionnés tout au long de la journée.

À propos de l'optimisation intrajournalière

L'optimisation intrajournalière met automatiquement à jour les tâches de commande de travaux affectées à mesure que les conditions de planification changent au cours de la journée. Les conditions courantes qui déclenchent l'exécution de l'optimisation intrajournalière sont un agent en retard, un agent qui se déclare malade, un agent qui utilise un PTO, une tâche annulée ou une nouvelle tâche de priorité élevée ajoutée.

Les politiques basées sur les objectifs et les contraintes déterminent le mode d'exécution de l'optimisation du calendrier. Les objectifs de politique priorisent l'affectation des tâches des agents. Les contraintes de politique déterminent les critères qui doivent être satisfaits pour qu'un groupe d'affectation soit affecté à une tâche.

Le flux intrajournalier de base s'exécute toutes les 60 minutes par défaut, avec une option minimale toutes les 15 minutes. Lorsqu'une condition de déclenchement est remplie, un événement intrajournalier est créé. Lorsque le flux intrajournalier suivant s'exécute, une tâche intrajournalière est créée pour chacun des groupes ou territoires qui ont des événements intrajournaliers et ces qualificateurs sont optimisés. Lorsque l'optimisation est terminée et que les tâches sont mises à jour, la tâche intrajournalière affiche l'état Affectation terminée.

Les répartiteurs peuvent déclencher manuellement l'optimisation à exécuter à partir du Espace de travail du répartiteur moment où la configuration de l'optimisation à la demande intrajournalière est activée et qu'une politique applicable à la demande a été ajoutée à l'attribut de planification. Reportez-vous à la rubrique Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier pour ajouter une politique applicable à la demande à la configuration.

Notez que les calendriers des agents ne peuvent pas être mis à jour manuellement tant que l'optimisation intrajournalière n'est pas terminée.

Activer l'optimisation intrajournalière

Activez l'optimisation des événements intrajournaliers en activant le module d'extension Field Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) pour Gestion des services sur site. Une fois le module d'extension installé, accédez à Flow Designer 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.

activer les flux pertinents afin de déclencher l'exécution de l'optimisation quotidienne tout au long de la journée à mesure que les conditions de planification changent.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponiblesTous** > **.**
2. Recherchez le module d'extension Field Service Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) par son nom ou son ID.
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
5. Dupliquer les flux requis.
   a. Sélectionnez le flux d'automatisations de la planification de gestion créé Field Service par l'agent et congé de l'agent.
   b. Copiez le flux en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (⋮) en haut à droite et en sélectionnant **Copier le flux**.
   c. Entrez un nom pour le flux copié ou conservez le nom par défaut, qui ajoute le mot « Copier » au nom du flux.
   d. Dans le champ **Application** , sélectionnez **Automatisations de planification de Field Service Management**.
   e. Sélectionnez **Copier**.
   Une copie du flux s'ouvre avec les informations que vous avez saisies.
   f. Sélectionnez **Activer**.
   g. Répétez ces étapes pour les flux de déclencheurs d'événements suivants : Tâche de commande de travaux de priorité élevée répartie, Tâche de commande de travaux annulée et Progression de la tâche de commande de travaux.

      L'optimisation ne prend pas en compte la priorité, sauf si la contrainte « Maximiser l'affectation de tâches de priorité plus élevée » existe dans la politique du qualificateur qui a déclenché l'événement. Pour plus d'informations sur l'ajout de contraintes, consultezAjouter des contraintes à une politique .
   h. Répétez les étapes pour activer le flux de déclencheur d'événement, congé WFO de l'agent.

      Remarque :
      Assurez-vous que le module d'extension Planification des équipes pour les services sur site est activé pour utiliser le flux de congés WFO de l'agent.
6. **Facultatif :** Dupliquer le flux de tâches intrajournalières planifiées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le flux Planifier les tâches Field Service intrajournalières Gestion de l'optimisation du calendrier.

b. Copiez le flux en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (⋮) en haut à droite et en sélectionnant **Copier le flux**.

c. Entrez un nom pour le flux copié ou conservez le nom par défaut, qui ajoute le mot « Copier » au nom du flux.

d. Dans le champ **Application** , sélectionnez **Optimisation du calendrier**.

e. Sélectionnez **Copier**.
Une copie du flux s'ouvre avec les informations que vous avez saisies.

7. **Facultatif :** Activez l'enregistrement par défaut.

a. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration**.

b. Sur le formulaire, sélectionnez **Par défaut**.

c. Sur le formulaire, sélectionnez **Actif**.

d. Dans le champ **Flux intrajournalier** , sélectionnez le flux de tâches intrajournalières Planifier l'optimisation du calendrier renommé.

8. **Remarque :**
Vous pouvez activer des configurations intrajournalières supplémentaires pour n'importe lequel de vos groupes ou territoires.

Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'optimisation des événements intrajournaliers

Exécutez en continu l'optimisation du calendrier à intervalles sélectionnés tout au long de la journée pour réaffecter efficacement les tâches et maximiser la productivité. En outre, permettez aux répartiteurs d'exécuter l'optimisation sur demande.

Avant de commencer
Configurez les attributs de planification et activez l'optimisation intrajournalière. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section et Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrierActiver l'optimisation intrajournalière.

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer le moteur d'optimisation du calendrier pour mettre à jour automatiquement les tâches de commande de travaux affectées tout au long de la journée à mesure que les conditions de planification changent. Les conditions courantes qui déclenchent l'exécution de l'optimisation quotidienne sont un agent en retard, un agent qui appelle pour se déclarer malade, un agent qui utilise un PTO, une tâche annulée ou une nouvelle tâche de priorité élevée qui est ajoutée.

Vous pouvez également permettre aux répartiteurs de déclencher manuellement l'exécution de l'optimisation à partir du moment où la configuration d'optimisation Espace de travail du répartiteur à la demande intrajournalière est activée et qu'une politique applicable à 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.

demande a été ajoutée à l'attribut de planification. Reportez-vous à la rubrique Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier pour ajouter une politique applicable à la demande à la configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des événements intrajournaliers** > **Configurations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Donnez un nom à la configuration.
4. Définissez la configuration de l'attribut de planification par défaut dans le champ **de configuration de l'attribut de planification par défaut** .
   Pour permettre aux répartiteurs d'exécuter l'optimisation sur demande à partir de l'espace de travail du répartiteur, sélectionnez un attribut de planification qui dispose d'une politique applicable à la demande ajoutée à la configuration.
5. Dans l'onglet **Calendrier** , sélectionnez un flux pour déclencher la configuration intrajournalière et une fenêtre de traitement par défaut.
6. Dans l'onglet **Qualificateurs** , ajoutez vos groupes ou territoires.
7. **Facultatif :** Autorisez les répartiteurs à exécuter l'optimisation pour un groupe ou un territoire à partir de la Espace de travail du répartiteur définition **Activer l'optimisation sur demande** sur vrai.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
9. **Facultatif :** Créez un remplacement d'attribut pour une période donnée afin de remplacer l'attribut de planification ou la fenêtre de traitement par défaut de la configuration intrajournalière connexe pour un groupe ou un territoire particulier.
   a. Sélectionnez l'onglet **Remplacements d'attributs**
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Entrez les dates applicables dans les champs **S'applique à partir de** et **S'applique à** .
   d. Choisissez une configuration d'attribut de planification et une fenêtre de traitement.
   e. Sélectionnez **Envoyer**.

Exemple : optimisation du calendrier

Cet exemple montre trois façons différentes pour les administrateurs de configurer le moteur d'optimisation pour planifier des tâches.

Les administrateurs peuvent configurer l'optimisation du calendrier pour qu'elle s'exécute du jour au lendemain, par lots afin de planifier un plus grand nombre de tâches, ou tout au long de la journée à des intervalles sélectionnés en fonction des événements. Les administrateurs peuvent également permettre aux répartiteurs de lancer l'optimisation du calendrier à partir de l'espace de travail du répartiteur en configurant l'optimisation sur demande.

Dans cet exemple, l'organisation s'assure que les agents effectuent autant de tâches que possible pendant leur quart de travail sans passer beaucoup de temps entre les tâches. Une politique est configurée pour maximiser les affectations et réduire le temps de déplacement. L'optimisation sur demande est activée pour les répartiteurs affectés à ce groupe d'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.

Configurations principales de l’administrateur pour l’optimisation du calendrier

Propriétés d'optimisation du calendrier

Champ	Valeur
Type de qualificateur pour l’optimisation du calendrier	Groupe d’affectation
Nombre de secondes utilisées pour la résolution de la planification des tâches	1
Nombre maximal de points d’emplacement autorisés dans un appel de fournisseur de carte	300

Stratégies

Champ	Valeur
Nom	Nombre maximal d’affectations
Actif	VRAI
Contraintes	Valeurs par défaut
Objectifs généraux	Maximiser le temps de déplacement (poids 1) Maximiser les affectations de tâches (poids 1) Maximiser les affectations aux équipes précédentes (poids 1)

Attributs de planification

Champ	Valeur
Nom	Configuration de la côte ouest
Actif	Vrai
Fournisseur d'estimation de déplacement	Beans.ai
Politique par défaut	Nombre maximal d’affectations
Configuration d’estimation à vol d’oiseau	Côte Ouest
Tâches	L’état est l’un des suivants : Expédition en attente ou Planifié
Politique applicable sur demande	Répartiteur de la côte ouest

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'optimisation par lots

Lot

Champ	Valeur
Nom	Côte Ouest hebdomadaire
Date de début planifiée	2023-12-01
Fréquence d'exécution	Tous les 7 jours
Heure de début du lot	22:00
Date de fin du lot	3:00

Périmètre

Champ	Valeur
Nom	Côte Ouest-7 prochains jours
Actif	Vrai
Configuration des attributs de planification	Configuration de la côte ouest
Classement	1
Décalage de l'horizon d'affectation	00
Plage d'horizon d'affectation	Jours 7
Lot d'optimisation	Côte Ouest hebdomadaire
Date de début	2023-12-01
Heure de début du lot	22:00
Date de fin du lot	3:00
Groupe d'affectation	San Diego Nord

Remarque :
Sélectionnez Planifier maintenant lorsque le formulaire est terminé

Configurations de l'optimisation des événements intrajournaliers

Configurations intrajournalières

Champ	Valeur
Nom	Côte Ouest
Actif	Vrai
Configuration des attributs de planification par défaut	Configuration de la côte ouest
Par défaut	Faux
Flux	Planifier des tâches intrajournalières (par défaut)
Fenêtre de traitement par défaut	Jour ouvrable 9 :00-17 :00
Groupe d'affectation	San Diego Sud : activer sur demande = vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 intrajournalières (suite)

Champ	Valeur
	San Diego Nord : activer sur demande = vrai

Configurations de l'optimisation sur demande

Valeurs sur demande dans la configuration des attributs de planification

Champ	Valeur
Politique applicable sur demande	Répartiteur de la côte ouest

Valeurs à la demande dans les configurations intrajournalières

Champ	Valeur
Groupe d'affectation	San Diego Sud : activer sur demande = vrai San Diego Nord : activer sur demande = vrai

Configuration de la planification dynamique

Configurez la planification dynamique pour permettre aux répartiteurs d'affecter, de modifier ou d'annuler facilement des tâches de travail. Optimisez les affectations de tâches de commande de travaux et rationalisez les opérations de service sur site en configurant la planification dynamique en fonction des besoins de votre organisation.

Critères pour les tâches de commande de travaux à planification dynamique :

- Géolocalisation : trouve les agents disponibles en fonction de l'emplacement.
- Compétences : tient compte des compétences des agents pour déterminer l'adéquation de la tâche.
- Disponibilité : tient compte de l'horaire et des fuseaux horaires existants.
- Pièces : Prend en compte l'inventaire des agents.
- Fenêtres de tâches : tente d'effectuer une planification dans les fenêtres configurées. Le non-respect de cette consigne entraîne l'échec de l'affectation automatique.
- Dépendances de tâches : prend en compte les dépendances en amont.

Les options de configuration avancées pour la planification dynamique comprennent l'affectation du même agent à toutes les tâches, l'affectation de priorité pour les commandes de travaux critiques hautement prioritaires, les préférences des clients pour les techniciens ou les exclusions, la proximité, etc.

Le tableau suivant donne une vue d'ensemble du processus de configuration de la planification dynamique et vous guide à travers les étapes essentielles pour le configurer efficacement.

Traduction automatique

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

Processus de configuration

Étape	Description
1. Activer la planification dynamique	Activez le module d'extension Planification dynamique (com.snc.dynamic_scheduling) pour activer la fonctionnalité de planification dynamique dans votre système.
2. Comprendre le moteur de processus de planification dynamique	La planification dynamique optimise et attribue des commandes de travaux aux agents de service sur site en temps réel. Il s'agit de surveiller en permanence l'état des tâches et des agents disponibles et de prendre des décisions intelligentes pour s'assurer que les tâches sont affectées à l'agent le plus approprié au moment le plus approprié.
3. Identifier les rôles requis pour la planification dynamique.	Gérez le processus de planification dynamique avec les administrateurs, les répartiteurs et les agents de service sur site.
4. Configurer la planification dynamique comme mécanisme de planification	Sélectionnez la planification dynamique comme méthode préférée d'affectation des tâches. Cela garantit que les tâches sont automatiquement affectées aux agents sur site en fonction de critères prédéfinis et de règles d'optimisation.
5. Passer en revue les propriétés et composants système pour la planification dynamique	Passez en revue les propriétés et les autres composants installés liés à la planification dynamique. Personnalisez les paramètres pour qu'ils soient en adéquation avec les exigences et les processus business spécifiques de votre organisation.
6. Critères de correspondance pour l'affectation de tâches	Définissez des critères de sélection, tels que les compétences des agents et la proximité, pour faire correspondre les tâches aux agents les plus appropriés. La planification dynamique garantit que les tâches sont allouées aux agents possédant l'expertise adéquate et se trouvant à proximité. Cela optimise l'utilisation des agents et garantit que les affectations sont traitées par les personnes les plus qualifiées.
7. Créer un filtre de tâche	Définissez des critères pour sélectionner les tâches éligibles à la planification dynamique. Des facteurs tels que les types de tâches, les priorités et les attributs déterminent l'éligibilité des tâches. Les filtres de tâches aident à se concentrer sur des tâches spécifiques pour une planification efficace.
8. Créer une règle de classement des tâches	Créez des règles pour déterminer l'ordre des affectations de tâches à partir de l'ensemble de tâches sélectionné. Par exemple, désignez les tâches de priorité 1 comme priorité absolue, ce qui garantit une attention rapide aux tâches critiques. Ces règles améliorent les affectations de tâches en les alignant sur les priorités organisationnelles.
9. Définir des règles de désaffectation des tâches pour plus de flexibilité	Créez des règles d'annulation d'affectation pour rendre les affectations de tâches plus flexibles.

Traduction automatique

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

Processus de configuration (suite)

Étape	Description
	Cela garantit que le service n'est pas interrompu par l'annulation ou la réaffectation des tâches. Il garantit que toutes les tâches sont accomplies même si quelqu'un est absent. Par exemple, si une tâche plus importante se présente, vous pouvez annuler l'affectation de tâches moins critiques pour lui faire de la place. Cela optimise l'utilisation des ressources et garantit que les tâches hautement prioritaires reçoivent l'attention dont elles ont besoin
10. Valider la configuration de la planification dynamique	Après avoir créé ou modifié une configuration de planification dynamique, validez la configuration pour identifier tous les problèmes potentiels ou les erreurs de configuration qui peuvent avoir un impact sur les performances de la planification dynamique.

Information associée

Activer la planification dynamique

Activer la planification dynamique

Activez la fonction de planification dynamique en activant le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Gestion des services sur site module d'extension active le module d'extension Dynamic Scheduling (com.snc.dynamic_scheduling) et ajoute le module suivant au menu Service sur site dans le navigateur d'application : **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.

Les tables suivantes sont installées avec la planification dynamique :

Tables installées avec Dynamic Scheduling

Table	Description
Contrainte [scheduling_constraint]	Stocke les contraintes de désaffectation pour la fonctionnalité de planification dynamique.
Configuration de la planification dynamique [dynamic_scheduling_config]	Stocke les configurations pour la fonctionnalité de planification dynamique. Les configurations comprennent la table de tâche sélectionnée, les filtres de tâches, les règles de classement de tâches et les contraintes de désaffectation de tâches.
Filtre des tâches [dynamic_schedule_task_filter]	Stocke les filtres de tâches pour une configuration de planification dynamique. Les filtres identifient une liste de tâches à affecter à l'aide de la planification dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Dynamic Scheduling (suite)

Table	Description
Règle de classement des tâches [task_ordering_rule]	Stocke les règles de classement de tâches pour une configuration de planification dynamique. Les règles de classement classent par ordre de priorité la liste des tâches identifiées par les filtres de tâches.
Contrainte de désaffectation [unassignment_rule]	Stocke les contraintes de désaffectation de tâches pour une configuration de planification dynamique. Les contraintes empêchent une tâche d'être désaffectée même si elle est de moindre importance, selon les règles de classement de tâches.

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>.

En savoir plus sur le moteur de processus de planification dynamique

La planification dynamique rationalise l'allocation des commandes de travaux et des tâches aux agents de service sur site en temps réel. Ce processus complexe garantit que chaque tâche est associée à l'agent le plus approprié au moment le plus approprié, en tenant compte de manière réfléchie d'un éventail de variables, notamment la disponibilité de l'agent, l'emplacement, les compétences et la charge de travail.

Voici les étapes clés impliquées dans le processus de planification dynamique :

Identification de la tâche

Le processus commence par l'identification de la liste des tâches en attente en attente d'expédition. Ces tâches peuvent être issues de demandes client, d'accords de service ou de calendriers de maintenance. Les attributs clés des tâches, tels que les dépendances, les accords sur les niveaux de service et les préférences client, sont essentiels pour déterminer le moment optimal pour l'exécution des tâches.

Remarque :
Les tâches de commande de travaux dont le calendrier est verrouillé sont exclues du processus de planification dynamique.

Lancer le processus de planification

La planification dynamique peut être déclenchée manuellement par un répartiteur ou automatiquement par 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.

1. Le déclenchement manuel se produit lorsqu'un répartiteur sélectionne plusieurs tâches dans la file d'attente d'expédition et utilise l'option Affecter automatiquement. La planification dynamique est exécutée pour l'ensemble de tâches sélectionné et les recommandations de l'agent pour chaque tâche sont présentées pour confirmation par le répartiteur.

   Remarque :
   Pour définir le nombre maximal de tâches pouvant être sélectionnées lors de l'exécution manuelle de la planification dynamique, modifiez la propriété système « com.snc.dynamic.scheduling.maxtasks ». Il est recommandé de ne pas utiliser plus de 50 tâches à la fois.

2. Le déclenchement automatique peut se produire immédiatement lorsque les conditions de filtre sont satisfaites ou à intervalles réguliers, selon la définition d'un administrateur système.
3. Les groupes sont identifiés et optimisés. Le système vérifie si l'affectation automatique est activée ou désactivée. Si l'affectation automatique est désactivée, la planification dynamique est exécutée et les options sont renvoyées au répartiteur pour confirmation. Si l'affectation automatique et l'affectation immédiate sont activées, la planification dynamique s'exécute immédiatement et les tâches sont affectées. Si l'affectation automatique est activée, mais que l'affectation immédiate est désactivée, les tâches sont ajoutées à un lot de tâches planifiées et les tâches sont affectées à l'intervalle spécifié.

Affectations de tâches d'agent

Une fois activé, le système identifie les groupes de travail potentiels capables d'exécuter les tâches. Il optimise ensuite intelligemment l'affectation des tâches aux agents en fonction de facteurs tels que la disponibilité des agents, leur emplacement, leurs compétences et leur charge de travail. L'objectif est d'associer chaque tâche à l'agent le plus approprié.

Recommandations d'agents

Le système génère des recommandations d'agent pour chaque tâche, en tenant compte d'attributs tels que les compétences, l'emplacement et la disponibilité de l'agent. Ces suggestions sont dérivées d'un algorithme d'optimisation conçu pour faire correspondre les tâches aux agents les plus appropriés. Les recommandations sont présentées au répartiteur pour confirmation. Le répartiteur examine ces recommandations et peut prendre en compte des considérations supplémentaires avant de finaliser les affectations. Cette étape permet de s'assurer que les tâches sont affectées aux agents les plus appropriés, optimisant ainsi l'efficacité globale du processus de planification dynamique.

Confirmation de l'expéditeur

Le répartiteur confirme les affectations de tâches en fonction des recommandations. Si l'affectation automatique est désactivée, le résultat du processus de planification dynamique est généralement présenté au répartiteur pour confirmation et approbation avant l'affectation des tâches. Le répartiteur peut prendre en compte d'autres facteurs, propres aux exigences de la tâche, à l'urgence ou aux préférences du client, avant de confirmer les affectations.

Heures de début et mises à jour des tâches

Cette étape implique de planifier les heures de début des tâches en fonction de leur urgence, de leurs dépendances et d'autres critères pertinents. À mesure que les tâches progressent, le système met à jour en continu leurs statuts, la disponibilité des agents et les changements de données en temps réel.

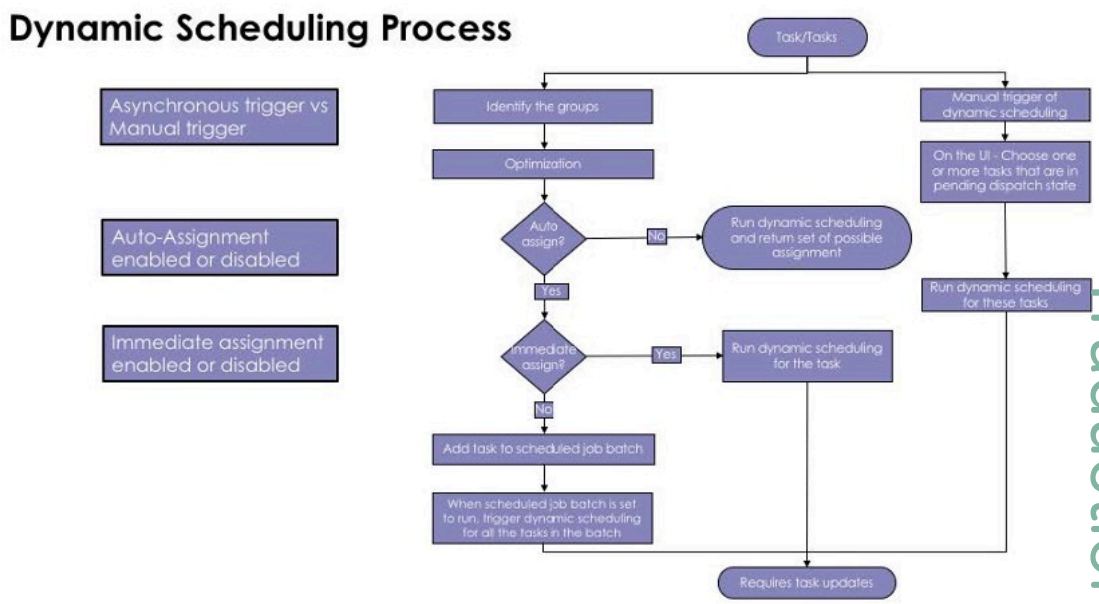
Désaffectation et réaffectation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cas de changements dans la disponibilité des agents ou la priorité des tâches, le système a la possibilité d'annuler ou de réaffecter des tâches afin de garantir une allocation efficace des ressources. Cela devient particulièrement pertinent pendant les congés d'un agent ou lorsque des tâches plus prioritaires nécessitent une attention particulière.

Flux de processus de planification dynamique

Voici le diagramme de flux de processus pour la planification



dynamique.

Information associée

Rôles et profils requis pour la planification dynamique

Rôles et profils requis pour la planification dynamique

Responsabilités clés des personnes impliquées dans l'optimisation des affectations de tâches et de la gestion des ressources.

Les profils et rôles suivants peuvent implémenter et contrôler l'accès à la planification dynamique, gérer les ressources et effectuer des tâches de commande de travaux.

Rôle	Responsabilité
Administrateurs de service sur site [wm_admin]	Les administrateurs Field Service sont chargés de configurer et de superviser le processus de planification dynamique pour s'aligner sur les exigences spécifiques de l'organisation. Crée des filtres de tâches et des règles de classement qui définissent comment et quand les tâches sont affectées et non affectées.
Répartiteurs [wm_dispatcher]	Les répartiteurs assument la responsabilité d'affecter manuellement les tâches, en particulier lorsqu'il est nécessaire de prendre en compte les tâches plus prioritaires au fur et à mesure qu'elles se présentent. Les répartiteurs peuvent également utiliser la planification dynamique pour améliorer les affectations de tâches en sélectionnant plusieurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Responsabilité
	tâches et en tirant parti de ses options pour optimiser ces affectations.
Agents sur site [wm_agent]	Les agents Field Service, souvent appelés techniciens, sont les personnes sur le terrain qui exécutent le travail sur les emplacements des tâches et signalent leur état. Ils sont un élément essentiel du processus de planification dynamique car ils exécutent les tâches assignées et fournissent des mises à jour en temps réel sur l'avancement des tâches.

Information associée

Configurer la planification dynamique comme mécanisme de planification

Configurer la planification dynamique comme mécanisme de planification

Sélectionnez la planification dynamique pour planifier et répartir automatiquement les tâches de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Cliquez sur l'onglet **Affectation**.
3. Dans le champ **Méthode d'affectation des tâches**, sélectionnez **en utilisant la planification dynamique**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Les tâches sont affectées automatiquement en fonction de la configuration de la planification dynamique.

Que faire ensuite
Passez en revue les propriétés système et les composants installés avec la planification dynamique. Pour en savoir plus, consultez Propriétés système de la planification dynamique.

Propriétés système de la planification dynamique

Configurez des propriétés pour personnaliser le comportement et la fonctionnalité du processus de planification dynamique en fonction des besoins de votre organisation.

Les propriétés suivantes vous permettent de contrôler des aspects tels que la fréquence de planification, l'affectation automatique, les calculs de temps de déplacement et les itérations d'optimisation. L'ajustement de ces propriétés permet d'optimiser les affectations de tâches, d'améliorer l'efficacité et d'aligner le processus de planification dynamique sur vos besoins spécifiques.

Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **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.

Propriétés système pour la planification dynamique

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
Autoriser les répartiteurs à effectuer une double réservation d'agents manuellement	travail.gestion.autoriser. doublebooking.dynamicscheduling	Permet aux répartiteurs de réserver deux fois des agents manuellement, même lorsque la planification dynamique est activée. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
Propriété permettant d'ignorer le calcul du temps de déplacement pour que les agents affectent une tâche à l'emplacement en fonction d'un calendrier	com.snc.dynamic.scheduling. ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	Affecte automatiquement des tâches de commande de travaux sans tenir compte du temps de déplacement des agents. L'option **Ignorer le déplacement** apparaît dans le formulaire de tâche de commande de travaux, ce qui permet à la planification dynamique d'affecter des tâches aux agents les mieux classés, quel que soit le temps de déplacement. Configurez les paramètres suivants associés à la planification dynamique lorsque **l'option Ignorer le déplacement** est activée : **Remarque :** • La double réservation doit être activée pour que le système affecte automatiquement des tâches à l'agent. • Si des heures d'accès sont définies dans une tâche de commande de travaux, le système ignore la limite d'heures d'accès définie lors de l'affectation automatique de cette tâche aux agents. Les heures d'accès sont activées à l'aide du module d'extension Gestion des heures d'accès des services sur site (com.snc.fsm_access_hours). • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour la planification dynamique (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
Optimiser l'évaluation du temps de déplacement du bloc de tâches	work.management.travel.calculation. dynamic_scheduling	Optimisez l'évaluation du temps de déplacement du bloc de travail. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : Inclure tous les déplacements
Méthode de calcul de déplacement	com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	Utilise l'API Google Maps, des estimations Beans.AI ou à vol d'oiseau pour calculer le temps de déplacement estimé de l'agent et la distance parcourue pour se rendre aux emplacements des tâches lorsque des tâches leur sont affectées à l'aide de la planification dynamique.
Méthode de calcul de distance	work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Calcule le temps de déplacement estimé de l'agent et la distance jusqu'à l'emplacement de la tâche en fonction de l'API Google Maps, du Beans.AI ou de la ligne droite. Si la propriété **Utiliser l'API Google Maps pour** la géolocalisation des estimations du temps de trajet est activée, vous pouvez sélectionner l'API **Google Maps** ou les **estimations à vol d'oiseau** dans les propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance. Si **l'option Utiliser l'API Google Maps pour les estimations du temps de déplacement** n'est pas activée, le système utilise la valeur du champ **Durée de déplacement estimée** dans la tâche de commande de travaux pour déterminer l'affectation de la tâche pour l'agent. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : utilisez une estimation à vol d'oiseau.
Afficher les journaux de recommandation d'agent avancés à l'utilisateur	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Affiche les agents éligibles recommandés aux répartiteurs lors de la planification des tâches à l'aide de la planification dynamique. Type : vrai/faux Valeur par défaut : faux
	sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	Définit la durée minimale de travail à réserver pour le premier calendrier 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.

Propriétés système pour la planification dynamique (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		travail de la tâche (en minutes). Type : nombre entier Valeur par défaut : 60
	com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garantit que le regroupement dynamique s'exécute avant la planification dynamique. Les tâches à l'état Expédition en attente sont regroupées avant l'exécution de la planification dynamique. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
	work.management.enable.optimizing.travel	Active la planification dynamique pour affecter des tâches de commande de travaux à l'agent le plus proche, quelle que soit sa disponibilité. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
	minutes.seuil.temps.gestion.travail.temps de déplacement.	Définit le temps de déplacement (en minutes) qui affecte une tâche de commande de travaux à l'agent le plus proche s'il se trouve sur la distance parcourue. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0

Dates de début et de fin des tâches de commande de travaux

La planification dynamique utilise les valeurs **des champs Date de début** de fenêtre et **Date de fin** de fenêtre dans la tâche de commande de travaux pour planifier les tâches. En outre, les propriétés système, les règles métier et les scripts clients sont pris en compte lors de l'installation et de la configuration.

- Si les dates de Début de fenêtre et de Fin de fenêtre sont présentes dans les tâches de commande de travaux, la planification dynamique utilise ces dates.
- Si la tâche a une date de Début de fenêtre mais que cette date est passée, la planification dynamique utilise la date et l'heure actuelles pour cette valeur.
- Si la tâche a une date de Début de fenêtre mais pas de date de Fin de fenêtre, la planification dynamique utilise la propriété com.snc.wm.wo.task_window_day pour déterminer cette valeur.
- Si la tâche n'a pas de date de Début de fenêtre mais qu'elle a une date de Fin de fenêtre, la planification dynamique utilise la date actuelle pour cette valeur.
- Si la tâche n'a pas de date de Début de fenêtre ni de date de Fin de fenêtre, la planification dynamique utilise l'heure et la date actuelles pour le Début de fenêtre et la propriété com.snc.wm.wo.task_window_day pour la Fin de fenêtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une tâche est créée, la date de Fin de fenêtre est automatiquement remplie en fonction de la dernière date de rupture du SLA de sa commande de travaux parente. Les règles métier Remplir la fin de fenêtre en fonction du SLA pour les tables SLA de tâche [task_sla] et Tâche de commande de travaux [wm_task], et le script client Calculer la fin de fenêtre doit être défini sur vrai.
- Si une tâche est créée et que l'option Fenêtre fixe est activée, les règles métier et les scripts clients ne s'exécutent pas et l'heure de Fin de fenêtre n'est pas mise à jour. Si une commande de travaux est créée en fonction d'un rendez-vous et qu'il existe un SLA associé à la commande de travaux, l'heure de Fin de fenêtre est remplie en fonction du rendez-vous et non pas du SLA.

Le champ **Date de début de fenêtre** est mis à jour en fonction de la date de livraison de l'ordre de transfert uniquement pour les commandes de travaux qui ne sont pas affectées. La règle métier **Synchroniser le délai de livraison avec WOT** doit être définie sur **Vrai**. Dans le cas de plusieurs ordres de transfert contenant des besoins de pièces obligatoires, la **date de début** de fenêtre est définie sur la dernière heure de livraison du ou des ordres de transfert. La date de début de fenêtre n'est mise à jour sur la base des ordres de transfert que lorsque le besoin de pièce associé à l'ordre de transfert est obligatoire. Toutefois, vous pouvez modifier manuellement l'heure de début de fenêtre et remplacer la date existante qui est remplie en fonction de l'ordre de transfert.

Remarque :
La date de début de la fenêtre n'est pas mise à jour si la tâche de commande de travaux est une ou plusieurs des options suivantes :

- associée à un rendez-vous ;
- une fenêtre fixe ;
- La fin de la fenêtre est renseignée et se situe avant la date de livraison.

Information associée

Exemple : planification dynamique

Configurer la planification dynamique pour les commandes de travaux et les tâches

Exemple : planification dynamique

Découvrez comment la planification dynamique donne la priorité au meilleur agent pour une tâche, en mettant l'accent sur les principaux critères de correspondance.

Imaginez un scénario dans lequel tous les agents sur site travaillent dans la même région. Étant donné que tous les agents seront toujours à la même distance relative d'une tâche, la disponibilité pour effectuer une tâche est le critère le plus important, suivi des besoins de pièces 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.

L’infographie suivante vous aide à comprendre comment la planification dynamique utilise la pondération pour déterminer le meilleur agent à affecter à une

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.



Maximum number of hours available in a day: **8**

Total parts required: **5**

Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1



Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5



Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Formula: If (Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

Traduction automatique

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

Prendre en compte la distance de la tâche en plus des critères de correspondance

Réfléchissez à la façon dont le calcul changerait si les agents sur le terrain n'étaient pas tous dans la même petite région. Lorsque la distance est importante, les critères **de correspondance Distance actuelle de la tâche** ou **Distance de la tâche** peuvent être utilisés. Ces distances par rapport aux critères de tâche sont différentes des autres critères, car plus l'agent sur site est proche de la tâche, mieux c'est. Par conséquent, contrairement aux autres critères, un nombre inférieur est préférable à un nombre plus élevé. Le moins c'est le mieux est l'ajustement est nécessaire pour faire une véritable comparaison des scores résultants. Un ajustement est effectué en soustrayant la note de un (1) pour n'importe quel critère à l'aide de la méthode de classement Moins, c'est mieux.

Remarque :
Le calcul de la distance de la tâche s'effectue dans les script includes **LocationFromTask** et le calcul **de la distance actuelle de la tâche** s'effectue dans les script includes **CurrentLocationFromTask** . Ce calcul prend la latitude et la longitude de la tâche et les compare à la latitude et la longitude de l'agent, exprimées en miles.

Information associée

Configurer la planification dynamique pour les commandes de travaux et les tâches

Configurer la planification dynamique pour les commandes de travaux et les tâches

La planification dynamique permet aux administrateurs de personnaliser les affectations de tâches en fonction des besoins de leur organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La planification dynamique rationalise les affectations de tâches dans Gestion des services sur site en permettant aux administrateurs d'adapter les configurations aux besoins de leur organisation.

Cette configuration cible la table Tâche de commande de travaux [wm_task] par défaut, mais peut également fonctionner avec la table Commande de travaux [wm_order]. L'une des principales fonctionnalités est l'option de désaffectation, qui permet au système de réaffecter les tâches en fonction de leur importance. Cette option est activée par défaut, mais peut être désactivée si nécessaire.

Dans le cadre de la configuration, créez des filtres de tâches pour identifier des listes spécifiques de tâches, créez des règles de classement de tâches et définissez toutes les contraintes de désaffectation des tâches.

Remarque :

- La planification dynamique ne peut avoir qu'une seule configuration pour chaque table de tâches.
- pour utiliser la planification dynamique, sélectionnez cette méthode d'affectation de tâches sur l'écran Configuration de Service sur site.
- si vous désactivez la case à cocher Désaffectation, la liste connexe Contraintes de désaffectation est supprimée du formulaire.

La **Configuration de la planification dynamique pour les commandes de travaux** est fournie avec le module d'extension Dynamic Scheduling. Modifiez cette configuration pour qu'elle réponde à vos besoins ou utilisez-la comme exemple pour créer votre propre 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
   Le formulaire Configuration de la planification dynamique pour les commandes de travaux s'affiche.
2. Sélectionnez une table dans le champ **Table de tâches**.
   Par défaut, cette configuration utilise la table de Tâche de commande de travaux [wm_task]. Pour Field Service Management, vous pouvez également sélectionner la table de Commande de travaux [wm_order].

   Remarque :
   La planification dynamique ne peut avoir qu'une seule configuration pour chaque table de tâches.

3. **Facultatif :** Personnaliser **l'option de désaffectation** .
   - Décidez s'il faut activer ou désactiver l'option Annuler l'affectation.
   - Lorsqu'elle est activée, la planification dynamique peut annuler l'affectation de tâches pour classer les affectations plus importantes par ordre de priorité en fonction des règles de classement des tâches.
   - La désactivation de l'option supprime la liste connexe Contraintes de désaffectation du formulaire.
4. Configurez une estimation du temps de déplacement et de la distance jusqu'à l'emplacement de la tâche à l'aide des propriétés système.
   - Déterminez comment calculer la durée et la distance de déplacement estimées pour les agents.
   - Choisissez entre l'API Google Maps ou des estimations linéaires. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance.
   - Si l'API Google Maps est sélectionnée, assurez-vous que la propriété de géolocalisation appropriée est activée.

   Remarque :
   pour calculer une estimation du temps nécessaire à un agent pour se rendre à l'emplacement de la tâche, prenez en compte ce qui suit :
   - Si la propriété de géolocalisation **Utiliser l'API Google Maps pour estimer les temps de trajet** est activée, vous pouvez sélectionner l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau dans les propriétés pour calculer une estimation du temps et de la distance du trajet.
   - Si l'option **Utiliser l'API Google Maps pour estimer les temps de trajet** n'est pas activée, alors le système utilise la valeur dans le champ Durée de déplacement estimée dans la tâche de commande de travaux pour déterminer l'affectation de tâches pour l'agent.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Créer un filtre de tâche

Créer une règle de classement des tâches

Créer une contrainte de désaffectation de tâche

Valider la configuration de la planification dynamique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 filtre de tâche

Les filtres de tâches vous permettent de définir des critères spécifiques pour évaluer et identifier les agents appropriés pour chaque tâche. Vous pouvez également activer ou désactiver l'affectation automatique et choisir la fréquence d'affectation des tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les filtres de tâches peuvent être configurés pour segmenter les tâches en fonction d'attributs tels que les compétences requises, l'emplacement géographique et la priorité. Cela permet de réduire le nombre de tâches les plus appropriées pour chaque agent sur site, assurant ainsi une répartition efficace des tâches.

Par défaut, le module d'extension Dynamic Scheduling fournit quatre filtres de tâches préconfigurés pour la table de tâches de commande de travaux. Vous pouvez modifier ces filtres ou ajouter de nouveaux filtres pour affiner davantage la liste de tâches.

1. Tâches de rendez-vous
2. Tâches de maintenance planifiée
3. Affectation : affecter la tâche de commande de travaux d'expédition en attente
4. Réaffectation : réaffecter une tâche désaffectée

Filtre Toutes les tâches de commande de travaux : le module d'extension Planification dynamique comprend un filtre « Toutes les tâches de commande de travaux » qui identifie toutes les tâches de commande de travaux actives. Ce filtre sert de point de départ pour les affectations de tâches.

Méthodes de classement : Deux méthodes de classement sont fournies. Pour plusieurs techniciens, la planification dynamique calcule un score pour chaque technicien, puis classe chaque technicien dans la pile pour déterminer le meilleur agent sur site pour l'acheminement, en fonction de la configuration de la planification dynamique. Un classement de pile est un classement de techniciens, du score le plus élevé au score le plus bas, afin de déterminer qui est le mieux adapté à cette tâche.

- 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, moins de tickets (ou de tâches) affectés sont meilleurs lorsque vous déterminez le classement des agents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Dans la liste connexe **Filtres de tâches**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire de filtre de tâche comme il convient.

Formulaire de filtre de tâche

Champ	Description
Nom	Le nom du filtre de tâche.
Actif	Sélectionnez cette option pour marquer le filtre comme 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
Ordre d'exécution	Définit la priorité des filtres de tâches. Le filtre dont l'ordre d'exécution est le plus bas est le premier à être appliqué, créant ainsi la liste de tâches initiale. Les filtres avec des valeurs plus élevées sont ensuite appliqués, ce qui permet d'affiner davantage la liste des tâches. Par exemple, les filtres pour les tâches de maintenance ont un ordre inférieur à celui des filtres pour les tâches d'expédition ou de rendez-vous en attente.
Table	Sélectionnez la table de tâches pour cette configuration de planification dynamique.
Conditions	Définissez des conditions qui identifient la liste spécifique de tâches.
Type de ressource	Choisissez la catégorie de ressource. Cette association est utilisée pour filtrer les tâches de commande de travaux en fonction du type de ressource, tel que les utilisateurs individuels ou les équipes. Pour sélectionner un utilisateur individuel, sélectionnez Utilisateur[sys_user]. Pour sélectionner une équipe, sélectionnez Équipe [wm_crew].
Affecter automatiquement	Sélectionnez cette option pour affecter automatiquement des tâches à l'aide de ce filtre. L'activation de l'Affectation automatique affiche le champ de Fréquence d'affectation automatique.
Fréquence d'affectation automatique	Sélectionnez cette option pour définir la fréquence à laquelle les tâches sont affectées. La planification dynamique peut affecter automatiquement des tâches dès qu'elles sont prêtes, ou le faire à des intervalles spécifiés. Vous pouvez également déclencher manuellement la planification dynamique. Les options de fréquence sont les suivantes : ○ Immédiat : les tâches sont affectées dès qu'elles sont prêtes à être affectées. ○ Intervalle : les tâches qui sont prêtes à être affectées sont sélectionnées puis affectées à l'intervalle défini. Sélectionner **Intervalle** affiche le champ **Intervalle d'affectation automatique**.
Intervalle d'affectation automatique	Définissez l'intervalle, en minutes, consacré à la sélection des tâches à affecter automatiquement. L'intervalle doit être supérieur à celui d'un filtre de tâche dont la valeur d'ordre d'exécution est inférieure.

4. Dans la liste connexe **Sélectionner des critères** , sélectionnez les critères de la liste des critères de correspondance pour évaluer et identifier les agents appropriés pour chaque tâche.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Critères de correspondance pour l'affectation des tâches .
5. **Facultatif :** Ajustez le **poids** pour les critères sélectionnés.

   Remarque :
   Par défaut, chaque critère de correspondance a un poids affecté de 10. Vous pouvez attribuer un poids plus élevé aux critères qui sont plus importants ou affecter un poids inférieur aux critères qui sont moins importants.

6. **Facultatif :** Sélectionnez une **méthode de classement** pour les critères 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.

- Plus, c'est mieux : cette méthode préfère une valeur plus élevée pour le critère. Par exemple, lors de la détermination du classement des agents, une plus grande disponibilité serait considérée comme meilleure.
- Moins, c'est mieux : une valeur inférieure est préférable. Par exemple, avoir moins de tickets affectés est préférable lors de la détermination du classement des agents.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le filtre de tâches est prêt à être utilisé dans le processus de planification dynamique. Il permet d'optimiser les affectations de tâches en fonction des critères et des préférences que vous avez définis.

La planification dynamique ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents à l'aide de la formule suivante.

(Évaluation Criteria_1 Criteria_1 poids) / Poids total du critère + (Évaluation Criteria_2 Criteria_2 poids) / Poids total du critère + (Évaluation Criteria_3 Criteria_3 poids) / Total du poids du critère = Rang/score de l'agent.

Que faire ensuite

Créer une règle de classement des tâches

Planification dynamique avec types d'affectation

Découvrez comment la planification dynamique se comporte lorsqu'elle est combinée avec les paramètres d'affectation automatique et d'affectation immédiate, en explorant différentes configurations et leurs résultats.

Planification dynamique avec affectation automatique et affectation immédiate

La table suivante vous aide à comprendre le processus de planification dynamique lorsqu'elle est activée dans la configuration.

Planification dynamique	Affectation automatique	Affectation immédiate	Résultat
Activé	Activé	Activé	La planification dynamique s'exécute immédiatement et les demandes de commande de travaux sont affectées automatiquement aux agents sur site
Activé	Activé	Désactivé	Les exécutions de planification dynamique et les tâches de commande de travaux sont ajoutées à un lot de tâches planifiées, et les tâches sont affectées aux agents à l'intervalle spécifié.
Activé	Désactivé	Désactivé	Le répartiteur invoque la planification dynamique pour affecter 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.

Planification dynamique	Affectation automatique	Affectation immédiate	Résultat
			demandes de commande de travaux aux agents. Les tâches sont renvoyées au répartiteur pour confirmation

Critères de correspondance pour l'affectation de tâches

La planification dynamique utilise des critères de correspondance configurables, tels que les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Les critères de correspondance sont utilisés par d'autres applications ServiceNow. Par exemple, les critères de correspondance « Tickets affectés » s'appliquent à la table Ticket [sn_customerservice_case] et sont utilisés par Customer Service Management (CSM). N'importe quel critère peut être copié, renommé et configuré pour être utilisé par rapport à d'autres tables, telles que la table de tâches de commande de travaux. Assurez-vous de tester minutieusement tous les changements de configuration. 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.

Critères de correspondance pour les filtres des tâches

Critère	Description	Type	S'applique à [Table]
Agents avec la plupart des parties	Identifiez les agents ayant le plus de pièces requises à l'aide de la planification dynamique.	Scripté	Tâche
Tickets affectés	Calcule la charge de travail en fonction de tous les tickets affectés (toutes les priorités P1, P2, P3, etc.). Le classement global de l'agent diminue avec le nombre de tickets affectés. Plus les tickets affectés sont nombreux, plus la contribution au classement global de l'agent est faible.	Agrégat	sn_customerservice_case
Disponibilité aujourd'hui	Détermine la disponibilité en fonction du calendrier, du fuseau horaire de chevauchement et de l'heure actuelle. La disponibilité est calculée en fonction du calendrier	Scripté	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.

Critères de correspondance pour les filtres des tâches (suite)

Critère	Description	Type	S'applique à [Table]
	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.		
Cohérence des affectations pour les tâches SM	Affecte des tâches de commande de travaux avec la même commande de travaux parente au même agent. Assure la cohérence de l'affectation entre tous les agents correspondants.	Scripté	sm_task
Distance actuelle de la tâche	Tient compte de la distance d'un agent par rapport à l'emplacement de la tâche.	Scripté	Tâche
Distance de la tâche	Évalue la distance entre l'agent et l'emplacement de la tâche.	Scripté	Tâche
Distance de la tâche avec l'exclusion de rayon	Classe les agents en fonction de l'emplacement le plus proche pour effectuer la tâche, à l'exclusion de ceux en dehors du rayon défini.	Scripté	Tâche
Filtrer les agents hors équipe	Exclut les agents qui ne sont pas disponibles en fonction du calendrier ou ayant des événements de congé.	Scripté	wm_task
Ignorer le technicien exclu	Empêche l'affectation automatique des techniciens exclus à des tâches de commande de travaux associées à des comptes spécifiques. Les techniciens exclus ne seront pas affectés si la tâche de commande de travaux est associée à un compte pour lequel le technicien a été exclu.	Scripté	wm_task
Ignorer le technicien rejeté	Évite la réaffectation des tâches à des techniciens qui ont récemment	Scripté	wm_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.

Critères de correspondance pour les filtres des tâches (suite)

Critère	Description	Type	S'applique à [Table]
	rejeté la même tâche. La propriété système work.management.rejected.technician.duration détermine la période entre le moment où un technicien a rejeté une tâche et le moment où cette tâche peut être automatiquement réaffectée au même technicien.		
Dernière affectation	Classe les agents par ordre de priorité en fonction de leur dernier travail affecté afin d'équilibrer la charge de travail. Dans un souci d'équilibre du travail affecté, la priorité a été donnée à l'agent en fonction de la dernière tâche affectée.	Scripté	tâche
Correspondance des pièces obligatoires pour la planification dynamique	affecter uniquement les agents avec les parties obligatoires. Classe les agents en fonction de la disponibilité des pièces obligatoires requises pour la tâche.	Scripté	tâche
Correspondance des compétences obligatoires pour la planification dynamique	Classe les agents en fonction de la disponibilité des compétences obligatoires et optionnelles définies dans les compétences de tâche qui sont requises pour la tâche. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.	Scripté	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.

Critères de correspondance pour les filtres des tâches (suite)

Critère	Description	Type	S'applique à [Table]
	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.		
Compétences correspondantes	Évalue la disponibilité en fonction des compétences correspondant aux exigences de la tâche. Le rang de l'agent augmente avec plus de compétences correspondantes.	Scripté	tâche
Écart de niveau des compétences adaptées pour la planification dynamique	Classe les agents en fonction du nombre de compétences et des niveaux de compétence, en utilisant la méthode « moins, c'est mieux ». Donnez la priorité aux agents ayant un niveau de compétence suffisant plutôt qu'aux agents surqualifiés pour la tâche.	Scripté	tâche
Classer les techniciens préférés par ordre de priorité	Affecte des tâches en fonction des techniciens préférés pour travailler sur un compte client.	Scripté	wm_task
Exclusion de rayon	Classe les agents en fonction du rayon défini, à l'exclusion de ceux en dehors du rayon.	Scripté	tâche
Classer les techniciens préférés	Identifie les techniciens préférés pour travailler sur un compte client à l'aide de la planification dynamique.	Scripté	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.

Critères de correspondance pour les filtres des tâches (suite)

Critère	Description	Type	S'applique à [Table]
Chevauchement de fuseau horaire	Classe les agents en fonction du chevauchement de leur fuseau horaire avec l'emplacement de la tâche.	Scripté	tâche
Correspondance des compétences de l'équipe obligatoires pour la planification dynamique **Remarque :** Requiert l'activation Field Service du module d'extension Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Faites correspondre les compétences obligatoires pour une tâche d'équipe aux équipes avec des agents qui possèdent ces compétences.	Scripté	wm_crew
Écart de niveau de compétence de l'équipe pour la planification dynamique **Remarque :** Requiert l'activation Field Service du module d'extension Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Faites correspondre les niveaux de compétence obligatoires pour une tâche d'équipe à des équipes avec des agents ayant des compétences au niveau requis.	Scripté	wm_crew
Compétences correspondantes de l'équipe **Remarque :** Requiert l'activation Field Service du module d'extension Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Faites correspondre les équipes aux compétences répertoriées dans la tâche de commande de travaux et affectez-leur la tâche.	Scripté	wm_crew
Correspondance des compétences de l'équipe pour les besoins de ressources de la tâche	Faites correspondre les équipes aux compétences répertoriées dans les besoins en ressources et affectez-leur la tâche	Scripté	wm_crew

Traduction automatique

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

Critères de correspondance pour les filtres des tâches (suite)

Critère	Description	Type	S'applique à [Table]
Remarque : Requiert l'activation Field Service du module d'extension Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	ayant ces besoins en ressources.		
Distance de l'équipe de la tâche **Remarque :** Requiert l'activation Field Service du module d'extension Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Évalue la distance entre l'équipe et l'emplacement de la tâche.	Scripté	wm_crew

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance, 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 planification dynamique 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.

Créer une règle de classement des tâches

Créez une règle de classement des tâches pour la planification dynamique afin de classer les tâches par ordre de priorité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La planification dynamique utilise des règles de classement des tâches pour déterminer l'ordre des tâches. Les règles de classement des tâches régissent la séquence selon laquelle les tâches apparaissent dans la file d'attente d'un expéditeur ou d'un agent. Les règles peuvent être définies en fonction de paramètres tels que la date d'échéance, la priorité ou la durée estimée du travail. Cela permet de s'attaquer d'abord aux tâches les plus urgentes et de mieux s'aligner sur les objectifs de l'entreprise. Vous pouvez créer plusieurs règles pour définir la manière dont les tâches sont ordonnées. Les règles sont évaluées en fonction des valeurs du champ Ordre d'exécution.

Mode de fonctionnement des règles de classement des tâches :

- La règle avec la valeur la plus faible détermine l'ordre de tâche initial. Par exemple, vous pouvez créer une règle pour trier les tâches en fonction de leur priorité (P1, P2, P3, etc.).
- La règle avec la valeur suivante la plus basse détermine l'ordre dans un sous-ensemble de tâches. Par exemple, vous pouvez trier toutes les tâches P1 en fonction de leur date d'échéance SLA.
- Les règles sont évaluées dans l'ordre d'exécution et ne sont déplacées vers la règle suivante que lorsque les valeurs de tâche sont égales.

Dépendances de tâches : les dépendances de tâches peuvent remplacer les règles de classement des tâches.

- Si une tâche a des tâches en aval, son affectation ne peut pas être annulée.
- Si une tâche en amont est réaffectée et qu'une tâche en aval est affectée, la tâche en amont est planifiée avant le démarrage de la tâche en aval.
- Si une tâche en amont n'est pas affectée, la tâche en aval reste non affectée.
- Si une tâche en amont est affectée, la tâche en aval attend jusqu'à ce que la tâche en amont soit terminée.
- Si la priorité d'une tâche en amont est inférieure, la tâche en aval attend jusqu'à ce que la tâche en amont soit affectée.

Types de règles de classement des tâches

- Règle simple
  - Trie les tâches en fonction d'un champ sélectionné dans la table de tâches.
  - Choisissez l'ordre de tri croissant ou décroissant.
- Règle 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.

- Trie les tâches en fonction des sélections de deux tables non liées.
- Nécessite un champ de référence pour connecter la table de tâches et une autre table. Par exemple, vous pouvez trier les tâches de commande de travaux en fonction des SLA stockés dans la table SLA de tâche.

Règles de classement basées sur la priorité : la planification dynamique fournit deux règles de classement basées sur la priorité.

- Tâche de commande de travaux : cette règle utilise le champ Priorité sur l'enregistrement de tâche de commande de travaux et l'ordre de tri de a à z pour déterminer l'ordre des tâches à planifier. Ordre d'exécution 100.
- Commande de travaux : cette règle utilise le champ Priorité sur l'enregistrement de commande de travaux et l'ordre de tri de a à z pour déterminer l'ordre des tâches à planifier. Ordre d'exécution 200.

Cas d'utilisation et scénarios :

- Santé : une règle avancée pourrait hiérarchiser les tâches de maintenance des équipements en fonction de la criticité des dispositifs médicaux.
- Fabrication : une règle simple peut hiérarchiser les tâches en fonction du coût horaire des temps d'arrêt pour les machines.
- Vente au détail : les règles avancées permettent de trier les tâches en fonction des données de fréquentation des magasins, ce qui permet de s'assurer que les emplacements très fréquentés sont desservis en premier.
- Services publics : des règles simples permettent de hiérarchiser les tâches en fonction des niveaux d'urgence, tels que les pannes de courant affectant les infrastructures critiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Dans la liste connexe **Règles de classement des tâches**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire de règle de classement des tâches comme il convient.

Formulaire de règle de classement des tâches

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de classement des tâches.
Ordre d'exécution	Spécifiez l'ordre dans lequel cette règle doit être évaluée. La règle avec la valeur la plus faible déterminera l'ordre de tâche initial.
Configuration de la planification dynamique	Sélectionnez la configuration de planification dynamique à laquelle cette règle de classement s'applique.
Avancé	Sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une règle avancée de classement des tâches. Des champs supplémentaires s'afficheront.
Table de tri	Sélectionnez la table qui contient les tâches à trier.
Champ de tri	Choisissez le champ en fonction duquel les tâches sont triées.
Ordre de tri	Sélectionnez l'ordre de tri souhaité, croissant (a à z) ou décroissant (z à a).
Champ de tâche	Spécifiez le champ sur lequel les tâches seront triées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâches	Pour une règle de classement avancée, ce champ affiche la table qui contient les tâches à trier.
Champ de la tâche de connexion	Sélectionnez le champ qui établit une relation entre deux tables non liées.
Fonction d'agrégat	Choisissez la fonction d'agrégation à appliquer lorsqu'il existe plusieurs lignes pour une tâche. Par exemple, MIN, MAX, COUNT, SUM.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La règle de classement des tâches est créée et détermine l'ordre dans lequel les tâches sont classées par ordre de priorité pour la planification dynamique en fonction des critères spécifiés.

Que faire ensuite
Créer une contrainte de désaffectation de tâche

Créer une contrainte de désaffectation de tâche

Définissez des contraintes qui empêchent une tâche d'être désaffectée même si elle est de moindre importance, selon les règles de classement des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les contraintes de désaffectation sont des règles qui régissent le moment où les tâches peuvent ou ne peuvent pas être désaffectées, telles que la désaffectation de tâches moins importantes pour donner la priorité à des tâches plus critiques. Utilisez-les pour maintenir l'intégrité des listes de tâches et vous assurer que les règles de classement des tâches n'entrent pas en conflit avec des dépendances pour des opérations fluides. Cela permet de minimiser les perturbations opérationnelles et d'améliorer la satisfaction des clients en réduisant les changements de dernière minute.

- Plusieurs contraintes de désaffectation préconfigurées sont fournies
  - Tâche avec aval : bloque la désaffectation si une tâche a des tâches dépendantes.
  - Verrouillage du calendrier : la tâche reste affectée indépendamment des autres variables.
  - Pièce approvisionnée : empêche la désaffectation si les pièces requises sont déjà approvisionnées.
  - En route : la tâche reste en place si le technicien est déjà en route.
  - Besoin d'équipe : annulation de l'affectation impossible si des besoins spécifiques de l'équipe sont remplis.
  - Violation de SLA : bloque si le SLA est violé dans les 5 prochaines heures.
  - A un rendez-vous : empêche la désaffectation s'il y a un rendez-vous prévu.
- L'activation de l'option d'annulation d'affectation permet à la planification dynamique d'annuler l'affectation d'une tâche afin de terminer l'affectation d'une tâche plus importante. L'option de désaffectation est disponible sous la forme d'une case à cocher sur l'enregistrement de tâche de commande de travaux de configuration 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.

planification dynamique (service sur site > administration de la planification dynamique > configuration).

- L'importance des tâches est déterminée par les règles de classement des tâches.
- Si une tâche désaffectée a des tâches en aval, les tâches en aval sont également désaffectées et ajoutées à la file d'attente.
- Les affectations de tâches et les dépendances sont traitées correctement tant que les règles de classement n'entrent pas en conflit avec les dépendances de tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Dans la liste connexe **Contraintes de désaffectation**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur l'icône de recherche à côté du champ **Contrainte**.
4. Dans la liste Contraintes, cliquez sur **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire de contrainte comme il convient.

Formulaire de contrainte

Champ	Description
Nom	Le nom de la contrainte.
Table de tâches	Sélectionnez la table de tâches à laquelle cette contrainte s'applique.
Type	Choisissez le type de contrainte. ○ **Simple** : définissez une contrainte simple en sélectionnant une table, un champ de tâches et une ou plusieurs conditions de filtre. ○ **Avancée** : définissez une contrainte avancée en créant un script.
Table de contrainte	Spécifiez la table utilisée pour définir la contrainte sur une tâche.
Champ de tâche	Sélectionnez le champ de tâche auquel cette contrainte s'applique.
Condition de contrainte	Lorsque cette condition est définie sur true, elle empêche la réaffectation ou l'annulation de la tâche.
Script de la contrainte	Si vous utilisez une contrainte avancée, créez un script pour définir les détails de la contrainte.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Ceci vous renvoie au formulaire de contrainte de désaffectation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Ceci vous renvoie au formulaire de configuration et ajoute la contrainte à la liste connexe des **Contraintes de désaffectation**.

Résultats

La contrainte de désaffectation est créée et ajoutée à la configuration. Cette contrainte empêchera l'annulation de l'affectation des tâches en fonction des conditions spécifiées, garantissant que les tâches ne sont pas désaffectées même si elles ont une importance inférieure selon les règles de classement des 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.

Que faire ensuite

Valider la configuration de la planification dynamique.

Valider la configuration de la planification dynamique

Validez une configuration de planification dynamique et assurez-vous qu'elle fonctionne comme prévu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Sélectionnez **Valider la configuration**.

Résultats

Si la configuration est valide, un message d'information apparaît en haut du formulaire de configuration de la planification dynamique.

Information associée

Utilisation de la planification dynamique

Configuration du regroupement de tâches

Regroupez les tâches de commande de travaux pour conserver les tâches similaires.

Field Service Le regroupement de tâches permet aux répartiteurs de créer, affecter et gérer des lots de tâches de commande de travaux. Les lots de tâches sont des groupes de tâches de commande de travaux. Les lots de tâches fonctionnent de la même manière que les tâches de commande de travaux et peuvent être planifiés dynamiquement ou optimisés de la même manière.

Regroupement dynamique des tâches

Les administrateurs peuvent configurer des politiques et des règles de regroupement dynamique pour regrouper automatiquement les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Regroupement dynamique des tâches.

Activation

Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension Field Service Task Bundling (com.snc.fsm_task_bundle), reportez-vous à la section Activer Field Service le regroupement de tâches.

Composants

Pour obtenir une liste détaillée des composants ajoutés par Field Service le regroupement de tâches, reportez-vous à la section Field Service Composants de regroupement de tâches.

Activer Field Service le regroupement de tâches

Activez le module d'extension Task Bundling (com.snc.fsm_task_bundle) pour Gestion des services sur site avec le rôle 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La possibilité de regrouper des tâches de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur est installée avec Field Service le regroupement de tâches.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Field Service Task Bundling (com.snc.fsm_task_bundle) 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>.

Regroupement dynamique des tâches
Vous pouvez créer des politiques et des règles pour regrouper automatiquement des tâches avec Field Service le regroupement de tâches.

Le regroupement dynamique des tâches permet aux administrateurs de créer des politiques et des règles pour regrouper automatiquement les tâches en fonction de critères personnalisés.

Pour en savoir plus sur les règles et stratégies installées avec Field Service le regroupement de tâches, reportez-vous à la section Field Service Composants de regroupement de tâches.

Stratégies
Les politiques déterminent le nombre de tâches de commande de travaux qui doivent être regroupées par lot, ainsi que la durée maximale des lots.

Une politique se compose de plusieurs règles. Les politiques sont soumises aux restrictions suivantes :

- Deux enregistrements minimum par groupe.
- 200 enregistrements maximum par paquet.
- Aucune limite de règles par politique.
- Les politiques doivent avoir des règles pour s'exécuter.
- Les politiques doivent avoir des qualificateurs pour s'exécuter.

Qualificateurs
Les qualificateurs déterminent quelles tâches de commande de travaux sont ciblées pour le regroupement. Par défaut, les qualificateurs sont basés sur les groupes d'affectation. 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.

Field Service Planification de territoire cette option est activée, les qualificateurs sont basés sur les territoires.

Les qualificateurs ont les restrictions suivantes :

- Les enregistrements de qualificateur ne peuvent contenir que le type de qualificateur à la fois.
- Aucun qualificateur en double activé par politique.

Règles

Les règles spécifient les paramètres pour lesquels les tâches de commande de travaux doivent être regroupées.

Une règle ne peut être affectée qu'à une seule politique. Les règles s'appliquent uniquement si les tâches remplissent les conditions suivantes :

- Sont à l'état **Brouillon**
- Ne font pas partie d'un groupe
- N'est pas un bundle lui-même
- ne sont pas une tâche du fournisseur
- Je n'ai pas d'heures d'accès
- Pas besoin d'une équipe
- Vous n'avez pas de fenêtre fixe
- N'ont pas de sous-tâches ou de tâches dépendantes

Exemple : optimisation des opérations Field Service avec le regroupement de tâches

Le scénario suivant illustre la simplification des calendriers complexes, la garantie d'une allocation efficace des ressources et l'optimisation de la prestation de services à l'aide du regroupement des tâches.

Prenons l'exemple d'une entreprise spécialisée dans les services de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC). Pendant les mois d'été, l'entreprise reçoit un volume élevé de tâches liées à l'entretien, aux réparations et aux installations de climatisation. Certaines tâches se trouvent dans le même bâtiment ou complexe, mais elles sont planifiées individuellement, ce qui entraîne des inefficacités telles que plusieurs déplacements au même endroit.

La solution de regroupement de tâches :

- La société définit des qualificateurs en fonction de l'emplacement de service et du type de service requis (maintenance, réparation ou installation).
- Une politique est établie pour regrouper toutes les tâches d'entretien et de réparation qui se trouvent dans le même bâtiment ou dans un rayon de 2 miles et peuvent être effectuées dans une journée de travail de 8 heures.
- Une fois les lots créés, la planification dynamique est appliquée pour garantir des itinéraires optimaux pour les techniciens.

Résultat : grâce au regroupement dynamique des tâches, l'entreprise peut désormais attribuer plusieurs tâches au même endroit à un seul technicien, ce qui réduit le temps de déplacement et augmente l'efficacité du service. Les tâches de nature similaire 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.

regroupées et planifiées pour la même fenêtre horaire, ce qui rationalise le workflow et améliore la satisfaction des clients.

Planification dynamique et regroupement dynamique

Les administrateurs peuvent activer la propriété **Regroupement dynamique avant planification dynamique**(*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*) pour s'assurer que les lots sont générés avant la planification dynamique.

Créer une politique de regroupement de tâches

Créez une politique de regroupement de tâches afin d'appliquer diverses règles afin de regrouper dynamiquement des tâches avec Field Service le regroupement de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les politiques de regroupement des tâches sont des groupes de règles qui dictent la façon dont les tâches de commande de travaux sont regroupées à l'aide du regroupement dynamique. Les politiques peuvent être configurées pour cibler une plage minimale et maximale d'enregistrements, ainsi qu'une durée maximale par groupe. Les lots générés par le regroupement dynamique ne peuvent pas dépasser 200 tâches de commande de travaux. Les politiques doivent avoir un ou plusieurs qualificateurs pour pouvoir s'exécuter.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Stratégies**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Politique de regroupement de tâches.

Formulaire Politique de regroupement de tâches

Champs	Description
Nom	Nom de la politique.
Type de tâche	Table de type de tâche à appliquer aux règles de cette politique.
Commande	Ordre d'application de cette politique à une tâche par rapport à d'autres politiques.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver la politique.
Trier par	Dicte le mode de tri des sous-tâches avant le regroupement.
Enregistrements minimums	Le nombre minimal d'enregistrements activés par groupe.
Enregistrements maximums	Le nombre maximal d'enregistrements activés par groupe.
Champ de durée	Type de durée que cette politique doit cibler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
Durée maximale	Durée maximale par lot de tâches créé par cette politique.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Les politiques nécessitent des règles et des qualificateurs pour fonctionner. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle de regroupement de tâches et Ajouter des qualificateurs à une politique de regroupement de tâches.

Une fois qu'une politique est terminée, vous pouvez la planifier ou l'exécuter manuellement. Pour plus d'informations, voir Planifier le regroupement de tâches dynamiques ou Exécuter manuellement une politique de regroupement de tâches.

Créer une règle de regroupement de tâches

Créez une règle de regroupement des tâches pour regrouper les tâches dynamiquement en fonction des paramètres sélectionnés avec Field Service le regroupement des tâches.

Avant de commencer

Pour ajouter des règles à une politique autre que la politique par défaut, créez d'abord une politique. Pour plus d'informations, consultez Créer une politique de regroupement de tâches.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de regroupement de tâches ne peuvent être appliquées aux tâches que si les conditions suivantes sont remplies :

- A l'état de brouillon
- Ne fait pas partie d'un autre lot
- Ce n'est pas un lot en soi
- Pas une tâche de fournisseur
- Ne devrait pas avoir d'heures d'accès
- N'a pas besoin d'une équipe
- N'a pas de fenêtre fixe
- N'a pas de tâches dépendantes

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Règles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de regroupement des tâches

Champs	Description
Nom	Nom de la règle.
Stratégie	Politique sous laquelle cette règle est regroupée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	Remarque : Pour ajouter des règles à une politique autre que la politique par défaut, créez d'abord une politique. Pour plus d'informations, consultez Créer une politique de regroupement de tâches.
Commande	Ordre d'application de cette règle par rapport à d'autres règles de la politique.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver la règle.

4. Dans la section Conditions de regroupement, utilisez le créateur de condition pour créer des filtres de tâche qui définissent les tâches ciblées par cette règle.
5. **Facultatif :** Activez l'option **Avancé** pour remplacer le créateur de condition par un champ **de script** . L'activation/désactivation de la valeur **Avancé** remplace le créateur de condition par le modèle suivant :

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each
 group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. Sélectionnez **Prévisualiser les tâches** pour prévisualiser toutes les tâches qui sont affectées par votre règle.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Ajouter des qualificateurs à une politique de regroupement de tâches

Ajoutez des qualificateurs aux politiques de regroupement de tâches pour définir si les politiques s'appliquent aux groupes d'affectation ou aux territoires avec Field Service regroupement de tâches.

Avant de commencer

Les qualificateurs sont des sous-composants de politiques. Pour en savoir plus sur la façon de créer une politique, reportez-vous à Créer une politique de regroupement de tâches.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les qualificateurs déterminent quelles tâches de commande de travaux sont ciblées pour le regroupement. Les qualificateurs sont requis pour que les politiques s'exécutent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Stratégies**.
2. Ouvrez une politique existante.
3. Dans la liste connexe **Qualificateurs** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Entrez un **groupe d'affectation** pour affecter la politique à un groupe d'affectation.
   - Entrez un **territoire** pour affecter la politique à un territoire.

   Remarque :
   Le groupe d'affectation s'affiche par défaut. Pour remplacer par **Territoire**, reportez-vous à Activer le modèle de Field Service territoire.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Planifier le regroupement de tâches dynamiques

Planifiez l'exécution du regroupement dynamique à une heure spécifiée avec Field Service le regroupement de tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Planifiez et définissez les conditions utilisées pour regrouper dynamiquement les tâches de commande de travaux. le script de calendrier prend uniquement en compte les tâches ayant l'état **Brouillon** lors du regroupement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. **Ouvrez l'exécution du regroupement dynamique du calendrier**.
3. Sélectionnez **Actif**.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Conditionnel** pour définir les conditions utilisées pour exécuter le regroupement dynamique.
   Le basculement de **l'option Conditionnel** ouvre un champ **de script de condition** vide.
5. Sélectionnez un type d'exécution.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur les types d'exécution, consultez Exécuter automatiquement un script de votre choix .
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Exécuter manuellement une politique de regroupement de tâches

Les politiques de regroupement de tâches dynamiques peuvent être exécutées manuellement à partir de l'enregistrement de politique avec Field Service le regroupement de 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.

Avant de commencer

Une politique doit avoir les exigences suivantes pour être exécutée manuellement :

- Règles valides
- Qualificateurs valides

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Stratégies**.
2. Sélectionnez une politique existante.
3. Sélectionnez **Regrouper maintenant**.

Configuration de la planification manuelle

La planification manuelle consiste à faire glisser une tâche et à la déposer dans le calendrier d'un agent de terrain. Il convient à un petit groupe d'agents dont les tâches sont limitées.

Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration** > **Affectation**.

Dans le champ Méthode d'affectation des tâches, sélectionnez manuellement pour permettre aux répartiteurs d'affecter manuellement des tâches de commande de travaux.

Configuration de la planification d'affectation automatique

L'affectation automatique automatise l'attribution des tâches en affectant dynamiquement les tâches aux agents sur site appropriés en fonction de critères prédéfinis tels que les compétences et l'emplacement. Idéale pour les tâches volumineuses nécessitant une allocation rapide, l'affectation automatique rationalise le processus de planification et optimise l'utilisation des ressources.

La fonctionnalité d'affectation automatique peut être activée pour les demandes ou les tâches, selon les paramètres de configuration de l'application Service Management (SM). Lorsque l'affectation automatique est activée et qu'une tâche est qualifiée ou marquée comme **Prêt pour le travail**, un agent approprié est automatiquement affecté à la tâche, qui passe à l'état **Affectée**. Si la tâche ne peut pas être affectée automatiquement, un utilisateur avec le rôle de répartiteur doit ajuster les valeurs dans le formulaire de tâche ou de demande, puis enregistrer l'enregistrement.

- Si les **demandes sont affectées alors que l'option Affectation automatique** est activée, les demandes sont affectées automatiquement.
- Si les **tâches sont affectées alors que l'option Affectation automatique** est activée, les tâches d'une demande sont affectées automatiquement.

Le système utilise les critères suivants pour affecter automatiquement des agents.

Critères d'affectation automatique

Option	Description
Géolocalisation	Vous pouvez configurer si l'emplacement du domicile d'un agent doit être pris en compte lors de l'affectation automatique d'une 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.

Critères d'affectation automatique (suite)

Option	Description
	Pour calculer l'estimation du temps nécessaire à un agent pour se rendre à l'emplacement de la tâche, tenez compte des éléments suivants : • Si la propriété de géolocalisation **Utiliser l'API Google Maps pour estimer les temps de trajet** est activée, vous pouvez sélectionner l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau dans les propriétés pour calculer une estimation du temps et de la distance du trajet. • Si l'option **Utiliser l'API Google Maps pour estimer les temps de trajet** n'est pas activée, alors le système utilise la valeur dans le champ Durée de déplacement estimée dans la tâche de commande de travaux pour déterminer l'affectation de tâches pour l'agent. • Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Field Service Management. **Remarque :** Configurez les configurations suivantes : • Activez **l'option Utiliser la planification des agents ou des tâches** pour calculer l'heure d'arrivée estimée. • Activer **La sélection automatique d'agents tiendra compte de l'emplacement des agents** pour configurer l'emplacement du domicile de l'agent. Pour plus d'informations sur l'activation des configurations, consultez Configurations de domaine globales.
Compétences	Vous pouvez choisir si les compétences d'un agent doivent être prises en considération lors de l'affectation automatique d'une tâche. Si vous affectez des tâches aux agents selon des exigences de compétences obligatoires, vous ne pouvez pas affecter automatiquement des tâches si l'agent n'a pas les compétences obligatoires nécessaires pour effectuer la tâche. **Remarque :** La propriété système work.management.use.mandatory.skills doit être activée pour configurer les compétences de l'agent.
Graphique des disponibilités	L'affectation automatique tient compte du calendrier existant d'un agent lors de l'affectation automatique de tâches supplémentaires.
Fenêtres des tâches	L'affectation automatique tente d'être planifiée dans des fenêtres de tâches configurées. Si une fenêtre ne peut être planifiée pour aucun des agents disponibles, l'affectation automatique échoue.
Dépendances de tâches	L'affectation automatique tient compte de toute dépendance de tâche en amont lors de l'affectation automatique d'une tâche.
Calendriers des agents	L'affectation automatique tient compte des calendriers des agents à partir de Optimisation de la main d'œuvre l'application pour Field Service affecter automatiquement une tâche uniquement si la propriété **Activer la planification des équipes pour 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.

Critères d'affectation automatique (suite)

Option	Description
	FSM détermine la disponibilité est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global.

Affectation automatique d'une demande et d'une tâche

Attribuez automatiquement une tâche à un groupe de distribution lorsque l'option **Demandes affectées à l'aide de l'affectation automatique** est définie dans la configuration de l'application SM.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier, wm_initiator

Procédure

1. Dans une des applications SM, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Ouvrez une demande à l'état**En attente de qualification** ou une demande qui a été qualifiée automatiquement, puis ouvrez une tâche à l'état **Brouillon**.
   - Ouvrez une tâche à l'état **Prêt pour le travail**.
2. Sélectionnez un **Groupe d'affectation**.
3. Si les options de configuration **Tâches affectées via l'affectation automatique** et **La sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation** sont définies, saisissez un emplacement.

   La répartition automatique échouera à moins que la tâche ne contienne un emplacement valide.
4. Si l'option **Tâches affectées via l'affectation automatique** est activée, créez un calendrier pour cette tâche dans la section **Planifié**, ou laissez le système déterminer les heures.

   Par défaut, ServiceNow saisit la date et l'heure actuelles dans le champ **Début de fenêtre**. Si vous ne créez pas de calendrier ou de fenêtre fixe, ServiceNow utilisez la valeur **de début** pour rechercher un agent qui a ce créneau horaire ouvert.

   Pour obtenir des instructions, consultez Création de tâches de commande de travaux.
5. Cliquez sur **Qualifié** ou sur **Prêt pour le travail**.

   La vue revient à la page précédente, et un message de réussite apparaît. Le système affecte un agent à la tâche, saisit le groupe d'affectation de l'agent dans l'enregistrement de la tâche et fait passer son état à **Affecté**.

   En cas d'échec de l'affectation automatique, le message indique soit qu'aucun agent n'était disponible, soit que la tâche n'a pas renseigné d'emplacement. Le système fait passer les tâches dont l'affectation automatique échoue à l'état **Toujours en attente d'expédition**.
6. Pour attribuer automatiquement une tâche ayant précédemment échoué, entrez toute information manquante ou modifiez le calendrier, puis enregistrez l'enregistrement.

Configurer des recommandations de tâches intelligentes

La recommandation intelligente de tâches suggère les meilleures tâches disponibles pour combler les lacunes dans les calendriers des agents sur site, maximisant ainsi leur

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

productivité. Disponible à la fois dans l'espace de travail du répartiteur et ServiceNow® dans l'application mobile Agent, cette fonctionnalité améliore l'efficacité de la planification et garantit une utilisation optimale du temps des agents.

Fonctionnalités principales

Configurez des recommandations de tâches intelligentes pour recommander efficacement des tâches aux agents en fonction de politiques et de conditions de filtrage définies. Déterminez les applications par lesquelles vous pouvez accéder aux recommandations de tâches. Les recommandations de tâches intelligentes offrent plusieurs fonctionnalités clés qui améliorent l'efficacité de la planification :

- Combler les écarts : lorsqu'elles sont invoquées dans l'espace de travail du répartiteur ou l'application ServiceNow Agent Mobile, les recommandations de tâches intelligentes identifient les écarts dans les calendriers des agents et recommandent des tâches pour combler ces écarts, optimisant ainsi l'utilisation des agents.
- Critères de sélection : les tâches recommandées doivent répondre à des critères de sélection spécifiques, notamment être à l'état Expédition en attente, se situer dans la zone de couverture de l'agent et avoir une durée de travail estimée dans la fenêtre de temps sélectionnée.
- Optimisation de l'utilisation : en recommandant des tâches qui s'alignent sur la disponibilité et les compétences des agents, les recommandations de tâches intelligentes optimisent l'utilisation des agents, en minimisant les temps d'inactivité et en maximisant la productivité.

Configuration

En tant qu'administrateur, procédez comme suit pour configurer les recommandations de tâches intelligentes :

1. Créer une politique : définissez des politiques qui déterminent si une tâche doit être recommandée à un agent sélectionné. Les politiques servent de base à la logique de recommandation des tâches et garantissent que les tâches sont affectées en fonction de critères spécifiés.
2. Mapper la politique aux applications : mappez les politiques créées aux applications accessibles aux répartiteurs et aux agents. Cette étape permet aux utilisateurs d'accéder à la fonctionnalité de recommandation de tâche de façon transparente à partir de leurs applications respectives.
3. Définir des critères de recommandation : les critères de recommandation dans les recommandations de tâches intelligentes sont divisés en deux catégories : les contraintes de filtrage et les critères de classement. Les contraintes de filtrage sont utilisées pour éliminer les tâches qui ne répondent pas à des exigences spécifiques, en veillant à ce que seules les tâches pertinentes soient prises en compte pour recommandation. D'autre part, les critères de classement évaluent les tâches et leur attribuent un score en fonction de leur adéquation. Ce score permet de classer les tâches par ordre de priorité et garantit que les agents se voient recommander les tâches les plus appropriées.
4. Personnaliser les critères : personnalisez les critères de recommandation à l'aide de scripts includes pour répondre aux besoins spécifiques de votre organisation. Cette flexibilité vous permet d'adapter les recommandations de tâches en fonction des besoins professionnels uniques. Ces critères personnalisés sont définis par le biais de scripts includes, ce qui offre un moyen puissant de personnaliser les recommandations de tâches. Pour plus d'informations, consultez Fournir un script pour des critères de recommandation de tâches personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la recommandation intelligente de tâche

Activez le module d'extension Intelligent Task Recommendation(com.snc_task_recommendations)) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Field Service La fonctionnalité de recommandation intelligente de tâches nécessite les modules d'extension suivants :

- Recommandations de tâches intelligentes (com.snc_task_recommendations) : fournit des scripts de cadre de travail de recommandation de tâches de base, des configurations et des points d'extension par défaut.
- Gestion des services sur site Recommandations de tâches intelligentes (com.snc.fsm_task_recommendations) : fournit une implémentation et une configuration spécifiques pour Gestion des services sur site, qui comprend des contraintes de filtre par défaut, des critères de classement et Gestion des services sur site des points d'extension.

Assurez-vous que le module d'extension Field Service Management est activé avant d'installer Field Service Intelligent Task Recommendation. Consultez Activation de Field Service Management pour plus d'informations.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module Field Service d'extension Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) 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. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des 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.
4. 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 des politiques de recommandation de tâches

Créez des politiques pour recommander les meilleures tâches de commande de travaux disponibles pour les agents en fonction des règles et conditions spécifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser la politique de recommandation de tâche standard par défaut ou créer une nouvelle politique. Les étapes suivantes expliquent comment créer une politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Politiques de recommandation de tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Politique de recommandation de tâches

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom d'affichage de la politique de recommandation de tâche.
Nom	Nom de la politique de recommandation de tâche stockée dans la table wm_task.
Table	Table de tâches sélectionnée pour la politique de recommandation.
Applicable à	Applications prises en charge pour la politique.
Module d'application	Module d'application sous lequel la politique existe.
Application	Application qui contient cet enregistrement.
Actif	Option permettant d'indiquer si la politique peut être prise en compte lors de la recommandation de tâches de commande de travaux.

4. Dans le champ **Condition de la requête** , ajoutez des conditions de filtre pour recommander des tâches.
   a. Pour recommander à un agent les tâches qui correspondent le mieux et qui sont à l'état Expédition en attente, cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** et créez la condition.
   Par exemple, **[État] [est] [Expédition en attente] ET [Actif] [est] [vrai].**
   b. Pour appliquer un autre ensemble de conditions à la requête, cliquez sur **Ajouter une clause « Ou »** et ajoutez des conditions pour le deuxième ensemble.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La politique de recommandation est créée avec succès. La politique comporte les listes connexes Contraintes de filtrage et Critères de classement.

Que faire ensuite

Vous pouvez personnaliser les contraintes de filtre et les critères de classement facultatifs. Pour plus d'informations, consultez Créer une contrainte de filtre ou un critère de classement pour une politique de recommandation de tâche.

Créer une contrainte de filtre ou un critère de classement pour une politique de recommandation de tâche

Définissez des contraintes de filtrage ou des critères de classement pour une politique de recommandation de tâche. Filtrez les tâches qui correspondent le mieux à l'agent en fonction des règles de classement des 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Politiques de recommandation de tâches**.
2. Ouvrez une politique à partir de la liste.
3. Pour créer une contrainte de filtre ou un critère de classement, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Pour créer une contrainte de filtre, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Contraintes de filtrage.
   - Pour créer un critère de notation, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Critères de classement.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères associés à la politique de recommandation de tâche

Champ	Description
Politique de recommandation de la tâche	Nom de la politique de recommandation de tâche pour laquelle vous définissez les critères.
Critères de recommandation	Critères de recommandation pour lesquels ce critère sert d'entrée.
Commande	Ordre dans lequel ce critère est évalué.
Application	Nom de l'application.
Poids	Poids de la contrainte de filtrage. Attribuez un poids plus élevé aux critères qui sont plus importants.
Méthode de classement	Méthode de classement des critères. Les choix sont les suivants : ○ **Plus, c'est mieux :** Lors de la définition du classement, une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, une plus grande disponibilité des compétences est préférable lors de la détermination du classement des tâches. ○ **Moins, c'est mieux :** Lors de la définition du classement, une valeur inférieure est préférable. Par exemple, il est préférable de réduire le temps de déplacement lors de la détermination du classement des tâches.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le critère lié à la politique de recommandation de tâche est créé avec succès. Le critère est ajouté à la liste connexe appropriée : Contrainte de filtrage ou Critères 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.

Mapper les applications aux politiques de recommandation de tâches intelligentes

Mappez les applications aux politiques de recommandation de tâches. Fournissez l'accès à ces politiques au sein de ces applications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Espace de travail du répartiteur et Mobile sont mappés à une politique de recommandation de tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Applicabilités de recommandations de tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Applicabilité de recommandation de tâche

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom d'affichage de l'application de recommandation.
Nom	Nom de l'application de recommandation.
Table	Table de tâches sélectionnée pour la politique de recommandation.
Module d'application	Module de l'application. Ce champ est automatiquement défini sur **Field Service Management**.
Actif	Option permettant d'indiquer si l'application peut être prise en compte lors de la recommandation de tâches de commande de travaux.
Politique de recommandation de tâche par défaut	Politique de recommandation de tâche par défaut pour cette application.
Application	Application qui contient cet enregistrement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Affecter des tâches de commande de travaux à des agents à l'aide de la recommandation de tâche intelligente

S'affecter des tâches en fonction de la recommandation intelligente de tâches

Créer des critères de recommandation personnalisés

Définissez les critères de recommandation que les politiques peuvent utiliser pour classer ou évaluer les tâches des agents.

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

Certains critères de recommandation prédéfinis vous sont fournis. Pour plus d'informations, consultez Critères de recommandation prédéfinis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Critère de recommandation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Critère de recommandation

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom d'affichage du critère de recommandation.
Nom	Nom du critère de recommandation.
Table pré-extraite	Table pré-extraite sélectionnée pour le critère de recommandation.
Champs pré-extraits	Prise en charge des champs pré-récupérés à partir de la table pré-extraite.
Type	Type du critère, filtre ou classement.
Application	Application contenant cet enregistrement.
Module d'application	La valeur par défaut est Gestion des services sur site.

4. Dans le champ **Script** , saisissez le script que vous souhaitez exécuter lorsque vous recommandez des tâches à l'agent.

   Example

   Par exemple, le script suivant calcule la distance entre l'emplacement actuel de l'agent et l'emplacement de la tâche.

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
 from task");
```

   Pour en savoir plus sur les exigences relatives aux scripts personnalisés, reportez-vous à la section Fournir un script pour des critères de recommandation de tâches personnalisés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le critère de recommandation est créé avec succès et trié dans le groupe Contraintes de filtrage ou Critères de classement en fonction du type sélectionné.

Fournir un script pour des critères de recommandation de tâches personnalisés

Instructions pour la création de scripts dans les critères de recommandation pour une politique de recommandation de tâches intelligentes.

Objet de retour du script de personnalisation

Votre script doit renvoyer un objet JavaScript sous une forme minimale 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.

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>":
  {
   "rating": <rating2>
  },
 …
}
```

Pour les contraintes de filtre, définissez l'évaluation des objets de retour sur un afin d'unifier le résultat de contrainte de filtre des critères de recommandation à l'aide du `sn_task_recommend. TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(votre objet) ;` Méthode.

Pour normaliser le résultat d'évaluation des critères de classement, l'objet JavaScript de retour doit inclure des informations de normalisation.

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value1>,
          "denominator": <denominator value1>
        }
    },
  "<task <sys_id2>":
    {
      "rating": <rating2>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value2>,
          "denominator": <denominator value2>
        }
    },
  …
}
```

Pour les critères de classement, l'objet de retour peut contenir des données pour la normalisation finale.

Remarque :
Si vos scripts incluent des données de normalisation, vous pouvez faire référence aux script includes par défaut dans les critères de recommandation prédéfinis :

- La contrainte de filtrage Exclure les tâches auxquelles l'agent ne peut pas se rendre : `sn_fsm_task_rec. TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- Le critère de classement Distance de la tâche : `rankTaskOnDistance()`

Script personnalisé dans les critères de recommandation

L'exemple suivant montre comment écrire un script pour les critères 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.

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

L'exemple de configuration suivant fournit une contrainte de filtre « distance de la tâche ».

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

Remarque :
Ne remplacez pas le mot clé d'application de recommandation de tâche ruleResult dans le script par d'autres mots. Sinon, l'application ne sera pas en mesure de traiter le résultat de l'exécution de la règle.

Configuration de l'optimisation de l'itinéraire

L'optimisation de l'itinéraire réorganise les tâches après l'affectation afin de minimiser le temps de conduite, ce qui améliore encore l'efficacité opérationnelle et réduit les coûts de déplacement, améliorant ainsi la productivité et le service à la clientèle.

Activation de l'optimisation de l'itinéraire

- Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** et définissez la valeur sur vrai. Cela affiche l'option **Optimiser l'acheminement** dans l'espace de travail du répartiteur.
- Accéder à la configuration de l'espace de travail du répartiteur en accédant à Tout > Service sur site > configuration de l'espace de travail du répartiteur
- Assurez-vous que les configurations sont effectuées dans le périmètre de l'application « Espace de travail du répartiteur configurable de Gestion des services sur site ».

Présentation des modes d'optimisation d'itinéraire

L'optimisation d'itinéraire fonctionne selon trois modes distincts, chacun servant des objectifs spécifiques :

1. Optimiser au sein de l'équipe : l'optimisation de l'itinéraire réorganise les tâches pour l'équipe d'un seul agent afin de minimiser le temps de conduite, de respecter les fenêtres horaires des tâches et d'éviter les tâches verrouillées. Ce mode respecte les pauses programmées et les événements personnels.
2. Prolonger en heures supplémentaires : réorganise les tâches si un agent est en retard, ce qui permet de faire des heures supplémentaires pour les terminer.
3. Annuler en cas de dépassement des heures supplémentaires : tente l'optimisation mais annule l'opération si le dépassement des heures supplémentaires allouées est inévitable.

Fonctionnalités principales

L'optimisation de l'itinéraire intègre les fonctionnalités clés suivantes pour améliorer ses 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.

1. Contraintes de tâches : Garantit que toutes les tâches respectent les heures de début et de fin de leur fenêtre (si isFixedWindow = vrai) et évite de déplacer les tâches verrouillées.
2. Pauses et événements : optimise les pauses programmées ou les événements personnels.
3. Estimations du temps de déplacement : utilise l'API Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour les calculs de temps de trajet.

Propriétés système

Personnalisez l'optimisation de l'itinéraire en fonction des besoins et des préférences spécifiques :

1. Délai tampon d'une tâche à l'autre : ajoutez des minutes supplémentaires entre les tâches pour tenir compte des retards imprévus.
2. Calcul du temps de trajet : choisissez entre l'API Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour obtenir une précision du temps de trajet. Utilisez l'API Maps pour obtenir des données plus précises, ou des estimations à vol d'oiseau pour des calculs plus rapides. Veillez à configurer la clé de l'API Maps si vous l'acceptez.
3. Heures de travail par défaut : spécifiez les heures de début et de fin pour les agents sans calendrier défini.
4. Rajustements du temps de déplacement : Incorporez des pourcentages pour les temps de déplacement et les heures de pointe pour tenir compte des incertitudes.
5. Heures de pointe : définissez les plages d'heures de pointe du matin et du soir.
6. Option de route à péage : Déterminez si les routes à péage doivent être prises en compte dans la planification de l'itinéraire.

Seuils

1. Volume de tâches : le comportement d'optimisation de l'itinéraire varie en fonction du nombre de tâches.
   - Moins de 15 tâches : l'optimisation complète de l'itinéraire est effectuée en tenant compte de toutes les tâches et déplacements.
   - Plus de 200 tâches : le routage automatique échoue et un message d'erreur s'affiche.
2. Routage partiel : dans les cas où toutes les tâches ne peuvent pas être prises en charge, un ensemble plus petit est calculé, et les tâches restantes sont renvoyées à l'état d'expédition en attente.
3. Espace de travail du répartiteur : **assurez-vous que la propriété sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** est activée pour utiliser la fonctionnalité d'optimisation d'itinéraire. Pour l'optimisation de l'acheminement des lots de tâches, activez la propriété **Optimisation de l'itinéraire pour les lots** (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization).
4. Tâche planifiée : la tâche **Optimiser l'acheminement des tâches** s'exécute par défaut à 3h00 (heure du système). Des ajustements peuvent être nécessaires pour différents fuseaux horaires ou environnements occupés.
5. Script non personnalisable : les scripts clients sont optimisés et leur exécution prend environ 4 à 6 secondes. Les scripts clients ne doivent pas être personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 réservation provisoire

La Soft Booking permet aux répartiteurs de planifier des tâches sans déclencher de notifications immédiates et de workflows en aval. La réservation provisoire fournit aux répartiteurs un « tampon de planification » avant de confirmer les tâches. Cela peut être crucial pour optimiser les calendriers des agents.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer « Utiliser l'état planifié » à partir de la configuration > Administration des services sur site >. Modifiez l'état de la tâche de mise à jour de Planifié à Affecté. Par défaut, les tâches planifiées dans les 12 prochaines heures sont définies sur « Affectées ».

Lorsque cette option est activée, un nouvel état « Planifié » apparaît dans les enregistrements de demande et de tâche de commande de travaux (la séquence d'état varie selon que la qualification est activée ou non).

Désactiver l'utilisation de l'état planifié déplace toutes les tâches de Planifiées à Affectées. Une invite s'affiche pour indiquer cette équipe. Soyez prudent lorsque vous activez ou désactivez la propriété Utiliser l'état planifié, car cela affecte toutes les tâches à l'état planifié.

Information associée

Configurer l'état planifié

Configuration de l'automatisation du calendrier intrajournalier

L'automatisation des calendriers intrajournaliers met à jour les calendriers des agents pour maximiser la productivité pendant leur quart de travail.

1. Activer l'automatisation du calendrier intrajournalier

   Les administrateurs doivent activer le module d'extension d'automatisation du calendrier quotidien avant de modifier les valeurs.

2. Copier les flux d'automatisation du calendrier intrajournalier

   Copiez les flux d'automatisation du calendrier quotidien et modifiez uniquement les copies. Cette pratique vous permet de copier à nouveau les originaux si quelque chose arrive aux versions que vous configurez.

3. (Facultatif) Modifier la valeur pour les agents considérés comme en avance ou en retard

   Mettez à jour la valeur qui déclenche une notification au répartiteur indiquant si un agent est en avance ou en retard.

4. (Facultatif) Modifier le délai qui détermine si un agent a agi

   Mettez à jour la valeur qui détermine si un agent a agi.

5. (Facultatif) Supprimer un flux

   Si vous n'avez pas besoin d'installer un flux avec l'automatisation du calendrier intrajournalier, vous pouvez le 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.

6. Activer un flux

Activez les flux lorsque vous souhaitez ajouter les configurations à votre instance.

Activer l'automatisation du calendrier intrajournalier

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. Une fois le module d'extension installé, trois flux de Flow Designer et neuf flux secondaires sont ajoutés à votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations, consultez Flux secondaires et flux secondaires d'automatisation du calendrier quotidien.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Field Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) 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>.

Copier les flux d'automatisation du calendrier intrajournalier

Dupliquez les trois flux d'automatisation des calendriers intrajournaliers installés avec le module d'extension Field Service Management Scheduling Flow Designer Flows . Ainsi, si quelque chose ne fonctionne pas dans les flux que vous avez activés, vous pouvez copier à nouveau les originaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez le flux que vous souhaitez copier.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) en haut à droite et sélectionnez **Copier le flux**.
4. Entrez un nom pour le flux copié ou conservez le nom 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.

Remarque :
Le nom par défaut est le nom du flux que vous copiez, avec le mot « Copier » ajouté à la fin.

5. Dans le champ **Application** , sélectionnez **Flux du Concepteur de flux de planification de Gestion des services sur site**.
6. Sélectionnez **Copier**.
   Une copie du flux s'ouvre avec les informations que vous avez saisies.

Modifier la valeur pour les agents considérés comme en avance ou en retard

Modifiez la valeur qui détermine si un agent est en avance ou en retard.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les agents sont considérés comme étant en avance ou en retard s'ils ont 30 % d'avance ou de retard par rapport à l'heure spécifiée. Par exemple, si un agent est en retard de 18 minutes sur une tâche d'une heure, il accuse un retard de 30 %. Vous pouvez modifier cette valeur de pourcentage. Vous pouvez également passer de l'utilisation d'un pourcentage à l'utilisation de minutes.

Avertissement :
Ne modifiez pas les valeurs associées aux conditions ou aux types de vérifications. Cela interrompra les flux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez le flux progressé de la **tâche de commande de travaux** .
3. Définissez la valeur en minutes en saisissant une valeur de minutes et en définissant la valeur de pourcentage sur 0.
4. Définissez un pourcentage différent en modifiant la valeur du pourcentage.

Remarque :
L'ordre de priorité du pourcentage est par rapport aux minutes. Si les champs de pourcentage ont une valeur autre que 0, le pourcentage est utilisé comme valeur, même si une valeur de minutes a été définie.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier le délai qui détermine si un agent a agi

Ajustez la durée qui détermine si un agent a agi comme prévu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le flux Pas d'action de l'agent est composé de trois flux secondaires qui déterminent si un agent a agi comme prévu en fonction des valeurs 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.

Avertissement :
Ne modifiez pas les valeurs associées aux conditions ou aux types de vérifications. Cela permet de casser les flux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Choisissez le flux secondaire que vous souhaitez modifier.
   - FSM attend le début du déplacement.
   - FSM attend que le travail soit terminé.
   - FSM attend le début du travail.
3. Sélectionnez l'action **Attendre 30 minute(s) après**.
4. Remplacez la valeur 30 par la nouvelle valeur.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configuration de la réservation de rendez-vous

Créez ou modifiez et activez la configuration de l'application et les configurations de service individuelles pour la fonctionnalité de réservation de rendez-vous.

Les administrateurs système peuvent créer, modifier et activer une configuration d'application. Les administrateurs de réservation de rendez-vous (appointment_booking_admin) peuvent créer, modifier et activer des configurations pour les services au sein d'une application.

La **Configuration des services sur site** est une configuration au niveau de l'application fournie avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, qui comprend plusieurs configurations au niveau du service. Les administrateurs peuvent modifier ces configurations selon leurs besoins ou les utiliser comme exemples pour créer de nouvelles configurations.

Information associée

Gérer les rendez-vous dans Gestion des services sur site

Composants de la réservation de rendez-vous

Disponibilité des rendez-vous

Les paramètres de la configuration de l'application indiquent comment la fonctionnalité de réservation de rendez-vous détermine la disponibilité.

Deux méthodes différentes sont fournies pour déterminer la disponibilité :

Nombre de rendez-vous par emplacement

Cette méthode utilise un nombre spécifique de rendez-vous disponibles par fenêtre temporelle. Le nombre réel de rendez-vous est précisé dans la configuration du service. Par exemple, si l'administrateur indique 10 rendez-vous par fenêtre, chaque fenêtre de rendez-vous aura 10 rendez-vous disponibles. Le nombre de rendez-vous disponibles pour une fenêtre de rendez-vous baisse d'une unité chaque fois qu'un rendez-vous est réservé dans cette fenêtre.

Scriptés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilise un script pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles par fenêtre temporelle. Le script par défaut inclus dans la configuration de l'application Field Service Management utilise la méthode d'affectation de tâches définie dans la configuration des services sur site pour déterminer la disponibilité. Si la méthode d'affectation de tâches est en mode manuel, la méthode de détermination de la disponibilité correspond par défaut au **Nombre de rendez-vous par emplacement**. Si l'affectation des tâches est réalisée par affectation automatique ou par planification dynamique, les configurations associées à ces méthodes d'affectation de tâches sont prises en compte lors du calcul de la disponibilité.

Exclure des jours des disponibilités de rendez-vous

Dans la configuration du service, l'administrateur de réservation de rendez-vous peut sélectionner un calendrier des jours qui sont exclus des disponibilités de rendez-vous. Le champ **Calendriers des jours non ouvrés** est un champ de référence qui indique la table Calendriers [cmn_schedule]. Sélectionner un calendrier dans la liste des calendriers définit les jours et les heures à exclure des disponibilités de rendez-vous. Dans le calendrier sélectionné, ces jours doivent être définis sur **Exclu**.

Information associée

Configurations du domaine global

Horaires

Affectation de tâches

La configuration de l'application fonctionne avec la configuration de Field Service Management pour l'affectation de tâches.

La réservation de rendez-vous fonctionne avec le cycle de vie des processus générés par la tâche et les méthodes d'affectation de tâches suivantes :

- Affectation automatique
- Planification dynamique
- Manuel

L'affectation automatique et la planification dynamique comprennent des améliorations qui prennent en charge la réservation de rendez-vous :

- Identification du meilleur groupe de distribution pour l'affectation des tâches.
- Prévention de la désaffectation des tâches ayant des fenêtres de rendez-vous.
- Calcul de la disponibilité pour les agents et les groupes.

Planification dynamique

La réservation de rendez-vous ajoute des critères d'annulation d'affectation à la configuration de planification dynamique qui empêche les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux ayant des fenêtres de rendez-vous d'être désaffectées. Elle ajoute également des critères qui classent par ordre de priorité les commandes de travaux et les tâches ayant des fenêtres de rendez-vous.

Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.

- La liste connexe **Filtres de tâches** comprend un filtre de tâche de rendez-vous pour les tâches qui ont une fenêtre de rendez-vous et sont à l'état **Expédition en attente**.
- La liste connexe **Contraintes de désaffectation** comprend la contrainte **A un rendez-vous** qui empêche les tâches ayant des fenêtres de rendez-vous d'être désaffectées.

Traduction automatique

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

Replanification des heures de début et de fin du travail

Lorsqu'une commande de travaux est créée pour un rendez-vous réservé, ou lorsqu'un rendez-vous est réservé pour une commande de travaux existante, les heures de début et de fin de la fenêtre de rendez-vous sont utilisées pour les heures de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** de la tâche de commande de travaux.

Pour les tâches de commande de travaux qui ont des rendez-vous planifiés, les répartiteurs reçoivent des messages d'avertissement s'ils modifient l'un des champs suivants :

- Début de fenêtre
- Fin de fenêtre
- Début planifié
- Début de déplacement planifié

Information associée

Configurations du domaine global

Horaires

Notifications par SMS et par e-mail de réservation de rendez-vous

L'administrateur système peut personnaliser les notifications par e-mail et par SMS pour les notifications de confirmation et d'annulation de rendez-vous, ainsi que les rappels de rendez-vous.

Une notification par e-mail et par SMS pour un rendez-vous comprend les informations de la tâche, telles que le numéro et la description de la tâche, ainsi que l'heure du rendez-vous. Elle peut également inclure un lien qui permet à l'utilisateur de replanifier ou d'annuler le rendez-vous.

Les administrateurs système peuvent configurer les notifications par e-mail et par SMS à l'aide des modèles d'e-mail de réservation de rendez-vous suivants.

- appointment.confirmed
- appointment.cancel
- appointment.reschedule

Ces modèles sont fournis avec le module d'extension de réservation de rendez-vous. Vous pouvez les personnaliser pour répondre à des exigences spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Create an email notification .

Remarque :
assurez-vous d'installer le module d'extension Customer Experience pour configurer la notification par SMS. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des services sur site l'expérience utilisateur.

Les notifications par e-mail et par SMS de réservation de rendez-vous sont actives pour tous les services qui utilisent la fonctionnalité de réservation de rendez-vous. Les notifications par e-mail suivantes sont incluses avec la fonctionnalité de 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.

- **Confirmation de rendez-vous** : envoyée au client une fois que la tâche pour un rendez-vous a été affectée et acceptée par un technicien. Si l'acceptation par le technicien n'est pas requise, la notification est envoyée au client lorsque la tâche est affectée.
- **Annulation de rendez-vous** : envoyée au client lorsqu'un rendez-vous est annulé. Peut inclure des informations sur la tâche ainsi qu'un motif d'annulation.
- **Replanification de rendez-vous** : envoyée au client lorsqu'un rendez-vous est reporté. Peut inclure des informations sur la tâche.

Activer ou désactiver la réservation de rendez-vous

Activez ou désactivez la fonctionnalité de réservation de rendez-vous pour une application ainsi que pour les services au sein de l'application qui sont fournis aux clients.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur la configuration souhaitée.
   Pour Field Service Management, la **Configuration des services sur site** est fournie avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous.
3. Activez ou désactivez la case à cocher **Actif**.
4. Dans la liste connexe de configuration du service de réservation de rendez-vous, cliquez sur le nom d'un service.
   Cette action ouvre le formulaire de configuration du service de réservation de rendez-vous pour le service sélectionné.
5. Définissez la valeur du champ **Actif** sur vrai.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier une configuration d'application de réservation de rendez-vous

Créez ou modifiez une configuration de réservation de rendez-vous pour une application. Les informations stockées dans cette configuration s'appliquent à tous les services au sein de cette application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La **Configuration des services sur site** est fournie avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Pour créer une nouvelle configuration, cliquez sur **Nouveau**.
   Pour modifier une configuration, cliquez sur le nom de la configuration.
3. Dans le formulaire de configuration de réservation de rendez-vous, remplissez ou modifiez les champs suivants 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.

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 de commande de travaux [work_order] est la table par défaut pour la Configuration des services sur site.
Méthode de disponibilité	Utilisez l'une des méthodes pour déterminer la disponibilité des rendez-vous. La sélection dépend du paramètre de configuration de Field Service Management dans le champ **Méthode d'affectation des tâches** : ○ **Nombre de rendez-vous par créneau** : définissez un nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Utilisez cette méthode de disponibilité si la méthode d'affectation des tâches est configurée sur **Manuellement**. ○ **Scripté** : utilisez le paramètre de configuration de Field Service Management pour déterminer la disponibilité si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**. Il s'agit du paramètre par défaut. ○ **En fonction** de la capacité : déterminez les rendez-vous en fonction de la capacité définie dans les paramètres de gestion de la capacité. Pour plus d'informations, voir Affecter le travail aux agents de service sur site en fonction de la capacité définie Cette option est disponible lorsque la table de tâches est sélectionnée comme work_order et Field Service que le module d'extension Capacity and Reservations Management est installé.
Vue Calendrier avancée du portail	Option permettant d'afficher une vue de calendrier avancée pour les rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur votre portail. Cette vue affiche les rendez-vous classés en différents créneaux horaires de la journée, tels que le matin, l'après-midi et le soir.
Actif	Active la configuration de l'application et permet la réservation de rendez-vous.
Acceptation automatique	Si le paramètre de configuration de Field Service Management pour le **Cycle de vie du processus** est défini sur **généré par la tâche**, un agent doit accepter ou rejeter une tâche qui lui a été affectée. Cochez la case **Acceptation automatique** pour ignorer ce paramètre de configuration pour la réservation de rendez-vous.
Vue du portail	Affichez les rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour une seule journée ou pour une semaine.
Script	Le script utilisé pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un créateur d'enregistrement de réservation de rendez-vous

Configurez un créateur d'enregistrement de réservation de rendez-vous et activez le jeu de variables de réservation de rendez-vous pour afficher les champs adaptés dans ce créateur d'enregistrement.

Avant de commencer

Activez le jeu de variables de réservation de rendez-vous pour afficher le widget de sélection de rendez-vous sur le 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.

Rôle requis : appointment_booking_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La réservation de rendez-vous prend en charge les tables étendues de commande de travaux et de tâche. Vous pouvez utiliser des créateurs d'enregistrement pour créer les enregistrements de tâches requis avant de créer un enregistrement de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur le créateur d'enregistrement souhaité.
3. Dans la liste connexe **Jeux de variables**, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez **sn_appointment_variable_set** et déplacez-le vers la liste des jeux de variables.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer ou modifier une configuration de service de réservation de rendez-vous

Créez ou modifiez une configuration de réservation de rendez-vous pour un service au sein d'une application fourni aux clients.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin, 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 disponible pour les clients. Les configurations de services sont créées au sein d'une configuration d'application, telle que la **Configuration des services sur site**, fournie avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Configuration des services sur site**.
3. Dans la liste connexe de configuration du service de réservation de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire selon vos besoins.

Champs de configuration de service de Prise de rendez-vous

Champ	Description
Activer la configuration avancée	Option permettant de configurer un calendrier différent au niveau du jour lors de la réservation de rendez-vous.
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.
Ignorer les notifications par défaut	Option à <à déterminer>.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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. La valeur par défaut est la table de tâche de commande de travaux [wm_task].
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 **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	
Élément de catalogue	La configuration de réservation de rendez-vous est créée pour le service spécifié dans le catalogue de services. 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 la personne pour laquelle le rendez-vous est créé. Il s'agit d'un champ de référence qui recherche une variable sys_user et définit la variable 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**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Utiliser l'heure de fin du créneau comme	Deux méthodes sont possibles pour déterminer si l'agent doit arriver ou terminer la tâche avant l'heure de fin de la fenêtre.
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 moyenne du déplacement	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 15 minutes.
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.
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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 règles de configuration de service de réservation de rendez-vous

Configurez des règles de réservation de rendez-vous pour une configuration de service, par exemple, Point de vente-Installation, afin d'activer une durée variable de rendez-vous pour ce service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Configuration des services sur site**.
3. Dans la liste connexe Configuration de service de réservation de rendez-vous, cliquez sur une configuration de service à laquelle vous souhaitez ajouter des règles.
4. Cochez la case **Activer les configurations avancées** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
5. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Règles de configuration de service.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de configuration de service

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de configuration de service.
Configuration de service	Nom du service pour lequel vous configurez des règles. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la configuration de service, par exemple, Installation du point de vente.
Table de tâches	Table où les règles de réservation de rendez-vous sont créées pour les configurations de service. Le champ est automatiquement renseigné avec la table Commande de travaux [wm_order] pour configurer les règles de service.
Conditions des tâches	Appliquez des conditions pour aider à déterminer le créneau de rendez-vous le mieux adapté pour un service fourni au client.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé en fonction de cette règle de configuration de service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Temps pour la replanification ou l'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. La valeur par défaut est de 4 heures. **Remarque :** Le bouton **Annuler** n'est pas disponible pendant ce nombre d'heures.
Rendez-vous dédiés par créneau	Option pour rendre obligatoire l'inclusion d'un certain nombre de rendez-vous dans chaque créneau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Actif	Option permettant de définir la règle de configuration du service d'application.
Commande	Ordre dans lequel la règle de configuration de service doit être exécutée. Une règle avec un ordre inférieur est exécutée en premier.
Nombre maximum de jours réservables dans le futur	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.
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.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les règles de configuration du service sont configurées et fournissent différentes durées de rendez-vous pour le service.

Créer une configuration avancée de réservation de rendez-vous

Créez ou modifiez différents calendriers à un niveau avancé lors de la réservation de rendez-vous pour un service. Les rendez-vous peuvent être programmés à différents créneaux horaires de la journée, tels que le matin, l'après-midi et le soir.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer une ou plusieurs configurations avancées pour chaque service, qui est fourni dans la fonctionnalité de réservation de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Configuration des services sur site**.
3. Dans la liste connexe Configuration de service de réservation de rendez-vous, cliquez sur une configuration de service pour laquelle vous souhaitez configurer différents calendriers de rendez-vous.
4. Cochez la case **Activer les configurations avancées** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
5. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Configurations avancées.
6. 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 Configuration avancée

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration au niveau du jour, par exemple Matin, Après-midi ou Soir.
Actif	Option permettant d'indiquer si le créneau de rendez-vous est actif ou non.
Date de début	Date de début de la fenêtre de réservation de rendez-vous.
Date de fin	Date de fin de la fenêtre de réservation de rendez-vous.
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.
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.
Configuration de service	Nom de la configuration de service pour laquelle vous planifiez des configurations à un niveau avancé, par exemple, Installation du point de vente.
Règle	Nom de la règle de configuration de service en fonction de laquelle vous planifiez des configurations à un niveau avancé.
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. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 15 minutes.
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.
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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.
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.

7. Cliquez sur Soumettre.

Configurer la variable dans le créateur d’enregistrement de catalogue de services pour la réservation de rendez-vous

Créez des variables pour les attributs d’élément de catalogue dans la configuration du service de réservation de rendez-vous. Configurer des variables distinctes pour l’emplacement et le contact utilisateur vous permet de spécifier à la fois l’emplacement et les détails du contact lors de la réservation d’un rendez-vous sur le calendrier.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur le créateur d’enregistrement souhaité.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Variable**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement de variable

Champ	Description
Application	Ce champ est en lecture seule et est défini par défaut en fonction du périmètre de l’application.
Type	Types de variables pris en charge pour ce créateur d’enregistrement d’élément de catalogue. Si vous utilisez des variables non prises en charge, Service Catalog peut ne pas intégrer les données au bon format.
Élément de catalogue	Élément de catalogue qui utilise la variable.
Commande	Ordre de placement de la variable sur la page d’élément de catalogue. Vous organisez les variables de haut en bas, et de la valeur d’ordre la plus faible à la plus 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.

Champ	Description
	Par exemple, une variable avec une valeur d'ordre de 1 est placée avant d'autres variables avec des valeurs d'ordre plus élevées.
Actif	Il s'agit d'un champ en lecture seule activé en fonction des actions Publier, Mettre hors service ou Modifier.
Obligatoire	Option permettant de rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande. **Remarque :** Ce comportement s'applique uniquement lors d'un chargement de page. Vous pouvez le modifier à l'aide des API clientes.
Question	Question que vous pouvez poser aux utilisateurs qui commandent l'élément de catalogue pour obtenir des informations connexes.
Nom	Nom permettant d'identifier la question. **Remarque :** Si ce champ est vide, sa valeur est renseignée automatiquement en fonction du champ Question pour tous les types de variables sauf Pause, Séparation du conteneur et Fin conteneur.
Info-bulle	Texte d'infobulle à afficher lorsque les utilisateurs pointent vers la variable. Saisissez une note brève décrivant le but de la question.
Exemple de texte	Conseil du champ Question qui s'affiche avant qu'un utilisateur ne saisisse une valeur. Vous pouvez utiliser un conseil pour les variables suivantes : • E-mail • URL • Texte sur ligne unique • Texte sur plusieurs lignes • Texte sur ligne unique large
Spécification de type	Valeurs spécifiques au type de variables.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Répétez les étapes 3 à 5 afin de créer des variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement d'élément 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.

Résultats
Le créateur d'enregistrement de catalogue de services crée le nouvel enregistrement de variable dans la table sélectionnée. La table par défaut est wm_order.

Que faire ensuite
Ajoutez cette entrée de variable dans la table Réservation de rendez-vous pour vous assurer qu'elle est visible sur le calendrier pour les utilisateurs lors de la réservation d'un rendez-vous. Pour plus d'informations, voir Créer des règles métier pour créer automatiquement un enregistrement de rendez-vous pour la variable d'élément de catalogue

Créer des règles métier pour créer automatiquement un enregistrement de rendez-vous pour la variable d'élément de catalogue

Créez une règle métier Avant insertion sur la table de services pour ajouter automatiquement une variable pour Service Catalog dans la table de réservation de rendez-vous. Cela garantit que l'enregistrement de variable est visible sur le calendrier de rendez-vous pour les utilisateurs lors de la réservation d'un rendez-vous.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de votre règle métier.
4. Sélectionnez votre table de services dans la liste **Table**.
5. Sélectionnez **Avancé**.
6. Dans l'onglet **Quand exécuter**, dans la condition **Quand**, sélectionnez before et cochez la case **Insérer**.
   Cette action spécifie que les règles métier doivent s'exécuter avant l'insertion.
7. Dans l'onglet Avancé, ajoutez votre condition dans le champ **Condition** .
   Par exemple, ajoutez current.variables.sn_appointment dans le champ **Condition** .
8. Saisissez le script dans le champ **Script** que vous souhaitez exécuter lorsque la condition définie est vraie.
   Par exemple, ajoutez le script ci-dessous pour créer un enregistrement de rendez-vous.

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur d'autres champs de ce formulaire, reportez-vous à .

Modifier le jour de la semaine de début du calendrier de réservation de rendez-vous

Vous pouvez faire en sorte que le calendrier de réservation de rendez-vous commence sur un jour autre que le dimanche, par défaut. Si le jour de début de la semaine a été modifié, vous pouvez également redéfinir le début de la semaine sur le dimanche.

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 **Tous** et recherchez sys_properties.list.
2. Recherchez la propriété glide.ui.date_picker.first_day_of_week.
3. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Si la propriété existe, sélectionnez-la.
   - Si la propriété n'existe pas, sélectionnez **Nouveau**, pour le nom, entrez glide.ui.date_picker.first_day_of_week et pour **Type** sélectionnez **Entier**.
4. Saisissez dans le champ **Valeur** le nombre entier qui correspond au jour de la semaine où vous souhaitez que le calendrier commence.

Valeurs correspondant aux jours de la semaine

Valeur	Jour correspondant
1	Dimanche
2	Lundi
3	Mardi
4	Mercredi
5	Jeudi
6	Vendredi
7	Samedi

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer la planification sur plusieurs jours

Configuration du mécanisme de planification sur plusieurs jours.

Activer Field Service la planification des tâches sur plusieurs jours

Installez l'application Multi-Day Task Scheduling pour activer la Field Service planification des tâches de commande de travaux sur plusieurs jours. Vous pouvez activer le module Field Service d'extension Planification des tâches sur plusieurs jours (com.snc.fsm_multiday_tasks) si Field Service vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Field Service La planification des tâches sur plusieurs jours nécessite l'installation du module d'extensionGestion des services sur site. Pour plus d'informations sur l'activation de Field Service Management, reportez-vous à Activation de Field Service Management.

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module Field Service d'extension Multi-Day Task Scheduling (com.snc.fsm_multiday_tasks) à l'aide des critères de filtre et de la barre 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.

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>.

Résultats

Lorsqu'il Field Service est activé, le module d'extension Planification des tâches sur plusieurs jours ajoute avec succès les attributs suivants :

- L'option **Affecter via les entrées du calendrier** est ajoutée au formulaire de tâche de commande de travaux.
- La *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule* propriété est ajoutée à la page Propriétés de la Field Service planification dynamique. Pour plus d'informations sur l'activation d'une propriété de planification dynamique, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Gestion des services sur site.
- La *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks* propriété est ajoutée à l'ensemble Field Service Espace de travail du répartiteur des propriétés. Pour plus d'informations sur l'activation d'une Espace de travail propriété Paramètres, reportez-vous à la section Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur.

Configuration de la planification du workflow

Configuration de la méthode de planification du workflow.

Configurer Field Service Agent mobile

La configuration de l'application Field Service mobile implique la configuration de l'application, la Agent mobile personnalisation des actions d'interface utilisateur et d'autres fonctionnalités pour activer la gestion des tâches à partir de votre téléphone ou d'un autre appareil mobile.

L'application Gestion des services sur site inclut le module d'extension Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile) par défaut. Ce module d'extension active les fonctionnalités de l'application Field Service mobile au sein de votre Gestion des services sur site application. Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes au sein de cette application mobile afin de garantir une expérience mobile optimisée pour votre Agent mobile instance d'application, permettant aux agents et aux répartiteurs de travailler efficacement depuis n'importe quel emplacement :

- Configurez les notifications pour vous assurer que les agents et les répartiteurs reçoivent des mises à jour et des alertes en temps opportun sur leurs équipements mobiles. Cette fonctionnalité leur permet d'être informés en temps réel des tâches importantes et des changements.
- Personnalisez les propriétés système et mobiles pour personnaliser l'expérience mobile en fonction des besoins de votre organisation. Cela inclut la configuration de paramètres tels que les options d'affichage, les autorisations et les contrôles d'accès.
- Activez les fournisseurs de services externalisés pour gérer les tâches sur les équipements mobiles. Cette fonctionnalité permet aux prestataires d'accéder aux 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.

qui leur sont affectées et de les gérer, ce qui garantit une collaboration transparente et une exécution efficace des tâches.

- Utilisez la fonctionnalité de présentation de tâches à l'aide de l'option Virtual Agent. Cela permet aux agents de recevoir des briefings et des instructions pour leurs tâches directement via l'application mobile, ce qui leur permet de disposer de toutes les informations nécessaires pour mener à bien leurs missions.
- Implémenter la fonctionnalité d'orientation en intérieur dans l'application mobile. Cela permet aux agents de naviguer plus facilement dans des environnements intérieurs complexes, ce qui améliore leur efficacité et réduit les temps de réponse.

Configurer l'application Now Mobile Agent

Configurez l'application Now Mobile Agent et personnalisez-la pour les agents de service sur site et les répartiteurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile) active l'application Field Service Mobile. Ce module d'extension est activé lorsque vous activez le module d'extension Field Service Management (com.snc.work_management).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Studio**.
2. Dans l'écran **Sélectionner l'application** sélectionnez **Field Service Mobile**.
3. Personnalisez l'application pour qu'elle affiche les widgets et les champs souhaités sur l'instance d'application mobile.

Information associée

Expérience mobile pour Gestion des services sur site

Utiliser l'application Now Mobile Agent pour effectuer des tâches

Se connecter à vos données Field Service

Connectez l'application Now Mobile Agent à votre instance d'application Field Service pour gérer le travail sur votre équipement mobile.

Avant de commencer

Téléchargez l'application Now Mobile Agent sur une iOS plateforme utilisant l'App Store ou sur une plateforme Android utilisant le Play Store.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application mobile et appuyez sur le signe **+**.
2. Connectez-vous à votre instance d'application Field 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 saisir l’adresse manuellement, tapez l’adresse d’instance fournie par votre administrateur dans le champ **Adresse de l’instance** . Par exemple, https://<nom de l’instance>.service-now.com.
- Pour scanner le code QR, appuyez sur l’icône de code QR et scannez le code QR fourni par votre administrateur.

3. Appuyez sur **Service sur site** pour commencer votre travail.

Information associée

Application mobile Agent

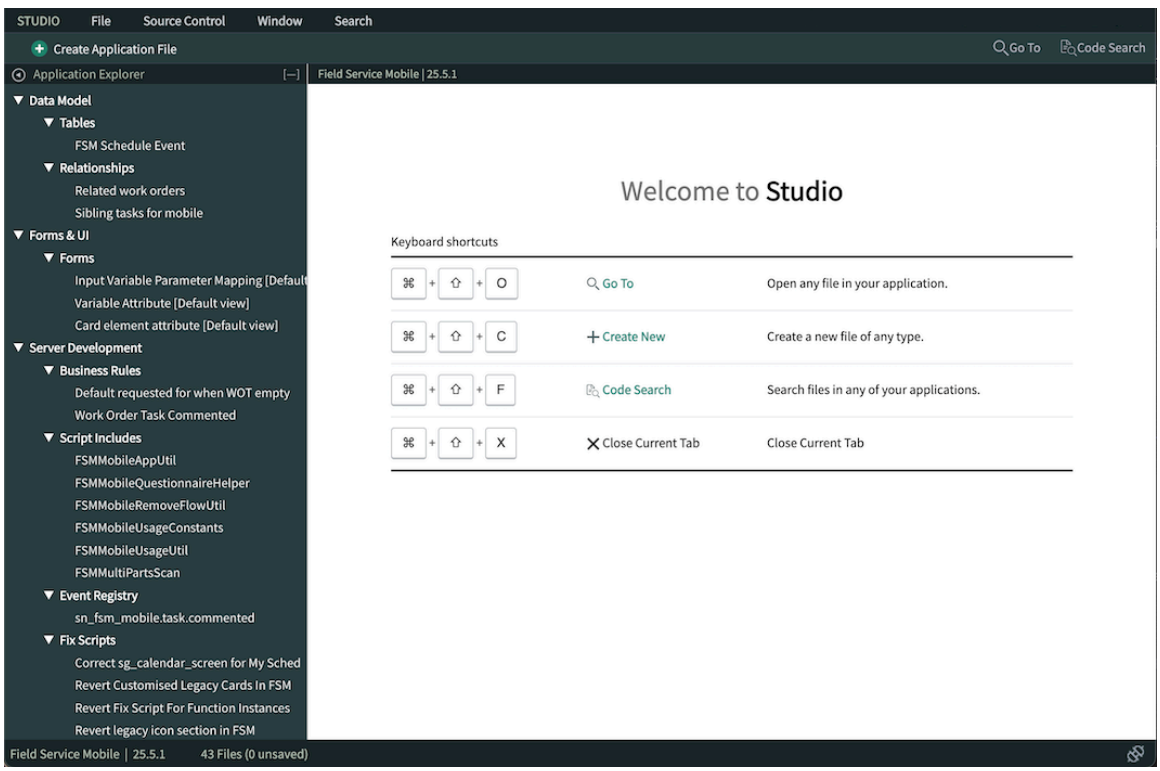
Personnalisation des actions d’interface utilisateur pour l’application Now Mobile Agent

Facilitez la tâche de vos utilisateurs finaux grâce à l’application Field Service Mobile en créant des actions d’interface utilisateur personnalisées.

Les configurations pour les conditions d’action d’interface utilisateur dans l’application Field Service Mobile sont différentes de celles de l’application de bureau. Contrairement à l’application de bureau, les conditions d’action d’interface utilisateur sur mobile n’exécutent aucune requête de base de données et n’utilisent donc pas de ressources mobiles. Sur l’application mobile, au lieu d’effectuer une vérification du système pour savoir si une configuration de Service sur site est activée ou désactivée, vous pouvez configurer le bouton pour qu’il soit actif ou inactif.

En tant qu’administrateur, vous pouvez examiner les actions d’interface utilisateur mobiles et désactiver celles qui ne sont pas employées pour utiliser moins de ressources mobiles.

L’image ci-dessous montre l’application Field Service Mobile ouverte dans Studio. Il s’agit de l’endroit où vous pouvez configurer les actions d’interface utilisateur.



Voici un exemple de configuration d’action d’interface utilisateur pour l’acceptation d’une tâche de commande 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.

Le bouton **Accepter** de l'application de bureau a les conditions d'action d'interface utilisateur suivantes :

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

Le système vérifie les conditions de flux d'états suivantes :

1. L'enregistrement SMconfiguration, pour voir si l'action d'interface utilisateur **accept_reject** est activée ou désactivée à l'aide du script suivant :

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

2. Si la tâche a été affectée automatiquement

Pour modifier l'action d'interface utilisateur pour le bouton correspondant sur votre équipement mobile :

1. Ne modifiez pas la condition current.state == 16. Elle effectue une recherche d'informations sur l'enregistrement actuel.
2. Si cette condition :

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

   est définie sur **faux**, supprimez cette condition et désactivez les actions d'interface utilisateur mobiles correspondantes sur l'application mobile.
3. Définissez la valeur du paramètre du champ **tâches actuelles affectées à** sur l'utilisateur connecté comme indiqué ici : current.assigned_to == gs.getUserID()

Sur la base de l'exemple ci-dessus, voici la condition modifiée pour l'action d'interface utilisateur dans l'application mobile :

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

Voici un autre exemple de configuration pour l'affectation d'une tâche à soi-même.

La fonctionnalité **Me l'affecter** de l'application de bureau a les conditions d'action d'interface utilisateur suivantes :

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

La méthode de script include SMTask.canAssignToSelf(task) effectue une vérification du système pour les conditions suivantes :

1. État de la tâche
2. Valeur de l'heure de début planifiée
3. Si la tâche a été affectée automatiquement
4. Si l'utilisateur a les rôles de base et d'agent tels que définis dans l'enregistrement de configuration SM
5. Si l'utilisateur fait partie d'un groupe géré par le groupe de distribution des tâches

Sur l'application mobile, la condition de script de l'interface utilisateur suivante effectue une vérification des trois premières conditions énumérées ci-dessus :

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
10 || current.state == 16)
```

Pour la quatrième condition, vous pouvez ajouter un rôle spécifique dans le champ **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.

Pour la cinquième condition, effectuez la validation suivante dans l'élément d'action d'écriture différée wot_assign_to_me :

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

Configurer les actions d'interface utilisateur dans l'application mobile

Activez ou désactivez les actions d'interface utilisateur souhaitées sur l'équipement mobile afin de réduire la charge sur les ressources mobiles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application de bureau, saisissez sys_sg_button_instance.list et appuyez sur **Entrée** .
2. Définissez la condition de filtre dans le formulaire **Instances de fonction** sur **[Application] [est] [Field Service Mobile]**.
3. Faites un clic droit sur le champ **Fonction** et sélectionnez **Groupe**.
4. Définissez le champ **Actif** sur **faux** pour les boutons que vous souhaitez désactiver dans l'interface Field Service Mobile.

Configurer les notifications push pour l'affectation de tâches

Attribuez des tâches et envoyez des rappels aux agents du service clientèle et aux techniciens sur site à l'aide de notifications push.

Les agents et les techniciens peuvent recevoir des notifications push à propos des tâches sur leurs équipements mobiles. Les répartiteurs et les gestionnaires peuvent utiliser les notifications push pour affecter des tâches à des groupes ou à des agents individuels et pour envoyer des rappels. Les agents et techniciens peuvent accepter ou rejeter les tâches depuis leurs équipements mobiles en fonction de la configuration.

Les notifications push pour les tâches de commande de travaux utilisent l'application push de l'**application mobile ServiceNow**. Utilisez cette application pour envoyer des notifications à la fois aux utilisateurs individuels et aux groupes d'affectation.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent activer et configurer les notifications push. Voir Notifications push pour plus d'informations.

Notifications push pour l'affectation des tâches

Lorsqu'un répartiteur ou un gestionnaire affecte une tâche à un utilisateur individuel :

- l'utilisateur reçoit une notification avec une action **Approuver** ou **Rejeter**. Approuver la notification affecte la tâche à l'utilisateur. Rejeter la notification annule l'affectation de la tâche et la renvoie à l'état **Expédition en attente**.
- avec l'affectation automatique activée, l'utilisateur reçoit une notification à propos de la tâche affectée et aucune autre action n'est nécessaire.

Remarque :
ce comportement dépend du paramètre défini pour l'option de configuration **L'agent doit accepter ou rejeter la tâche affectée**. S'il est désactivé, l'agent n'a pas la possibilité de rejeter 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.

Lorsqu'un répartiteur ou un gestionnaire affecte une tâche à un groupe d'affectation, tous les utilisateurs du groupe reçoivent une notification avec une action **Approuver** ou **Rejeter**. Les agents reçoivent la notification et peuvent accepter ou rejeter la tâche. Quand un agent clique sur **Me l'affecter**, l'état de la tâche passe à **Affecté**.

Notifications push de rappel

Les notifications peuvent être envoyées comme un rappel des tâches et des échéances SLA à venir. Ces notifications sont envoyées à l'agent affecté à la tâche.

Envoyez des notifications de rappel pour les tâches à venir. Les rappels peuvent être réglés à des intervalles de 15 minutes et jusqu'à une heure. Ces rappels nécessitent la définition de la propriété système **wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before**. Le paramètre par défaut est de 45 minutes avant l'heure de début de la tâche. Si la valeur de cette propriété n'est pas définie, l'agent ne reçoit pas de rappels.

Envoyez des notifications aux agents affectés et aux gestionnaires d'agents pour les SLA suivants :

- Avertissement SLA
- SLA rompu
- Réparation de SLA terminée

Notification push, actions et messages

Notifications push, actions et messages pour les affectations et rappels de tâches de commande de travaux.

Notifications push

Ajoute les notifications suivantes à **Notification système** > **Transmettre par push** > **Notifications push**:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder : envoie une notification de rappel à l'agent affecté pour une tâche à venir.
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification : envoie une notification lorsqu'une tâche doit être acceptée par un agent.
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification : envoie une notification lorsqu'un répartiteur affecte une tâche à un groupe d'affectation.
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification : quand l'affectation automatique est activée, envoie une notification lorsqu'une tâche est acceptée automatiquement par un agent.

Actions de notification push

Ajoute les actions suivantes à **Notification système** > **Transmettre par push** > **Action push**:

- Tâche de commande de travaux-Action Accepter
- Tâche de commande de travaux-Action Rejeter
- Tâche de commande de travaux-Action En retard

Messages de notification push

Ajoute les messages suivants à **Notification système** > **Transmettre par push** > **Messages 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.

- Message d’acceptation de la tâche de commande de travaux
- Message d’acceptation automatique de la tâche de commande de travaux
- Message d’affectation de groupe pour la tâche de commande de travaux
- Message de rappel de la tâche de commande de travaux à venir

Activer les préférences de notification

Les agents de service sur site doivent activer les préférences de notification suivantes :

1. Accédez à la **Libre-service** > **Mes notifications**.
2. Activez les notifications de tâches de commande de travaux :
   - Notification d’acceptation de la tâche de commande de travaux
   - Notification d’acceptation automatique de la tâche de commande de travaux
   - Notification d’affectation de groupe pour la tâche de commande de travaux
   - Notification de rappel de la tâche de commande de travaux à venir
3. Assurez-vous que les notifications sont définies sur ON dans le profil d’utilisateur.

Configurer la mise en mémoire cache hors ligne planifiée

Configurez les composants système pour qu'ils téléchargent automatiquement le cache en arrière-plan.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Configurez les propriétés pour planifier le téléchargement du cache hors ligne.

   a. Dans le navigateur d’application, saisissez `sys_properties.list`.

   b. Définissez les valeurs des propriétés système.

Configuration des propriétés système pour le téléchargement du cache hors ligne planifié

Propriété	Description
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	Activez le téléchargement planifié pour tous les utilisateurs de l'application Agent. ▪ Type : vrai/faux ▪ Valeur par défaut : faux
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	Nombre de minutes avant que l'équipe d'un utilisateur ne commence la génération de charge utile. La valeur de la propriété est en minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Remarque : Ne définissez pas la valeur de cette propriété sur moins que l'intervalle dans lequel la tâche de planification mobile hors ligne s'exécute. Cela empêcherait les charges utiles hors ligne d'être générées.
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	Nombre de minutes avant qu'un enregistrement de cache ne soit marqué pour actualisation. ▪ Type : nombre entier ▪ Valeur par défaut : 240 minutes
glide.sg.offline.expiration	Durée après laquelle le cache expire pour le client. Chaque fois que la charge utile est actualisée, ce délai est prolongé. ▪ Type : nombre entier ▪ Valeur par défaut : 48 heures **Remarque :** après 48 heures, le système supprime les données conformément à un protocole de sécurité.

Remarque :
Pour définir des propriétés supplémentaires pour planifier le téléchargement du cache hors ligne, consultez Configurer le comportement du mode hors ligne .

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Configurez la tâche planifiée de manière à planifier le téléchargement du cache hors ligne.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

b. Cliquez sur la tâche planifiée **Remplir la table du calendrier quotidien de l'agent** et configurez le calendrier de la tâche.

i. Activez la tâche en sélectionnant la case à cocher **Actif**.

ii. Dans le champ **Durée**, saisissez la durée d'exécution de la tâche.

iii. Définissez le champ **Exécution** sur **Quotidien**.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la liste de tâches de commande de travaux récemment fermée

Configurez le nombre de tâches de commande de travaux récemment fermées à afficher dans la liste **Tâches récemment fermées** de l'application Now Mobile Agent.

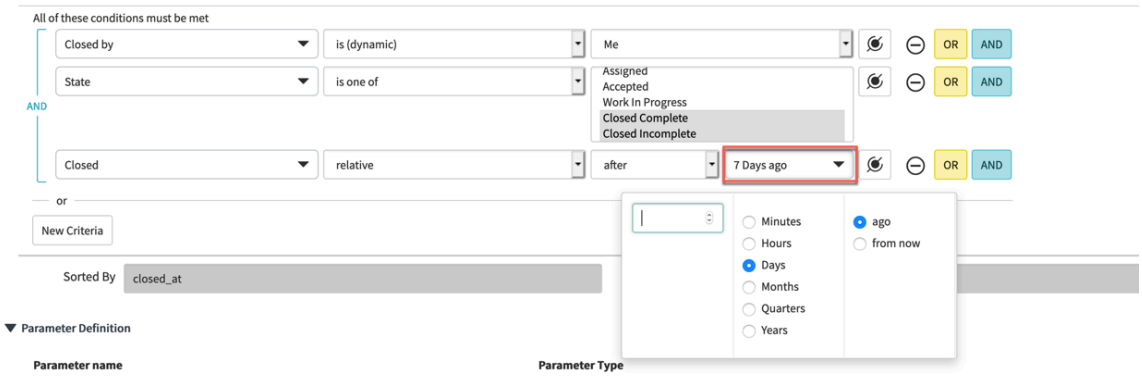
Avant de commencer
Rôle requis : admin

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** > **Applications système** > **Studio**
2. Sur l'écran **Sélectionner une application** , sélectionnez Field Service Mobile.
3. Ouvrez l'élément de données **DI_recently_closed_tasks** .
4. Dans la section Condition, sélectionnez le paramètre d'heure dans la liste.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer des notes de gestion spéciale pour l'application ServiceNow Agent Mobile

Utilisez des notes de gestion spéciale pour informer les utilisateurs d'informations importantes sur une tâche de travail individuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shn.admin

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**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Pour modifier les propriétés des notes de gestion spéciale, consultez Configurer les propriétés des notes de gestion spéciale .

Activer la messagerie instantanée dans l'application Now Mobile Agent

Activez l'action rapide Messagerie instantanée afin que les agents de service sur site puissent discuter avec un agent virtuel à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.

Avant de commencer

Assurez-vous que la messagerie instantanée virtuelle est configurée pour être utilisée dans Employee Service Center. Pour plus d'informations sur la messagerie instantanée virtuelle, consultez Virtual Agent pour Gestion des services sur site.

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** > **Mobile système** > **Lanceurs d'applet**.
2. Ouvrez l’enregistrement Page **d’accueil** .
3. Dans la liste connexe Corps, dans la section Plans du menu Actions rapides, ouvrez l’enregistrement**Messagerie instantanée** .
4. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer l'action rapide.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Suivi de la localisation pour Mobile

Le suivi d’emplacement vous permet de suivre l’activité et le positionnement des agents pendant qu’ils exécutent des tâches. Vous pouvez également utiliser cette fonctionnalité pour vous assurer que vos agents sont en sécurité et peuvent être facilement localisés.

Options de suivi de l'emplacement

Deux options sont disponibles pour le suivi de la localisation. Vous pouvez sélectionner une option pour les utilisateurs ou mettre les deux options à la disposition des utilisateurs qui doivent alors sélectionner une option de suivi de la localisation. L’option de suivi de la localisation que vous sélectionnez s’applique à l’instance.

Les deux options de suivi de la localisation sont les suivantes :

- Suivi manuel : cette option permet aux utilisateurs de choisir s’ils souhaitent démarrer le suivi de localisation pour une période définie ou pour que les utilisateurs soient suivis en continu. Pour en savoir plus sur l’option de suivi manuel, reportez-vous à Configuring manual location tracking .
- Suivi basé sur les actions : vous pouvez utiliser cette option pour configurer des fonctions permettant de démarrer ou d’arrêter le suivi de localisation, en fonction des actions effectuées par un utilisateur. Pour en savoir plus sur l’option de suivi basé sur des actions, reportez-vous à la section Configuring action-based location tracking .

Activation des modules d’extension

En tant qu’administrateur, vous devez activer le suivi de géolocalisation pour vos utilisateurs en installant le module d’extension Géolocalisation (com.snc.geolocation). Ce module d’extension active l’option de suivi manuel. Pour activer le suivi de localisation basé sur des actions, le module d’extension Mobile Location Tracking (com.glide.sg.location.tracking) doit être installé.

Remarque :
Pour installer le module d’extension Mobile Location Tracking (com.glide.sg.location.tracking), vous devez d’abord installer le module d’extension Géolocalisation (com.snc.geolocation).

Pour obtenir des détails sur l’activation d’un module d’extension, consultez Activer un module d’extension .

Le suivi de la localisation et vos utilisateurs

Après avoir activé les modules d’extension et effectué les différentes configurations, vous devez activer le suivi de la localisation pour les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Enabling location tracking for users .

Traduction automatique

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

Du côté des utilisateurs, après avoir configuré les options de suivi de la localisation, les utilisateurs verront les paramètres de suivi de la localisation par géolocalisation dans l'onglet **Paramètres** de leurs équipements mobiles. Les utilisateurs peuvent activer ou désactiver le suivi de la localisation sur leur appareil. Pour plus d'informations, consultez Using location tracking for mobile .

Suivi de la localisation en mode hors ligne

Le suivi de la localisation est pris en charge en mode hors ligne. Lorsqu'il est hors ligne, l'emplacement et l'activité de l'utilisateur sont collectés et stockés dans l'appareil. Lorsque l'utilisateur se reconnecte, toutes les données de suivi collectées sont synchronisées avec son instance.

Activer le thème foncé dans Agent mobile

Activez le thème foncé pour réduire la fatigue oculaire et améliorer la lisibilité.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez le Agent mobilefichier .
2. Appuyez sur **Paramètres**.
3. Appuyez sur **Apparence**.
4. Appuyez sur **Thème sombre**.

Résultats
L'application passe au thème sombre.

Field Service Contractor for mobileFonctionnalité de l'application ServiceNow Agent

La Field Service Contractor for mobile fonctionnalité de l'application ServiceNow Agent permet aux prestataires de gérer les tâches de commande de travaux.

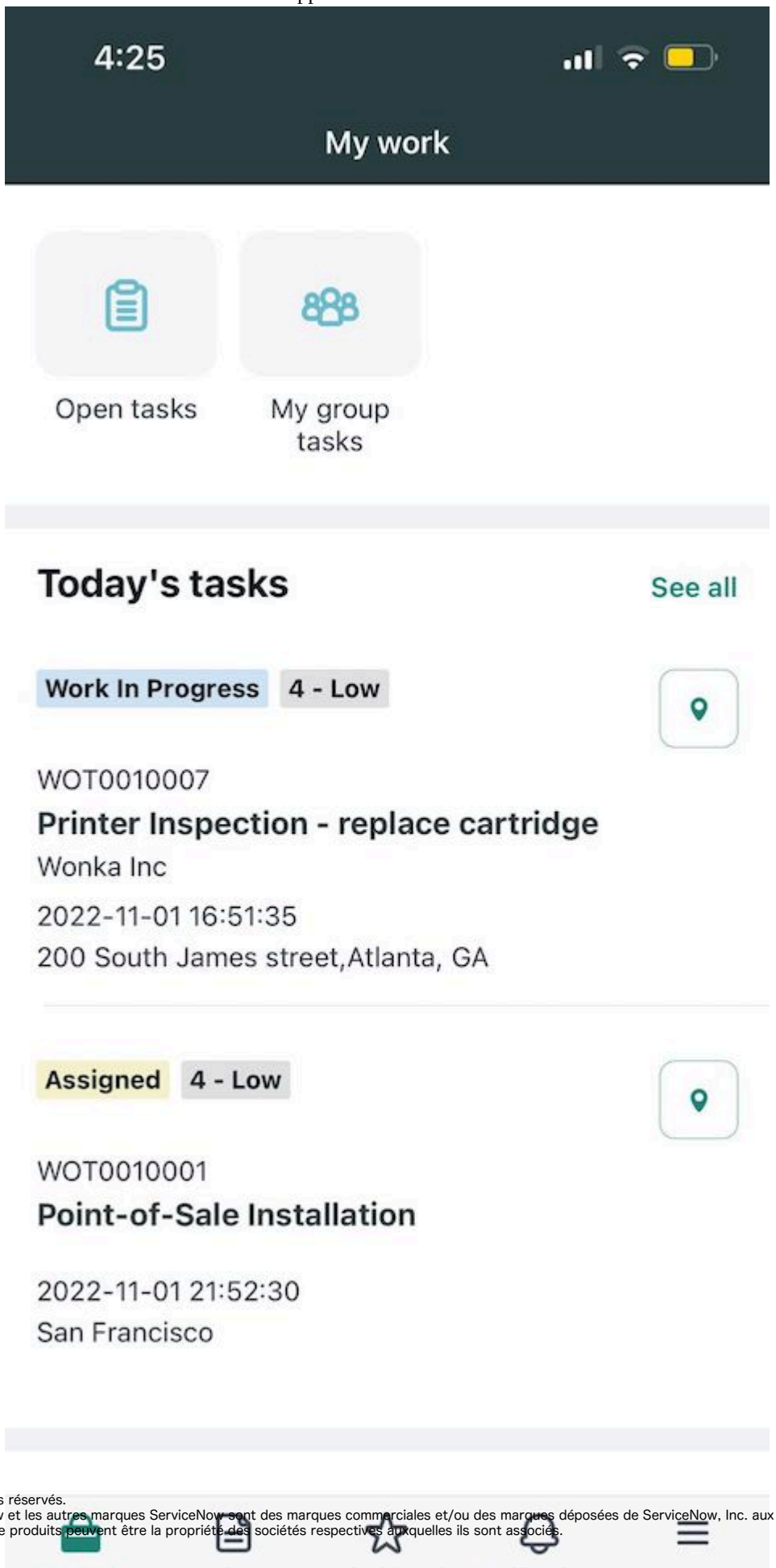
L'application Field Service Contractor for mobile permet aux gestionnaires et aux agents de service sur site des entreprises contractantes de gérer et de travailler sur les tâches de commande de travaux affectées. Lorsqu'ils ne sont pas connectés à Internet, les agents peuvent utiliser l'application mobile pour effectuer des activités telles que l'ajout de notes, la référence à des articles de la base de connaissances joints et la fermeture des tâches de commande de travaux. L'application ServiceNow Agent synchronise les informations et fournit les dernières informations lorsqu'elles sont à nouveau 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.

Field Service Contractor for mobile

Gérer les commandes de travaux avec l’application Field Service Contractor



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Gérer les tâches de commande de travaux à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Activer la Field Service Contractor for mobile fonctionnalité dans l'application ServiceNow Agent

Activez le module d'extension Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) pour gérer les tâches de commande de travaux affectées à la société sous-traitante. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Field Service Contractor for mobile nécessite un abonnement distinct du reste de Now Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applets Mes tâches, Articles, Notifications, Mes incidents et Plus et les onglets de navigation sont activés par défaut pour les nouveaux clients et les clients de mise à niveau lorsqu'ils s'activent à l'aide du module d'extension Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) 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>.

Accéder à l'application ServiceNow AgentField Service Contractor for mobile

Accédez à l'application pour gérer les Field Service Contractor for mobile tâches à partir de votre téléphone ou d'autres 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.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application et toutes les applications Store associées ServiceNow® possèdent des autorisations valides ServiceNow® . Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Téléchargez l'application ServiceNow Agent . L'application est disponible sur l'App Store pour les plateformes iOS, et sur le Play Store pour les plateformes Android.
- La société contractante a fourni son instance au gestionnaire et à l'agent pour accéder à l'application Field Service Contractor for mobile .

Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent mobile et appuyez sur le signe +.
2. Saisissez l'adresse de l'instance Field Service Contractor for mobile à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
   - Saisissez l'adresse de l'instance dans le champ **Adresse de l'instance** .
   - Appuyez sur l'icône du code QR et scannez le code QR fourni par votre administrateur.
3. Fournissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
4. Appuyez sur **Connexion.**

Résultats

L'écran Field Service Contractor for mobile d'accueil de l'application s'affiche.

Agent virtuel pour Gestion des services sur site

ServiceNow® Agent virtuel for Gestion des services sur site permet aux agents de service sur site d'obtenir des réponses rapides à leurs questions liées au travail en interagissant avec un Virtual Agent via l'application Now Agent Mobile.

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 .

Agent virtuel pour Gestion des services sur site

Comprendre les Field Service Agent virtuel conversations

Agent virtuel FOR Gestion des services sur site améliore l'expérience de l'agent en répondant immédiatement aux requêtes liées au travail de l'agent. Les agents de service sur site peuvent discuter avec l'application Agent virtuel mobile Now Agent pour obtenir rapidement des informations sur leurs calendriers de travail à venir. Les agents peuvent commander Agent virtuel pour mettre à jour les tâches.

Compréhension du langage naturel

Implémentez Compréhension du langage naturel (NLU) pour toutes vos rubriques Field Service Agent virtuel Conversations . Le système peut mieux comprendre la signification des mots et reconnaître le contexte des mots pour mieux déduire les actions 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.

Activez-la NLU dans l'application Field Service Agent virtuel Conversations et publiez à nouveau vos rubriques de conversation existantes pour optimiser l'expérience utilisateur avec cette fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Compréhension du langage naturel dans Virtual Agent .

Information associée

Configuration Field Service Agent virtuel des conversations

Configuration Field Service Agent virtuel des conversations

Les conversations de chatbot prédéfinies Field Service Agent virtuel permettent aux agents de service sur site d'afficher leur calendrier de travail pour la journée et de mettre à jour leurs tâches.

Une rubrique de conversation définit le dialogue entre le Agent virtuel chatbot et l'agent de service sur site afin que l'agent puisse atteindre un objectif spécifique. Pour configurer l'application Field Service Agent virtuel Conversations, procédez comme suit :

- Publiez les rubriques prédéfinies Agent virtuel . Pour en savoir plus, voir Activer les rubriques de conversation requises Agent virtuel pour Gestion des services sur site.
- Intégrez le NLU modèle à vos Agent virtuel rubriques. Pour plus d'informations, consultez Activer Agent virtuel les conversations avec NLU.
- Configurez la messagerie instantanée dans l'application mobile Now Agent. Pour plus d'informations, consultez Activer la messagerie instantanée dans l'application Now Mobile Agent.

Installer Field Service Agent virtuel les conversations

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Field Service Agent virtuel Conversations (com.sn_fsm.virtualagent). L'application inclut des rubriques de conversation et installe les applications et modules d'extension associés ServiceNow® Store , 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 .
- Field Service Agent virtuel Conversations nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Field Service Agent virtuel Conversations.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Agent virtuel Module d'extension (com.glide.cs.chatbot)

  Active la conversation de chatbot avec l'agent virtuel. Pour obtenir des détails sur l'activation Agent virtuelde , consultez Activer Virtual Agent .

- Agent virtuel for Gestion des services sur site nécessite les applications suivantesServiceNow Store. Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Field Service Agent virtuel Conversations.

  Applications ServiceNow Store requises

  Field Service NLU Modèle pour Agent virtuel les conversations

  Pour plus d'informations, consultez Activer NLU.

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

The Field Service Agent virtuel Conversations fournit la propriété système suivante.

Propriétés système

Propriété	Description
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task	Permet Agent virtuel de rendre compte des tâches de travail en cours pour aujourd'hui et pour les jours précédents en fonction de la valeur sélectionnée. Par exemple, si vous sélectionnez 1 dans le champ **Valeur** , la commande rend compte des tâches d'hier Agent virtuel et d'aujourd'hui. Si vous sélectionnez 2 dans le champ **Valeur** , le compte rendu de la tâche d'aujourd'hui, d'hier Agent virtuel et d'avant-hier est effectué.

L'application Field Service NLU Modèle de Agent virtuel conversation est installée avec Field Service Virtual Agent Conversations :

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 Field Service Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent).

   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 Field Service Agent virtuel Conversations.
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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rubriques de conversation requises Agent virtuel pour Gestion des services sur site

Activer Agent virtuel pour Gestion des services sur site afin de commencer à discuter avec Virtual Agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

En tant qu'administrateur ou Agent virtuel administrateur, activez les conversations de chatbot en activant les modules d'extension suivants :

- Module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Field Service Agent virtuel Module d'extension Conversations (com.sn_csm.virtualagent).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base fournit les rubriques Virtual Agent prédéfinies suivantes (conversations de chatbot). Pour activer les conversations de chatbot, vous devez publier ces rubriques :

Mes tâches à venir

Les agents de service sur site peuvent rechercher des tâches de commande de travaux à venir. L'agent peut vérifier et mettre à jour l'état des tâches existantes.

Afficher les tâches à proximité

Les agents de service sur site peuvent rechercher des tâches de commande de travaux qui se trouvent à une courte distance de l'emplacement actuel de l'agent. Les agents peuvent s'affecter eux-mêmes à ces tâches.

Tâches de débriefing

Les agents de service sur site peuvent obtenir des informations sur les tâches de commande de travaux en cours. Les agents peuvent prendre les mesures appropriées, telles que saisir le temps passé à travailler sur la tâche, consigner les éléments secondaires, fermer les tâches et créer des tâches de suivi.

Vous pouvez configurer la `sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task` propriété système pour obtenir des informations sur les tâches de travail en cours pour *un nombre n* de jours précédents. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Installer Field Service Agent virtuel les conversations.

Remarque :
Si vous souhaitez personnaliser les rubriques prédéfinies fournies dans le système de base, dupliquez la rubrique, puis modifiez-la. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur l'une des rubriques requises pour l'ouvrir.
3. Pour utiliser la rubrique, cliquez sur **Publier**.
4. Répétez cette procédure pour les autres rubriques requises, autant de fois que nécessaire.

Activer Agent virtuel les conversations avec NLU

Intégrez Compréhension du langage naturel des modèles (NLU) à vos Agent virtuel rubriques de chatbot afin que les chatbots puissent analyser et comprendre les informations fournies par l'utilisateur. Le chatbot peut diriger l'utilisateur vers la bonne rubrique en fonction de l'intention déduite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, virtual_agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Field Service NLU module d'extension Model for Agent virtuel Conversations (com.sn_fsm.nlu) est activé automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Field Service Agent virtuel Conversations (com.sn_fsm.virtualagent).

Une fois le module d'extension activé, vous pouvez afficher les intentions suivantes en lecture seule pour les Field Service NLU modèles dans Studio :

- Mes tâches à venir
- Afficher les tâches à proximité
- Tâches de débriefing

Pour utiliser ces intentions, vous devez former et publier le modèle prédéfini Field Service NLU pour VA. Pour plus d'informations,consultez Former votre modèle NLU et Publier votre modèle NLU .

Procédure

1. Activer ServiceNow NLU dans Agent virtuel.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le Natural Language Understanding dans Virtual Agent .
2. **Facultatif :** Personnalisez une intention en important une intention existante à partir du Field Service NLU modèle for Agent virtuel .
   Pour plus d'informations, consultez Importer une intention NLU .
3. Liez le NLU modèle aux intentions associées dans les Agent virtuel rubriques.
   Pour plus d'informations, consultez Compréhension du langage naturel dans Virtual Agent .

Configurer le mappage de site pour Gestion des services sur site

Le mappage de site pour Gestion des services sur site aide les agents à naviguer sur les chantiers lorsque leurs tâches se trouvent dans de grandes installations intérieures.

Site Mapping pour Gestion des services sur site intègre les fonctionnalités d'Indoor Mapping à l'application Agent mobile . Pour plus d'informations, consultez Indoor Mapping .

Mappage de site pour Gestion des services sur site introduit le champ Site des tâches de commande de travaux. Le champ Site représente les emplacements intérieurs à l'intérieur d'un bâtiment ou d'un chantier. Les agents peuvent utiliser le plan du site sur l'application Agent mobile pour trouver des itinéraires ou afficher des points d'intérêt sur le chantier. Pour plus d'informations, consultez Naviguer sur un site de tâche dans l'application Mobile Agent.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer Site Mapping pour Gestion des services sur site
2. Configurez les cartes intérieures dans Map Mappage d'intérieur Studio. Pour plus d'informations, consultez Indoor Mapping .
3. Créer un enregistrement de fournisseur de carte personnalisée
4. Définir le fournisseur par défaut pour un écran de carte personnalisée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Site Mapping pour Gestion des services sur site

Installez Site Mapping pour Gestion des services sur site l'application (sn_fsm_site_map) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- 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 .
- Site Mapping for Gestion des services sur site nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Mappage de site pour Gestion des services sur site .

Modules d'extension ServiceNow requis

Gestion des services sur site

Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site.

(pour en savoir plus, consultez Activation de Field Service Management) ;

Field Service Mobile

Permet aux agents d'afficher les informations de commande de travaux sur mobile.

Pour en savoir plus, consultez Configurer l'application Now Mobile Agent.

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 le mappage de site pour Gestion des services sur site l'application (sn_fsm_site_map).

   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 Mappage des sites pour Gestion des services sur site.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
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**.

Créer un enregistrement de fournisseur de carte personnalisée

Configurez les fournisseurs de carte pour identifier les bâtiments pour lesquels les agents peuvent consulter les cartes intérieures.

Avant de commencer
Assurez-vous que les cartes intérieures sont configurées. Pour plus d'informations, consultez Indoor Mapping .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Mappage de site** > **Fournisseurs de carte personnalisée**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Assurez-vous que **l'application** actuelle est **Indoor Mapping**.

Enregistrement de fournisseur de carte personnalisée

Champ	Description
Table clé	Table contenant les valeurs du bâtiment.
Clé	Entrée de bâtiment spécifique de la table clé.
Fournisseur de carte	Fournisseur de carte que vous utilisez.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Example: Utilisation de données de démonstration pour créer un fournisseur de carte personnalisée pour la création d'un

Allie est un administrateur qui souhaite configurer le mappage du site pour Gestion des services sur site. Pendant la configuration, ils installent des données de démonstration pour mettre en pratique la procédure.

Ils accèdent au formulaire Fournisseur de carte personnalisée et saisissent les valeurs suivantes :

Enregistrement de fournisseur de carte personnalisée

Champ	Valeur
Table clé	Bâtiment [sn_map_core_building]
Clé	Bâtiment 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.

Enregistrement de fournisseur de carte personnalisée (suite)

Champ	Valeur
Fournisseur de carte	ServiceNow

Après avoir soumis le formulaire, Allie procède à la définition du nouvel enregistrement en tant que fournisseur pour l'écran de carte personnalisée.

Que faire ensuite

Le nouvel enregistrement doit être défini comme fournisseur par défaut pour l'écran de carte personnalisée afin que les agents puissent voir le bâtiment sur leur Agent mobile application. Pour plus d'informations, consultez.

Définir le fournisseur par défaut pour un écran de carte personnalisée

Configurez un écran de carte pour activer les plans de site sur l'application Agent mobile .

Avant de commencer

Vérifiez qu'il existe un fournisseur de carte personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de fournisseur de carte personnalisée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Mappage de site** > **Écrans de carte personnalisée**.
2. Sélectionnez **Carte intérieure des détails du site pour le site WOT**.
3. Saisissez l'enregistrement Fournisseur de carte personnalisée dans **Fournisseur par défaut**.

Résultats

Les agents peuvent voir la carte du bâtiment sur l'application Agent mobile .

Intégrer Gestion des services sur siteavec d'autres applications

Étendez les options de Gestion des services sur site et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Intégration à Customer Service Management

Fournit une intégration entre les applications Customer Service Management 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. Pour mapper les champs d'un ticket à une tâche de commande de travaux, reportez-vous à .

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.

Traduction automatique

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

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement pour l'application Gestion du service clientèle et que vous détenez le rôle d'agent du service clientèle [sn_customerservice_agent] ou de gestionnaire d'agents du service clientèle [sn_customerservice_manager], vous pouvez créer et afficher toutes les commandes de travaux et les rendez-vous liés à votre ticket. Si vous êtes un utilisateur externe ayant le rôle snc_external, vous pouvez créer et afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés au ticket, associés à votre compte ou à un compte connexe.

Module d'extension Customer Service with Field Service Management

Le module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) intègre les applications Field Service Management et Customer Service Management. Ce module d'extension nécessite :

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

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**.

- 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**.

Modifications apportées à l'application Customer Service Management

Dans l'application Customer Service Management, cette intégration ajoute le lien **Commandes de travaux** aux en-têtes des 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.

Traduction automatique

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

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.

Mapper les champs de ticket à la table de commande de travaux

Définissez les champs que vous souhaitez mapper entre le ticket et les champs de la table de commande de travaux cible que vous avez déjà configurés. Cette configuration copie automatiquement les valeurs des champs mappés du ticket vers la commande de travaux lors de la création d'une commande de travaux à partir du ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Mappage de commande de travaux de ticket**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Carte de table CSM

Champs	Description
Nom du mappage	Le nom de la carte de table.
Nom d'API	Lecture seule. L'API pour cette carte de table.
Table source	Table source pour la carte, telle que ticket.
Actif	Active le mappage de la table source à la table cible.
Application	Lecture seule. L'application pour cette carte de table.
Mappage de champs avancé	Active le mappage de champs avancé.
Table cible	Table cible pour la carte, telle que la commande de travaux [wm_order].
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	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**.
   La carte de table est créée en mappant la table source sélectionnée à la table de commande de travaux.
5. Créez un mappage de champs pour copier les informations du champ du ticket vers un champ approprié dans la commande de travaux.
   a. Dans la liste Carte de table CSM, sélectionnez la carte de table créée à l'étape 2.
   b. Dans la section de formulaire Mappage des champs de base, cliquez sur **Nouveau**.
   c. Sélectionnez un **Champ source** et un **Champ cible**.
   d. Cochez la case **Actif**.
   e. Saisissez un numéro dans le champ Ordre.
   f. Cliquez sur **Envoyer**.
   g. Répétez les étapes b à f pour chaque champ à mapper.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** sur le formulaire de carte de table CSM.

Résultats

Le mappage entre les tables source et cible est terminé et prêt à copier les informations du champ de ticket vers le champ correspondant dans la commande de travaux.

Intégration avec les produits de l'industrie

Assure l'intégration entre les produits du secteur et l'application Field Service Management.

Les clients et les consommateurs peuvent consulter les commandes de travaux liées aux tickets à partir de tous les portails de produits de l'industrie et interfaces d'application. 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 Gestion des services sur site .

Lorsqu'un utilisateur crée une commande de travaux à partir d'un ticket du service client, initié à partir de produits du secteur, les formulaires de tâche 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 de l'un des produits du secteur, il peut afficher les détails de toutes les commandes de travaux et tâches associées au ticket.

Produits industriels

Les produits industriels suivants ServiceNow® augmentent la valeur des modèles de données, des cadres de travail et des options de prise en charge requis pour l'intégration aux commandes de travaux dans Gestion des services 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.

- Financial Services Operations. Pour plus d'informations, consultez Intégration de Financial Services Operations à Field Service Management .
-
- Gestion des services de fournisseurs de technologie. Pour plus d'informations, consultez Intégration de Technology Provider Service Management à Field Service Management .

Droits d'utilisation des produits inclus avec les produits de l'industrie

Si vous avez acheté un abonnement pour l'application Gestion du service clientèle et que vous détenez le rôle d'agent du service clientèle [sn_customerservice_agent] ou de gestionnaire d'agents du service clientèle [sn_customerservice_manager], vous pouvez créer et afficher toutes les commandes de travaux et les rendez-vous liés à votre ticket. Si vous êtes un utilisateur externe ayant le rôle snc_external, vous pouvez créer et afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés au ticket, associés à votre compte ou à un compte connexe.

Accéder au module d'extension Field Service Management

Les produits du secteur ont accès aux commandes de travaux et aux tâches de service sur site à l'aide du module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration). Ce module d'extension nécessite :

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

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**.

- 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**.

Intégration avec Project and Portfolio Management

Liez les tâches de projet aux commandes de travaux pour faciliter la gestion des projets d'installation ou de déploiement sur site.

Un projet peut avoir plusieurs tâches qui sont affectées à des agents de service sur site. Grâce à l'intégration de Field Service Management avec Project and 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.

vous pouvez créer des commandes de travaux directement à partir des tâches de projet. Lier les tâches de projet aux commandes de travaux de cette façon :

- synchronise les dates prévues et réelles entre la tâche de projet et la commande de travaux ;
- synchronise les états prévus et réels entre la tâche de projet et la commande de travaux.

Pour créer une commande de travaux à partir d'une tâche de projet, cliquez sur le lien connexe **Créer une commande de travaux** sur le formulaire de tâche de projet. Pour afficher une commande de travaux liée active, cliquez sur le lien connexe **Afficher la commande de travaux** sur le formulaire de tâche de projet. Les tâches de projet peuvent avoir plus d'une commande de travaux liée, mais une seule commande de travaux peut être active à la fois.

Dates

Les dates sont synchronisées dans une direction, depuis la tâche de projet vers la commande de travaux liée et vers toutes les tâches de commande de travaux.

- Les tâches de commande de travaux créées pour une commande de travaux liée ont des dates de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** qui sont basées sur les dates de début et de fin prévues de la tâche de projet.
- Les mises à jour des dates de tâche de projet sont également mises à jour dans les tâches de commande de travaux liées pour les tâches qui ne sont pas à l'état **Travail en cours** ou **Fermé**.

Remarque :
les modifications apportées aux dates d'une tâche de commande de travaux ne modifient pas les dates de la tâche de projet liée.

États

Les changements d'états sont synchronisés dans une direction, depuis la commande de travaux vers la tâche de projet.

- La mise à jour de l'état de la commande de travaux met également à jour l'état de la tâche de projet liée.
- La mise à jour de l'état d'une tâche de projet ajoute une note dans le champ **Notes de travail** sur la commande de travaux liée.
- Fermer une commande de travaux ferme également les tâches du projet.

Si une mise à jour de l'état d'une tâche de projet échoue, une note est ajoutée dans le champ **Notes de travail** de la tâche du projet à propos de la mise à jour de la commande de travaux correspondante. Les mises à jour peuvent échouer avec les tâches de projet qui ont des dépendances.

Les états de commande de travaux et de tâche de projet sont mis à jour de la manière suivante.

États synchronisés de la commande de travaux et de la tâche de projet

État de la commande de travaux	État de la tâche de projet
Travail en cours	Travail en cours
Fermer terminé	Fermer 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.

États synchronisés de la commande de travaux et de la tâche de projet (suite)

État de la commande de travaux	État de la tâche de projet
Fermer incomplet	Fermer incomplet
Annulé	Fermé ignoré

Modules d'extension

Activez le module d'extension Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm) pour utiliser cette fonctionnalité. Ce module d'extension nécessite le module d'extension Field Service Management (com.snc.work_management) et le module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Personnaliser la carte de transition d'états de la commande de travaux

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent personnaliser la carte de transition d'états de la commande de travaux, qui mappe les états de commande de travaux aux états de tâche de projet.

Mettre à jour l'état d'une commande de travaux met également à jour l'état de la tâche de projet liée. Le script `FieldServicesProjectTaskStateHandler` mappe les états de la commande de travaux aux états de la tâche de projet. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent personnaliser cette carte de transition d'états au besoin en fonction des exemples suivants.

Exemples

Définir l'état d'une commande de travaux sur **Fermer terminé** ne doit pas fermer la tâche de projet. Pour effectuer ce changement, supprimez la ligne suivante dans la fonction `initialize()` :

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

Pour mapper la commande de travaux à l'état **Expédition en attente** vers la tâche de projet à l'état **Ouvert**, ajoutez la ligne suivante à la fonction `initialize()` :

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

Pour qualifier automatiquement une tâche une fois que la tâche de projet est passée à l'état **Ouvert**, modifiez la fonction de processus `FieldServiceProjectUpdateHandler` qui écoute les mises à jour des tâches de projet et modifiez l'état de la commande de travaux liée vers **Qualifié**. Ajoutez la ligne suivante après cette section :

```
if(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){
```

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_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.

```
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

Intégration à Gestion des changements

Avec ServiceNow Gestion des changements for , Field Servicecréez des commandes de travaux à partir d'une demande de changement et suivez également la progression de la commande de travaux directement dans l'enregistrement de changement lorsqu'un changement d'état se produit ou qu'une note de travail est ajoutée à la commande de travaux.

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 .

Gestion des changements for Field Service fournit une intégration entre les Gestion des changements applications et Gestion des services sur site . L'application Gestion des changements permet aux agents ITIL de créer des commandes de travaux à partir des demandes de changement dans l'application Espace de travail configurable de CSM et Now Platform . Cette intégration fournit une expérience unifiée aux agents ITIL en leur permettant de suivre la progression d'une commande de travaux connexe directement dans la demande de changement.

Installer Gestion des changements pour Field Service

Vous devez disposer du rôle Gestion des changements administrateur pour Field Service installer l'application (sn_fsm_chg_mng).L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, 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 .
- Gestion des changements for Field Service nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des changements pour Field Service .

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  Permettez à vos agents de communiquer avec les clients, de répondre aux questions, de créer des tickets et de résoudre les problèmes. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'espace de travail configurable CSM .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez Gestion des changements les critères Field Service de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application (sn_fsm_chg_mng).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 Gestion des changements pour Field Service .

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des 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.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Gestion des changements pour Field Service

Installez et configurez l'application Gestion des changements pour Field Service suivre la progression de la commande de travaux directement dans la demande de changement.

L'intégration à l'application Gestion des changements permet aux agents ITIL de créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement. Après la qualification de cette commande de travaux, les tâches de commande de travaux connexes sont créées pour que le répartiteur affecte ces tâches aux agents de service sur site. Toute note de travail relative à la tâche ou toute mise à jour de l'état de la tâche ajoutée par un agent est reflétée dans la commande de travaux connexe et peut être suivie directement à partir de la demande de changement associée.

Cette intégration fournit les avantages suivants aux agents ITIL :

- Possibilité de créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement sur le Now Platform ou le Espace de travail configurable de CSM.
  - Pour plus d'informations sur la création d'une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans , reportez-vous Créer une commande de travauxà Now Platform.
  - Pour en savoir plus sur la création d'une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans , reportez-vous Créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans le Espace de travail configurable de CSMà Espace de travail configurable de CSM.
- Permet à l'agent ITIL de suivre la progression d'une commande de travaux directement à partir de sa demande de changement parente.

Cette intégration automatise votre système pour fournir les avantages suivants :

- Remplit automatiquement certains champs de la commande de travaux avec les informations pertinentes de la demande de changement.
- Synchronise les dates de début et de fin du calendrier des tâches de commande de travaux avec les dates de début et de fin planifiées du calendrier des 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.

- Permet aux agents de service sur site de consulter les détails de la demande de changement connexe et les listes connexes dans l'application Agent mobile .
- Ferme automatiquement une demande de changement lorsque toutes les commandes de travaux connexes sont fermées comme terminées.

Remarque :
Vous devez activer la fonction de fermeture automatique dans le point d'extension d'un script `ChangeWorkOrderIntegration` pour fermer automatiquement la demande de changement lorsque la commande de travaux connexe est fermée. Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un point d'extension pour synchroniser les commandes de travaux avec les demandes de changement.

Synchronisation des données entre la commande de travaux et la demande de changement

Les notes de travail sont synchronisées d'une commande de travaux connexe à la demande de changement lorsque :

- L'état de la tâche de commande de travaux est mis à jour
- Des notes de travail sont ajoutées aux tâches de commande de travaux
- La tâche de commande de travaux est fermée comme étant terminée ou incomplète

Utilisation d'un point d'extension pour synchroniser les commandes de travaux avec les demandes de changement

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 Gestion des changements module d'extension for Field Service (sn_fsm_chg_mng) ajoute le point d'extension `ChangeWorkOrderIntegration` , qui crée une logique pour activer la synchronisation des configurations suivantes :

- Mappage des notes de travail de la commande de travaux à la section **Activité** de la demande de changement.
- Fermeture automatique de la demande de changement lorsque la commande de travaux connexe est terminée.

Les points d'extension par défaut fournis avec une application ne peuvent pas être modifiés ou désactivés. Si une modification est nécessaire, si vous avez le rôle d'administrateur système, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- créer une implémentation d'un point d'extension ;
- Apportez les modifications nécessaires à 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 les mêmes pour que le point d'extension puisse identifier l'implémentation. Dans le cas contraire, une erreur se produira.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de 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.

Créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans le Espace de travail configurable de CSM

Créez une commande de travaux directement à partir de la demande de changement à l'aide de .Espace de travail configurable de CSM

Avant de commencer
Rôles requis : ITIL, wm_admin et sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une demande de changement ne peut prendre en charge qu'une seule commande de travaux à la fois. Vous pouvez créer une autre commande de travaux pour une demande de changement uniquement si une commande de travaux existante est annulée.

Procédure

1. Connectez-vous au Espace de travail configurable de CSM.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** ( ).
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Changement** > **Tous**
4. Ouvrez la demande de changement pour laquelle vous souhaitez créer une commande de travaux.
5. Cliquez sur **Créer une commande de travaux**.

Résultats
Une commande de travaux est créée avec succès.

Afficher les détails de la commande de travaux à partir d'une demande de changement à l'aide d' Espace de travail configurable de CSM

Affichez ou suivez la progression d'une commande de travaux dans la demande de changement associée à partir de Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Activez la fonction d'activité à l'aide du point d'extension `ChangeWorkOrderIntegration` . Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un point d'extension pour synchroniser les commandes de travaux avec les demandes de changement.

Rôle requis : ITIL, wm_admin et sn_change_read

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents ITIL peuvent afficher l'évolution d'une commande de travaux directement à partir d'une demande de changement connexe. Le suivi des demandes de changement est mis à jour chaque fois que les mises à jour suivantes sont apportées à la commande de travaux ou aux tâches de commande de travaux connexes :

- Notes de travail ajoutées à la tâche
- L'état de la tâche est mis à jour

Procédure

1. Connectez-vous à Espace de travail configurable de CSM.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** ( ).
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Changement** > **Tous**
4. Ouvrez la demande de changement dont vous souhaitez suivre la progression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste connexe Détails.
6. Affichez la progression de la commande de travaux dans la section **Activité** .

Afficher les détails de la commande de travaux à partir d'une demande de changement à l'aide de l'application Agent mobile

Affichez les détails de la commande de travaux pour la demande de changement connexe à partir de votre Agent mobile application.

Avant de commencer
Rôles requis : wm_agent, sn_change_read

Procédure

1. Accédez à l'application Agent mobile .
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches** , ouvrez la tâche.
4. Dans l'onglet Détails, appuyez sur **Initié à partir de**.
5. Appuyez sur **Détails** pour afficher les détails de la demande de changement.

Change Management pour les composants Field Service

Divers modules d'extension, script includes et règles métier sont installés avec l'application Gestion des changements for Field Service .

Module d'extension

Le module d'extension Gestion des changements pour Field Service l'application (sn_fsm_chg_mng) doit être activé. Pour plus d'informations sur les étapes d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à Installer Gestion des changements pour Field Service.

Script includes installés avec Gestion des changements

Script Include	Description
ChangeRequestWorkOrderUtil	Met à jour les notes de travail de la demande de changement lorsque l'une des actions suivantes se produit : • L'état de la commande de travaux change. • La demande de changement est automatiquement fermée lorsque la commande de travaux est fermée • La commande de travaux est supprimée.
Intégration de commande de travail modifiée	Fournit l'implémentation par défaut qui facilite l'intégration des demandes de changement aux commandes de travaux à l'aide du point d'extension.

Règles métier

Gestion des changements for Field Service ajoute les nouvelles règles métier 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.

Règles métier installées avec Gestion des changements

Règle métier	Table	Description
Annuler la commande de travaux	Demande de changement [change_request]	Annule la commande de travaux lorsque la demande de changement est annulée.
Remplir le début/la fin de la fenêtre avec un changement	Tâche de commande de service [sm_task]	Renseigne les dates de début et de fin de la fenêtre de la tâche de commande de travaux avec les dates de début et de fin planifiées définies dans la demande de changement.
Mettre à jour le changement avec les changements de commande de travaux	Commande de travaux [wm_order]	Met à jour la demande de changement lorsque l'état de la commande de travaux change. Ferme automatiquement la demande de changement si la commande de travaux est terminée et fermée.
Mettre à jour la suppression de la commande de travaux sur Changement	Commande de travaux [wm_order]	Met à jour les notes de travail de la demande de changement si la commande de travaux est supprimée.
Valider la date d'échéance demandée avec changement	Commande de travaux [wm_order]	Valide si la date d'échéance demandée définie sur la commande de travaux est antérieure à la date de fin planifiée de la demande de changement.
Valider la fenêtre de début de l'opération EndDatewithChange	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide si la date de début et de fin de la fenêtre de la tâche de commande de travaux est planifiée entre les dates de début et de fin de la demande de changement.

Rôles

Gestion des changements for Field Service modifie le rôle existant suivant.

Rôles mis à jour avec Gestion des changements

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent Field Service Management [wm_agent]	Gère le temps de tâche réel et effectue le travail sur site. Les agents peuvent afficher les détails de la demande de changement parent à partir de la tâche de commande de travaux.	sn_change_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.

Intégration à Gestion des incidents

Avec ServiceNow Gestion des incidents pour , Field Servicecréez des commandes de travaux à partir d'un enregistrement d'incident et suivez également la progression de la commande de travaux directement dans l'enregistrement d'incident lorsqu'un changement d'état se produit ou qu'une note de travail est ajoutée à la commande de travaux.

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 .

Gestion des incidents for Field Service fournit une intégration entre les Gestion des incidents applications et Gestion des services sur site . L'application Gestion des incidents permet aux agents ITIL de créer des commandes de travaux à partir des demandes d'incident dans l'application Espace de travail configurable de CSM et Now Platform . Cette intégration fournit une expérience unifiée aux agents ITIL en leur permettant de suivre la progression d'une commande de travaux connexe directement dans la demande d'incident.

Installer Gestion des incidents pour Field Service

Vous devez disposer du rôle Gestion des incidents administrateur pour Field Service installer l'application (sn_fsm_inc_mng).L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, 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 .
- Gestion des incidents for Field Service nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des incidents pour Field Service .

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  Habilitez vos agents à communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'espace de travail configurable CSM .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez Gestion des incidents les critères Field Service de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application (sn_fsm_inc_mng).

   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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 .

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**.

Configurer Gestion des incidents pour Field Service

Installez et configurez l'application pour Field Service suivre la progression de la Gestion des incidents commande de travaux.

L'intégration à l'application Gestion des incidents permet aux agents ITIL de créer une commande de travaux à partir d'un enregistrement d'incident. Après la qualification de cette commande de travaux, les tâches de commande de travaux connexes sont créées afin que le répartiteur puisse affecter ces tâches aux agents de service sur site. Toute note de travail relative à la tâche ou toute mise à jour de l'état de la tâche ajoutée par un agent est reflétée dans la commande de travaux connexe et peut être suivie directement à partir de l'enregistrement d'incident associé.

Cette intégration fournit les avantages suivants aux agents ITIL :

- Possibilité de créer une commande de travaux à partir d'une demande d'incident, que ce soit sur le Now Platform ou le Espace de travail configurable de CSM.
  - Pour en savoir plus sur la création d'une commande de travaux à partir d'un enregistrement d'incident dans , reportez-vous Créer une commande de travauxà Now Platform.
  - Pour plus d'informations sur la création d'une commande de travaux à partir d'un enregistrement d'incident dans , reportez-vous Créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans le Espace de travail configurable de CSMà Espace de travail configurable de CSM.
- Permet à l'agent ITIL de suivre l'évolution d'une commande de travaux directement à partir de son enregistrement d'incident parent.

Cette intégration automatise votre système pour fournir les avantages suivants :

- Remplit automatiquement certains champs de la commande de travaux avec les informations pertinentes de l'enregistrement d'incident.
- Synchronise les dates de début et de fin du calendrier des tâches de commande de travaux avec les dates de début et de fin planifiées de 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.

- Permet aux agents de service sur site de consulter les détails de l'enregistrement d'incident connexe et les listes connexes dans l'application Agent mobile .
- Ferme automatiquement une demande de changement lorsque toutes les commandes de travaux connexes sont fermées comme terminées.

Remarque :
Vous devez activer la fonction de fermeture automatique dans le point d'extension d'un script `IncidentWorkOrderIntegration` pour fermer automatiquement l'enregistrement d'incident lorsque la commande de travaux connexe est fermée. Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un point d'extension pour synchroniser les commandes de travaux avec les demandes de changement.

Synchronisation des données entre la commande de travaux et l'enregistrement d'incident

Les notes de travail sont synchronisées de la commande de travaux vers l'enregistrement d'incident lorsque :

- L'état de la tâche de commande de travaux est mis à jour.
- Des notes de travail sont ajoutées aux tâches de commande de travaux.
- La tâche de commande de travaux est fermée comme étant terminée ou incomplète.

Utilisation d'un point d'extension pour Incident Management

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 Gestion des incidents module d'extension for Field Service (sn_fsm_inc_mng) ajoute le point d'extension`IncidentWorkOrderIntegration` , qui crée une logique pour activer la synchronisation des configurations suivantes :

- Mappage des notes de travail de la commande de travaux à la section **Activité** de l'enregistrement d'incident.
- Fermeture automatique de l'enregistrement d'incident lorsque la commande de travaux connexe est terminée.

Les points d'extension par défaut fournis avec une application ne peuvent pas être modifiés ou désactivés. Si une modification est nécessaire, si vous avez le rôle d'administrateur système, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- 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 les mêmes pour que le point d'extension puisse identifier l'implémentation. Dans le cas contraire, une erreur se produira.

Créer une commande de travaux à partir d'un enregistrement d'incident dans le Espace de travail configurable de CSM

Créez une commande de travaux directement à partir de l'enregistrement d'incident à l'aide de .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.

Avant de commencer
Rôles requis : ITIL, wm_admin et sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un enregistrement d'incident ne peut contenir qu'une seule commande de travaux à la fois. Vous pouvez créer une autre commande de travaux pour un enregistrement d'incident uniquement si une commande de travaux existante est annulée.

Procédure

1. Connectez-vous au Espace de travail configurable de CSM.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** ( ).
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Incident** > **Tous**
4. Ouvrez un enregistrement d'incident pour lequel vous souhaitez créer une commande de travaux.
5. Cliquez sur **Créer une commande de travaux**.

Résultats
Une commande de travaux est créée avec succès à partir de l'incident.

Affichez les détails de la commande de travaux à partir de l'enregistrement d'incident à l'aide d' Espace de travail configurable de CSM

Affichez ou suivez la progression de la commande de travaux dans l'enregistrement d'incident associé à partir de Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Activez la fonction d'activité à l'aide du point d'extension `IncidentWorkOrderIntegration` . Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un point d'extension pour Incident Management.

Rôle requis : ITIL, wm_admin et sn_change_read

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents ITIL peuvent afficher l'évolution d'une commande de travaux directement à partir d'un enregistrement d'incident connexe. Le suivi de l'enregistrement d'incident est mis à jour chaque fois que les mises à jour suivantes sont apportées à la commande de travaux ou aux tâches de commande de travaux connexes :

- Notes de travail ajoutées à la tâche
- État de la tâche mis à jour

Procédure

1. Connectez-vous à Espace de travail configurable de CSM.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** ( ).
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Incident** > **Tous**
4. Ouvrez un enregistrement d'incident dont vous souhaitez suivre la progression.
5. Cliquez sur la liste connexe Détails.
6. Affichez la progression de la commande de travaux dans la section **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.

Afficher les détails de la commande de travaux à partir de l'enregistrement d'incident à l'aide de l'application Agent mobile

Affichez les détails de la commande de travaux pour l'enregistrement d'incident connexe à partir de votre Agent mobile application.

Avant de commencer

Rôles requis : wm_agent, sn_change_read

Procédure

1. Accédez à l'application Agent mobile .
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches** , ouvrez la tâche.
4. Dans l'onglet Détails, appuyez sur **Initié à partir de**.
5. Appuyez sur **Détails** pour afficher les détails de l'enregistrement d'incident.

Composants Incident Management pour Field Service

Divers modules d'extension, script includes et règles métier sont installés avec l'application Gestion des incidents for Field Service .

Module d'extension

Le module d'extension Gestion des incidents pour Field Service l'application (sn_fsm_inc_mng) doit être activé. Pour plus d'informations sur les étapes d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à Installer Gestion des incidents pour Field Service.

Includes de script

Gestion des incidents for Field Service ajoute les nouveaux script includes suivants.

Scripts installés avec l'application Incident Management for Field Service

Script Include	Description
Utilitaire IncidentWorkOrderUtil	Met à jour les notes de travail de l'enregistrement d'incident lorsque l'une des actions suivantes se produit : • L'état de la commande de travaux change. • L'enregistrement d'incident est automatiquement résolu lorsque la commande de travaux est fermée. • La commande de travaux est supprimée
IncidentWorkOrderIntegration	Fournit l'implémentation par défaut qui permet d'intégrer les incidents aux commandes de travaux à l'aide du point d'extension.

Règles métier

Gestion des incidents for Field Service ajoute les nouvelles règles métier 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.

Règles métier installées avec l'application Incident Management for Field Service

Règle métier	Table	Description
Annuler la commande de travaux	Incident [incident]	Annule la commande de travaux lorsque l'enregistrement d'incident est annulé.
Mettre à jour un incident avec des changements de commande de travaux	Commande de travaux [wm_order]	Met à jour l'enregistrement d'incident lorsque l'état de la commande de travaux change. Ferme automatiquement la demande d'incident si la commande de travaux est terminée par la fermeture.
Mettre à jour la suppression de la commande de travaux sur	Commande de travaux [wm_order]	Met à jour les notes de travail de l'enregistrement d'incident si la commande de travaux est supprimée.

Rôles

Gestion des incidents for Field Service modifie le rôle existant suivant.

Rôle installé avec l'application Incident Management for Field Service

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent Field Service Management [wm_agent]	Gère le temps de tâche réel et effectue le travail sur site. Les agents peuvent consulter les détails de l'incident parent de la tâche de commande de travaux.	sn_incident_read

Intégration à la conférence virtuelle

Grâce ServiceNow Gestion des services sur site à l'intégration de la conférence virtuelle, collaborez avec vos clients et vos homologues agents pour résoudre les problèmes des clients à l'aide des options de partage d'écran et de vidéo dans et Microsoft Teams à Zoom partir de l'application mobile Now Agent. Fournissez une assistance en temps opportun lorsque vous n'êtes pas à votre bureau ou à votre ordinateur de bureau.

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 Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration intègre le canal de communication de la conférence au canal de communication Notify en gérant et en initiant une Zoom réunion ou Microsoft Teams directement à partir de l'application mobile Now 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.

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser l'application Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration pour lancer Zoom des réunions à Microsoft Teams l'aide de l'option Lancer une conférence dans votre application Now Agent Mobile.

Pour démarrer avec l'intégration de la Gestion des services sur site conférence virtuelle, reportez-vous à Installer Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration.



Installer Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci). 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 .
- Gestion des services sur site Virtual Confering Integration nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant Gestion des services sur site d'installer Virtual Conferencing Integration.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Notification (com.snc.notify)

  Fournit une prise en charge des SMS et des canaux vocaux sur la plateforme. Pour plus d'informations sur l'activation Notificationde , consultez Activer Notify .

- Field Service L'intégration de la conférence virtuelle nécessite les applications suivantesServiceNow Store. Assurez-vous que ces applications sont installées avant Gestion des services sur site d'installer Virtual Conferencing Integration.

  Applications requises ServiceNow Store à intégrer Zoom

  Zoom Parlé

  Intégrez le Zoom compte de votre entreprise à votre ServiceNow instance. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

  Notification Zoom Connecteur

  Associe le canal de communication aux NotificationZoom réunions. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

  Applications requises ServiceNow Store à intégrer Microsoft Teams

  Notification Connecteur pour Microsoft 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.

Gérez et lancez une Microsoft Teams réunion directement à partir d'une tâche. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Microsoft Teams Communication Spoke

Gérez les groupes, les appels et les réunions dans Microsoft le compte Communications à partir de votre ServiceNow instance. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : admin

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 Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci).

   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 Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration.
4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Gestion des services sur site l'intégration de la conférence virtuelle

Installez et configurez l'application d'intégration de conférence virtuelle pour interagir avec les Gestion des services sur site clients et les agents pairs à l'aide Zoom de réunions Microsoft Teams initiées à partir de l'application Now Agent Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche indique les étapes générales pour configurer l'application Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration afin de lancer des téléconférences à l'aide Zoom de l'application Microsoft Teams Now Agent mobile.

Procédure

1. Configurez le pont de téléconférence.
2. Installez l'application Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration.
   Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste connexe **Conférences** au formulaire de tâche de commande de travaux.
   Si la liste connexe n'apparaît pas déjà, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire **de tâche de commande de travaux** et sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**. Utilisez la zone de liste double pour ajouter la liste connexe Conférences->Tâches de commande de travaux.

Remarque :
Vous devez personnaliser la liste connexe Conférences pour obtenir des informations détaillées sur les enregistrements de conférence pour les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'affichage des informations d'enregistrement de conférence.

Personnaliser l'affichage des informations d'enregistrement de conférence

Personnalisez la liste connexe Conférences pour afficher des informations spécifiques sur les enregistrements de conférence pour les tâches de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que répartiteur ou Field Service gestionnaire, vous pouvez écouter les enregistrements des Zoom conférences et Microsoft Teams des réunions tenues pour résoudre les problèmes des clients.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
3. Ouvrez la liste connexe Conférences.
4. Cliquez sur l'icône Personnaliser la liste ( ) dans le coin supérieur gauche.
5. Utilisez la zone de liste double pour déplacer les éléments suivants de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** .
   - Numéro
   - Actif
   - Fournisseur de services
   - ID de téléconférence
   - Description
   - Durée
   - Créé par
   - Enregistrement
6. Cliquez sur **OK**.

Utiliser Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration

Lancez une téléconférence à partir de votre application mobile native à l'aide de l'intégration de Gestion des services sur site conférence virtuelle.

En tant qu'agent de service sur site, vous pouvez initier une Zoom réunion OR Microsoft Teams à partir de l'application Now Mobile Agent. Vous pouvez configurer les deux Zoom ponts de Microsoft Teams conférence ou l'un d'entre eux dans votre ServiceNow 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.

Si vous avez configuré les deux ponts de conférence dans votre ServiceNow instance, vous pouvez sélectionner l'une ou l'autre des options de pont pour Passer un appel à partir du Now Mobile Application de l'agent. La sélection Zoom vous permet de vous connecter avec les clients et vos agents pairs. Microsoft Teams vous permet de vous connecter uniquement avec vos pairs.

Passer un appel à partir de l'application Now Mobile Agent

Sélectionnez une option de pont de conférence pour lancer une téléconférence à partir de l'application Now Mobile Agent afin de vous connecter virtuellement avec vos agents clients et homologues.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'option Passer un appel s'affiche uniquement si vous avez configuré les deux Zoom et Microsoft Teams dans votre ServiceNow instance.

Procédure

1. Accédez à l'application mobile Field Service.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez et ouvrez la tâche de commande de travaux.
5. Appuyez sur l'icône Plus d'actions (⋮), puis sélectionnez **Passer un appel**.
6. Appuyez sur **Pont de conférence** , puis sélectionnez un pont.
   - Pour passer un Zoom appel, appuyez sur Zoom.
   - Pour passer un Microsoft Teams appel, appuyez sur Microsoft Teams.

   Pour en savoir plus sur les appels, reportez-vous à Initier une ZoomMicrosoft Teams réunion ou à partir de l'application Now Agent Mobile.

Initier une ZoomMicrosoft Teams réunion ou à partir de l'application Now Agent Mobile

Lancez une Zoom réunion OR Microsoft Teams à partir de l'application Now Agent Mobile pour résoudre les problèmes des clients en les aidant virtuellement lorsqu'ils sont absents ou éloignés de votre ordinateur de bureau.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez organiser une réunion pour Microsoft Teams faire de Zoom la visioconférence et partager l'écran avec vos clients à partir de l'application mobile Now Agent. Vous pouvez inviter plusieurs participants à la réunion lors du lancement d'une téléconférence ou ajouter un nouveau participant une fois l'appel lancé.

Lors du lancement de la réunion, les participants reçoivent une notification par SMS et par e-mail qui inclut le numéro de tâche de commande de travaux, une brève description du problème et le lien de la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 détails des téléconférences d'une ou Microsoft Teams d'une Zoom réunion sont stockés dans la Notification table Téléconférences [notify_conference_call].

Procédure

1. Accédez à l'application mobile Field Service.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez et ouvrez la tâche de commande de travaux.
5. Lancez la réunion.

   a. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮), puis sélectionnez la plateforme d'appel.
      - Pour un Zoom appel, sélectionnez **Passer un appel Zoom**.
      - Pour une Microsoft Teams réunion, sélectionnez **Passer un appel MS Teams**.

   b. Sélectionnez les participants requis pour la téléconférence.

Option	Description
Mes agents de groupe	Les agents du groupe d'affectation mentionné dans la tâche de commande de travaux.
Utilisateurs	Utilisateurs spécifiques tels qu'un gestionnaire, un répartiteur, etc.
Groupes	N'importe quel groupe de votre instance.
Client	Pour Zoom les appels, vous pouvez ajouter un client mentionné dans la tâche de commande de travaux.

   c. Une fois la liste des participants finalisée, appuyez sur **Envoyer** pour lancer la téléconférence.

   d. Appuyez sur l'ID de téléconférence pour accéder à la téléconférence active, par exemple CC000XXXX.

6. Rejoignez la réunion en appuyant sur **Rejoindre** à partir de l'écran d'accueil.
7. **Facultatif :** Invitez d'autres participants à un appel actif en appuyant sur **Ajouter des participants**.

   (Optional) 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 admettre dépend de vos paramètres ou Microsoft Teams de ceux de votre Zoom compte.

   Si la configuration SMS est activée, le client reçoit un SMS avec le lien pour rejoindre la téléconférence. Sinon, le client reçoit un e-mail avec le lien de la réunion.

8. **Facultatif :** Enregistrez la réunion.
   Pour plus d'informations, consultez le Centre d'aide Zoom pour Zoom les appels ou Enregistrer une réunion dans Teams pour Microsoft Teams les appels.
   L'enregistrement de la réunion est ajouté à la page du formulaire de conférence dans l'application Now Agent 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.

Afficher les détails des téléconférences enregistrées

Affichez les détails d'un enregistrement Zoom et Microsoft Teams d'une réunion initiée à partir de l'application Now Agent Mobile en accédant à l'enregistrement de conférence associé pour la tâche de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_dispatcher, wm_manager et wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez accéder aux détails des enregistrements Zoom et Microsoft Teams des réunions à partir de l'enregistrement de conférence d'une tâche de commande de travaux spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
3. Cliquez sur la liste connexe Conférences dans le formulaire de tâche de commande de travaux.
4. Passez en revue les détails à partir de la liste des conférences.
   - Pour consulter les détails de la Zoom réunion, ouvrez un Zoom enregistrement.
   - Pour consulter les détails de la Microsoft Teams réunion, ouvrez un Microsoft Teams enregistrement.

Configurer des rapports et des analyses FSM

Configurez des rapports et des analyses pour offrir des informations précieuses qui facilitent les processus de prise de décision au sein d'une organisation.

Les rapports et les analyses sont des outils essentiels permettant aux entreprises d'obtenir des informations. Il fournit les avantages clés suivants pour vous aider à suivre et à mesurer les performances de votre entreprise.

- **Évaluation de la performance :** Évaluez les performances de divers aspects d'une entreprise, tels que les ventes, le marketing, les finances ou l'efficacité opérationnelle. En analysant les mesures et les tendances clés, les rapports vous permettent d'identifier les domaines d'amélioration, de mesurer la progression vers les objectifs et de prendre des décisions basées sur les données.
- **Visualisation des données :** Fournir une représentation visuelle d'ensembles de données complexes, ce qui facilite la compréhension et l'interprétation des informations. Les visualisations telles que les tableaux, les graphiques et les tableaux de bord permettent de comprendre rapidement les tendances, les modèles et les relations au sein des données, ce qui facilite une communication et une compréhension efficaces.
- **Optimisation des ressources :** Fournir des informations sur l'allocation et l'utilisation des ressources. En analysant les données sur les niveaux d'inventaire, les compétences des agents ou la disponibilité des agents, vous pouvez optimiser vos ressources, minimiser le rejet de tâches et améliorer l'efficacité opérationnelle.
- **Surveillance des performances :** Vous permet de surveiller les performances en cours par rapport aux objectifs et cibles prédéfinis. En examinant régulièrement les indicateurs clés de performance (KPI) et les mesures, vous pouvez suivre les progrès, identifier les écarts et prendre des mesures correctives pour rester sur la bonne voie.

Traduction automatique

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

- **Conformité et réglementation :** Assurez la conformité aux réglementations du secteur, aux accords sur les niveaux de service ou aux exigences légales. En générant des rapports qui démontrent le respect de directives spécifiques, les entreprises peuvent atténuer les risques, maintenir la transparence et respecter les obligations réglementaires.

Information associée

Surveillance et analyse pour Gestion des services sur site

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des services sur site

Gestion des services sur site Solutions Analyse de la plateforme

Solutions Analyse de la plateforme contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Solutions d'analyse de plateforme

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 activer la solution pour Gestion des services sur site, un administrateur doit accéder à **Définitions du système** > **Modules d'extension** et activez le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Field Service Management (com.snc.work_management_pa).

L'activation de ce module d'extension ajoute l'option Performance Analytics au menu Service sur site. Cliquez sur cette option pour consulter la page d'accueil Performance Analytics de Service sur site, qui comprend les rapports suivants :

- Pourcentage du temps productif des agents pour les tâches de commande de travaux
- Pourcentage d'utilisation d'agents pour les tâches de commande de travaux
- Pourcentage de la durée réelle par rapport à la durée planifiée pour les tâches de commande de travaux
- Heure de clôture moyenne des commandes de travaux
- Nombre de nouvelles commandes de travaux
- Nombre de commandes de travaux ouvertes
- Nombre de commandes de travaux fermées

Remarque :
si vous avez installé Performance Analytics, le module d'extension Field Service Management Performance Analytics (com.snc.work_management_pa) est automatiquement activé en tant que partie du module d'extension Field Service Management.

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme

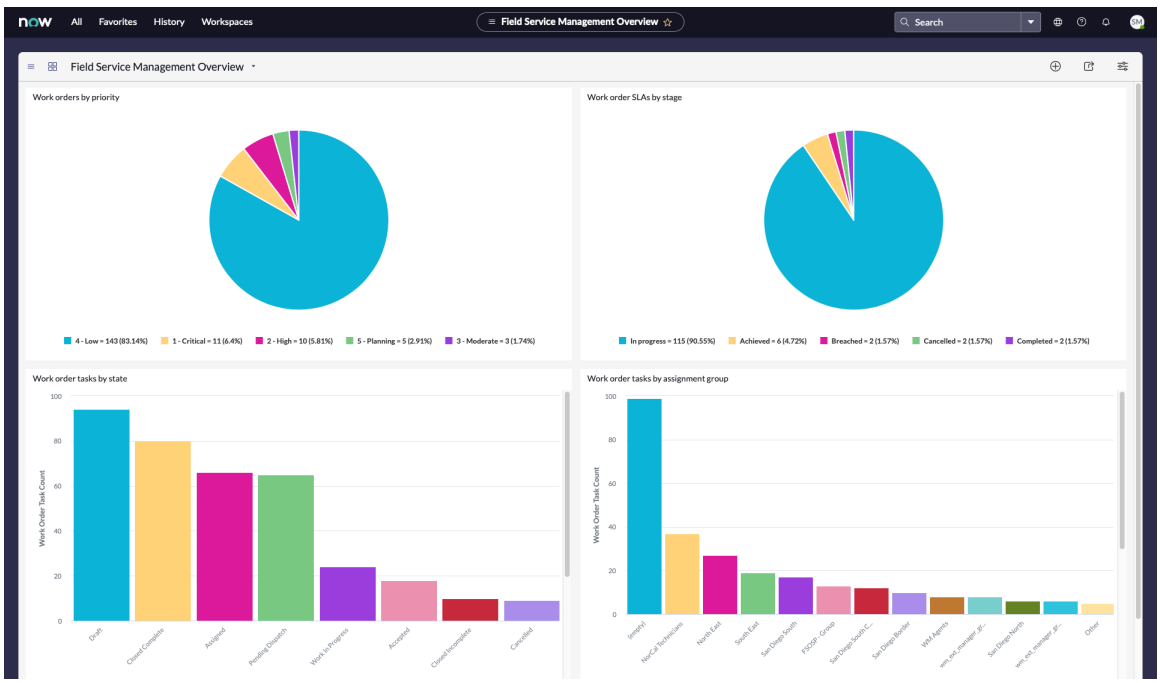
Activer votre abonnement Analyse des performances

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.

Tableau de bord Field Service d'analyse de la plateforme

Le Field Service Analyse de la plateforme tableau de bord affiche l'évolution quotidienne et hebdomadaire des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour vos groupes d'affectation.



Rôles Now Platform requis

- wm_admin installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports.
- Le rôle wm_manager est nécessaire pour afficher les performances des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.

Accéder au tableau de bord Field Service Performance Analytics

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Service sur site** > **Analyse des performances**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Field Service Accès au tableau de bord Analyse des performances par rôle d'utilisateur

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Field Service Gestionnaire	Mesure la productivité et l'utilisation globales de l'agent. Compare les performances des agents au sein du groupe d'affectation. Mesure l'écart par rapport aux durées planifiées des 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.

Indicateurs

Le Field Service tableau de bord Performance Analytics présente les indicateurs clés de performance suivants :

Ouvrir des commandes de travaux

Nombre de commandes de travaux qui ne sont pas encore fermées.

Délai moyen de résolution des commandes de travaux

Délai moyen nécessaire pour résoudre les commandes de travaux.

% du temps productif pour les tâches de commande de travaux

Nombre d'heures que les agents ont passées à travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours.

% d'utilisation d'agents pour les tâches de commande de travaux

Nombre d'agents affectés pour travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours.

Commandes de travaux fermées

Nombre de commandes de travaux à l'état Fermé.

Nouvelles commandes de travaux hebdomadaires par rapport aux commandes de travaux fermées

Comparaison du nombre total de commandes de travaux ouvertes au cours d'une semaine et du nombre de commandes de travaux fermées au cours de cette semaine

Durée planifiée par rapport à la durée effective pour les tâches de commande de travaux (heures)

Comparaison du nombre total d'heures planifiées pour les tâches de commande de travaux et du temps réel pris pour résoudre les tâches de commande de travaux par les agents.

Écart hebdomadaire par rapport à la durée planifiée des tâches de commande de travaux

Différence en heures entre la durée planifiée et le temps réel nécessaire pour terminer les tâches de commande de travaux en une semaine.

Répartitions

- Groupe d'affectation
- État
- Affecté à
- Priorité

Filtres

Filtres du tableau de bord Performance Analytics

Nom	Type	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Groupe d'affectation	Référence	Sélectionner une seule entrée	Filtrez les résultats de l'indicateur des tâches de commande de travaux en fonction du groupe d'affectation 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.

Tableau de bord Field Service Analyse des performances dans espace de travail configurable

Le Field Service Analyse de la plateforme tableau de bord affiche l'évolution quotidienne et hebdomadaire des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour vos groupes d'affectation.

Gestion des services sur site

Rôles Now Platform requis

- wm_admin installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports.
- Le rôle wm_dispatcher est nécessaire pour afficher les performances des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.

Accéder au tableau de bord Field Service Performance Analytics

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Analyse des performances**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Scénarios d'utilisation du tableau de bord Performance Analytics

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Répartiteur	Mesure la productivité et l'utilisation globales de l'agent. Compare les performances des agents dans les groupes d'affectation appartenant au répartiteur. Mesure l'écart par rapport aux durées planifiées des tâches.

Indicateurs

Le Field Service tableau de bord Performance Analytics présente les indicateurs clés de performance suivants :

Ouvrir des commandes de travaux

Nombre de commandes de travaux qui ne sont pas encore fermées.

Délai moyen de résolution des commandes de travaux

Délai moyen nécessaire pour résoudre les commandes de travaux.

% du temps productif pour les tâches de commande de travaux

Nombre d'heures que les agents ont passées à travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours.

% d'utilisation d'agents pour les tâches de commande de travaux

Nombre d'agents affectés pour travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours.

Commandes de travaux fermées

Nombre de commandes de travaux à l'état 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.

Nouvelles commandes de travaux hebdomadaires par rapport aux commandes de travaux fermées

Comparaison du nombre total de commandes de travaux ouvertes au cours d'une semaine et du nombre de commandes de travaux fermées au cours de cette semaine

Durée planifiée par rapport à la durée effective pour les tâches de commande de travaux (heures)

Comparaison du nombre total d'heures planifiées pour les tâches de commande de travaux et du temps réel pris pour résoudre les tâches de commande de travaux par les agents.

Écart hebdomadaire par rapport à la durée planifiée des tâches de commande de travaux

Différence en heures entre la durée planifiée et le temps réel nécessaire pour terminer les tâches de commande de travaux en une semaine.

Répartitions

- Groupe d'affectation
- État
- Affecté à
- Priorité

Filtres

Options de filtre sur le tableau de bord Performance Analytics

Nom	Type	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Groupe d'affectation	Référence	Sélectionner une seule entrée	Filtrez les résultats de l'indicateur des tâches de commande de travaux en fonction du groupe d'affectation sélectionné.

Configuration des rapports et de l'analyse des effectifs

La configuration des rapports et de l'analyse des effectifs implique la mise en place de systèmes et de processus pour collecter, analyser et interpréter les données relatives aux performances et à la productivité des effectifs.

Vous pouvez définir des mesures clés, implémenter des méthodes de collecte de données et utiliser des outils d'analyse pour générer des informations significatives. En configurant les rapports et les analyses sur les effectifs, les entreprises peuvent obtenir des informations précieuses pour optimiser la gestion des effectifs, identifier les domaines à améliorer et prendre des décisions basées sur les données pour améliorer l'efficacité opérationnelle globale.

Configurer Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site

Intelligence prédictive Les définitions de solutions aident les agents à effectuer diverses tâches.

Activer Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site

Vous pouvez activer le module Intelligence prédictive d'extension for Field Service (com.snc.fsm_ml) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle admin. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà 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.

Avant de commencer
nécessite un abonnement distinct du reste de Now Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module Intelligence prédictive d’extension for Gestion des services sur site (com.snc.fsm_ml) 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>.

Intelligence prédictive pour définir des solutions de commande de travaux

Utilisez vos enregistrements d’instance pour créer des solutions aux Gestion des services sur site problèmes.

Définitions des solutions

Les définitions de solutions sont disponibles en tant que modèles sur les instances où les deux Intelligence prédictive valeurs sont Gestion des services sur site actives. Pour plus d’informations sur les définitions de solutions et leurs types, consultez Predictive Intelligence . Vous pouvez également créer vos propres enregistrements de définitions de solutions.

Définitions de solutions pour Field Service Management

Définition de la solution	Type de solution	Description
Commandes de travaux similaires	Similarité	Recommande des commandes de travaux similaires en fonction du texte 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.

Définitions de solutions pour Field Service Management (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
Articles similaires de la base de connaissances	Similarité	Recommande des articles similaires de la base de connaissances en comparant le texte des champs **Texte**, **Description brève** et **Description** des articles de la base de connaissances au champ **Brève description** des commandes de travaux ou des tâches de commande de travaux.
Besoins de pièces similaires	Similarité	Recommande des besoins de pièces similaires pour les tâches de commande de travaux en fonction du texte de la brève description et d'autres informations recueillies à partir des tâches de commande de travaux similaires.
Regroupement des commandes de travaux en rubriques	Mise en grappe	Regroupe les commandes de travaux similaires en rubriques en fonction du texte indiqué dans le champ**Brève description** .

Exemple : suggérer des besoins de pièces similaires pour les tâches de commande de travaux

Cet exemple fournit un cas d'utilisation d'un gestionnaire de maintenance d'équipements médicaux mettant à jour et formant une solution de définition de similarité dans l'application Gestion des services sur site afin de suggérer les besoins de pièces similaires pour une tâche de commande de travaux.

Scénario de problème

Joy, responsable de la maintenance des équipements médicaux, a exprimé son mécontentement quant aux taux de réussite initiaux relativement faibles de l'entretien des équipements médicaux. Ce problème est apparu principalement parce que les techniciens n'avaient pas accès aux pièces nécessaires lors de leurs premières visites. Pour résoudre ce problème, le gestionnaire doit ajouter les besoins de pièce à la tâche de commande de travaux en fonction de l'historique des services précédents. Cependant, ce processus prend du temps et nécessite une évaluation approfondie des tâches.

Solution : utiliser Intelligence prédictive la solution de similarité

Joy décide d'implémenter Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site améliorer l'évaluation de fermeture de tâche en suggérant automatiquement les besoins de pièces similaires pour les tâches de commande de travaux. Pour ce faire, la solution d'apprentissage machine est formée afin d'exploiter l'historique de service passé des tâches de commande de travaux.

Aujourd'hui, Joy collabore avec l'administrateur pour former la solution d'apprentissage automatique fournie dans Intelligence prédictive .Gestion des services sur site Cette solution est conçue pour collecter et comparer les enregistrements existants avec les nouveaux. Grâce à la fonctionnalité d'intelligence prédictive, l'administrateur forme la solution de similarité Besoins de pièces similaires afin d'automatiser le processus de suggestion des 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.

de pièces nécessaires similaires pour les tâches de commande de travaux. Pour ce faire, il faut comparer l'enregistrement du besoin de pièce avec l'enregistrement de la tâche de commande de travaux et fournir des résultats pertinents.

Pour former la solution, Joy saisit les valeurs suivantes dans le formulaire de définition de similarité en fonction des instructions décrites pour la formation de la solution de similarité. Pour plus d'informations, consultez Former une solution de similarité pour suggérer des pièces similaires pour une tâche de commande de travaux.

Champ	Valeur
Étiquette	Besoins en pièces similaires
Nom	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
Table	Besoin de pièce [sm_part_requirement]
Champs	Brève description, description de l'affichage des compétences et des ressources
Table de test	Tâche de commande de travaux [wm_task]
Champs de test	Champs Description, Description courte, Compétences et Actif
Filtre	[Commande de travaux task_Asset] [est] [pas vide]
Langue de traitement	Anglais
Mots vides	Mots vides anglais par défaut
Fréquence de la formation	Tous les 30 jours
Fréquence de mise à jour	Tous les jours

Former une solution de similarité pour suggérer des pièces similaires pour une tâche de commande de travaux

Mettez à jour et formez la solution de définition de similarité Besoins de pièces similaires pour suggérer les pièces requises pour une tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La solution de similarité Besoins de pièces similaires collecte et compare vos enregistrements existants avec de nouveaux enregistrements similaires. Cela permet de suggérer les pièces nécessaires pour les tâches de commande de travaux qui ont été fréquemment utilisées dans le passé. Cette solution utilise l'enregistrement des besoins de pièces prédéfini stocké dans la table Besoins de pièces pour fournir des recommandations précises.

Pour personnaliser la suggestion de pièce en fonction de champs de tâche de commande de travaux spécifiques, vous devez modifier cette solution de similarité. Pour qu'une solution de similarité fonctionne correctement, la table Besoins de pièces [sm_part_requirement] de la base de données Tâche de commande de travaux [wm_task] doit avoir au moins le nombre requis d'enregistrements défini dans la configuration de votre ServiceNow instance. Le nombre minimal par défaut requis est 10 000.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 solution de besoins de pièces similaires (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements).
3. Vérifiez les valeurs de champs par défaut pour les besoins de pièces sur le formulaire Définition de similarité.

Remarque :
Si le périmètre de l'application n'est pas défini pour Intelligence prédictiveGestion des services sur site l'application, 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.
Nom	Lorsque vous saisissez la valeur de l'étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système qui est similaire à votre valeur d'étiquette.
Table	Table qui contient l'enregistrement des besoins de pièces que vous souhaitez comparer à d'autres enregistrements similaires et par rapport auquel vous souhaitez vous former. Une fois que vous avez affecté une valeur de table, un lien s'affiche dans le formulaire indiquant le nombre d'enregistrements correspondant à vos conditions de filtre.
Champs	Types de champ qui contiennent le texte des enregistrements des besoins de pièces dont vous essayez d'identifier les tâches de commande de travaux. Vous pouvez sélectionner les colonnes de la table Besoin de pièce [sm_part_requirement] pour les comparer à la similarité avec la brève description de la tâche de commande de travaux et d'autres champs.
Table de test	Table contenant les enregistrements de tâche de commande de travaux que vous souhaitez comparer avec les enregistrements des besoins de pièces.
Champs de test	Champs de la tâche de commande de travaux susceptibles de contenir du texte similaire ou pertinent pour les champs de besoins de pièces. Ces champs sont utilisés pour la correspondance de similarité avec les champs de besoin de pièces.
Filtre	Conditions de filtre appliquées aux enregistrements de champ pour filtrer les enregistrements de tâches de commande de travaux afin d'obtenir des recommandations sur les besoins de pièces.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous entraînez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'anglais, choisissez **Anglais**. **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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.
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 il faut inclure de nouveaux enregistrements dans le modèle pour récupérer les résultats 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 le calendrier pour la formation de la définition de solution de besoins de pièces similaires.
   Par défaut, le calendrier de la demande de formation est **Périodique** et s'exécute tous les 30 jours.
5. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
6. Ouvrez la définition de solution de besoins de pièce similaires (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) et, dans la liste connexe des solutions ML, affichez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression** .
   Lorsque **la progression** est à 100 %, dans la liste connexe des solutions ML, vous pouvez inclure du contenu plus utile dans les suggestions de besoins de pièce en examinant 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, la pièce requise similaire aux champs sélectionnés pour une tâche de commande de travaux sont envoyées en tant que recommandations de besoins de pièces.

Utiliser Gestion des services sur site

Utilisez cette propriété Gestion des services sur site pour gérer les tâches de travail effectuées sur site. Associez les tâches aux agents en fonction de leurs compétences, des affectations géographiques et de l'inventaire disponible. Collaborez entre les opérations, les ressources sur site et les clients via des canaux 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.

Gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux

Créez des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux à l'aide de modèles qui intègrent les compétences et la planification appropriées.

Créez, approuvez, qualifiez ou fermez des commandes de travaux et gérez les SLA à l'aide de l'application Gestion des services sur site.

Information associée

Configurer des commandes de travaux et des tâches

Gestion des commandes de travaux

Les commandes de travaux sont des demandes de travaux hors site. Les utilisateurs ayant les rôles appropriés créent les commandes de travaux et fournissent les informations nécessaires pour les tâches de commande de travaux. Ensuite, d'autres utilisateurs qualifient ces commandes de travaux et créent les tâches nécessaires pour compléter la commande de travaux.

Pour obtenir des instructions sur la répartition des tâches à l'aide de la géolocalisation avec Google Maps, consultez Utilisation de la carte de répartition.

Création de commandes de travaux

Si vous avez le rôle wm_initiator ou wm_initiator_qualifier, vous pouvez créer des commandes de travaux. Vous pouvez créer des commandes de travaux entièrement nouvelles, ou créer une commande de travaux à partir d'un autre enregistrement.

Les commandes de travaux peuvent être créées à partir de ces autres types d'enregistrements : ticket, incident, changement, problème ou tâche de projet. Elles peuvent également être créées à partir d'une commande de travaux existante. Pour chaque enregistrement, vous ne pouvez créer qu'une seule commande de travaux.

Commandes de travaux créées à partir d'une commande de travaux existante

Si le champ d'application d'une commande de travaux existante change au cours de la phase d'exécution, vous pouvez créer une autre commande de travaux à partir de la première. Évaluez si la modification du champ d'application peut être gérée en ajoutant des tâches supplémentaires au lieu de créer une autre commande de travaux.

Lorsque vous créez une commande de travaux à partir d'une commande de travaux existante, les informations suivantes sont copiées à partir de la commande de travaux originale :

- Référence de l'enregistrement de la commande de travaux (dans le champ **Initiateur**)
- CI affecté
- Appelant
- Emplacement
- Priorité
- Brève description
- 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.

Étant donné que certaines informations sont copiées à partir de l'enregistrement original, une commande de travaux existante peut être utilisée comme modèle pour créer de nouvelles commandes de travaux.

Commandes de travaux créées à partir d'un enregistrement d'incident, de problème, de changement ou de tâche de projet

Si un incident, un problème, un enregistrement de changement ou une tâche de projet doivent être affectés à un agent hors site et faire l'objet d'un suivi, vous pouvez créer une commande de travaux à partir de ceux-ci. Certaines informations de l'enregistrement original sont copiées automatiquement dans la nouvelle commande de travaux.

Type d'enregistrement	Champs copiés vers la commande de travaux
Incident	• Référence de l'enregistrement de l'incident (dans le champ **Initiateur**) • Appelant • Emplacement • Priorité • Brève description • Description Pour plus d'informations, consultez Intégration à Incident Management.
Ticket	• Compte • Contact • CI affecté • Emplacement • Actif Pour plus d'informations sur la création d'une commande de travaux à partir du ticket, consultez Commandes de travaux dans CSM Agent Workspace .
Problème	• Référence de l'enregistrement du problème (dans le champ **Initiateur**) • CI affecté • Priorité • Brève description • 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.

Type d'enregistrement	Champs copiés vers la commande de travaux
Changement	• Référence de l'enregistrement du changement (dans le champ **Initiateur**) • CI affecté • Priorité • Brève description • Description Pour plus d'informations, consultez Intégration à Change Management.
Tâche de projet **Remarque :** avant que des commandes de travaux puissent être créées à partir de tâches de projet, Gestion des services sur site doit être intégré avec Project and Portfolio Management.	• Brève description • Emplacement Les champs de commande de travaux suivants sont synchronisés avec la tâche de projet : • État • Début planifié • Fin estimée Pour plus d'informations sur les champs synchronisés, reportez-vous à Intégration avec Project and Portfolio Management.

Les commandes de travaux peuvent être filtrées en fonction de différents attributs, tels que le groupe de qualifications, l'emplacement, l'initiation, la priorité, l'état, etc. Cela permet de créer un groupe de commandes de travaux similaires.

Créer une commande de travaux

Lorsque des travaux hors site sont demandés, créez une commande de travaux pour fournir des informations aux agents qui traitent la demande. Vous pouvez créer une commande de travaux entièrement nouvelle, ou créer une commande de travaux à partir des autres types d'enregistrement suivants : problème, incident, changement ou tâche de projet. Vous pouvez également créer une commande de travaux à partir d'une commande de travaux existante.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_initiator, wm_initiator_qualifier ou admin

Assurez-vous d'installer les modules d'extension 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.

- Customer Service avec Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) pour créer des commandes de travaux liées aux tickets à partir des portails Customer Service et Consumer Service.
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) pour créer des commandes de travaux par rapport aux éléments de base d'installation, identifier les actifs, les éléments de configuration (CI) ou les éléments de base d'installation affectés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la commande de travaux, précisez la nature des travaux requis et identifiez les éléments de configuration (CI) affectés.

Pour créer des commandes de travaux pour des tâches courantes, telles que l'intégration de nouveaux employés, vous pouvez utiliser des modèles de commande de travaux pour créer automatiquement tous les enregistrements nécessaires.

Procédure

1. Créez la commande de travaux.

   La commande de travaux est créée à l'étape de **Brouillon**.

   Si vous avez créé la commande de travaux à partir d'un autre enregistrement, la brève description de l'enregistrement original est copiée dans la brève description de la commande de travaux. Certains des champs de la commande de travaux sont remplis automatiquement avec les informations provenant de l'enregistrement original. Pour plus de détails, voir Gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.

2. Renseignez les champs du formulaire de commande de travaux comme il convient.

Champs du formulaire de commande de travaux

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour la commande de travaux.
Société	Société pour laquelle la commande de travaux a été ouverte. La liste de recherche ne montre que les sociétés désignées comme **Clients** dans leur enregistrement de société.
Contact	Personne qui émet la demande de travaux. La liste de recherche affiche uniquement les utilisateurs associés à la **Société** sélectionnée.
Actif	Le numéro de balise ou de série de l'actif impliqué dans ce ticket. Vous pouvez sélectionner un actif linéaire uniquement si Gestion des actifs d'entreprise est installé.
CI affecté	Élément principal qui nécessite un travail, comme un ordinateur portable cassé ou une imprimante qui a besoin d'encre. Les listes de recherche des éléments de configuration sont basées sur la **Société** sélectionnée. Si plus d'un élément nécessite un travail, ajoutez-les à la liste connexe des CI affectés. Lors de l'affectation des CI à des tâches individuelles, le qualificateur et le répartiteur peuvent choisir uniquement parmi les CI dans la liste connexe des **CI affectés par la commande de travaux**. Le même CI dans 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.

Champ	Description
	commande de travaux peut être appliqué à plusieurs tâches de commande de travaux.
Travail linéaire	Option permettant d'indiquer que la commande de travaux concerne un actif linéaire et de s'assurer que les tâches sont organisées en une seule ligne progressive. **L'option Travail linéaire** est sélectionnée par défaut. Cette option s'affiche uniquement lorsqu'un actif linéaire est sélectionné dans le champ **Actif** .
Emplacement de départ	Zone géographique qui marque le début de l'emplacement physique d'un actif linéaire. **Le champ d'emplacement de départ** est automatiquement renseigné avec l'emplacement mappé à l'actif linéaire sélectionné. Cette option s'affiche uniquement lorsqu'un actif linéaire est sélectionné dans le champ **Actif** .
Emplacement de destination	Zone géographique qui marque la fin de l'emplacement physique d'un actif linéaire. **Le champ d'emplacement de destination** est automatiquement renseigné avec l'emplacement mappé à l'actif linéaire sélectionné. Cette option s'affiche uniquement lorsqu'un actif linéaire est sélectionné dans le champ **Actif** .
Organisation de services	L'emplacement d'entreprise interne ou externe (fournisseur) **Remarque :** Le champ Organisation de services s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Modèles de données du secteur ou Organisation de services (com.snc.service_organization) est installé.
Élément de base d'installation	L'élément de base d'installation à propos duquel vous avez une question ou rencontrez un problème.
Emplacement	Zone géographique (emplacement physique) où le travail doit être effectué. Le champ Emplacement est automatiquement renseigné avec l'emplacement mappé à **l'organisation de services** sélectionnée. **Remarque :** Pour les commandes de travaux lancées à partir d'un ticket, le champ **Emplacement** est rempli automatiquement en fonction du champ **CI affecté** , puis, si aucun CI affecté ou emplacement n'est fourni, en fonction de **l'appelant**. Si vous ne souhaitez pas utiliser l'emplacement renseigné automatiquement, vous pouvez ajouter un emplacement ad hoc. Pour plus d'informations, consultez Définir des emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.
Modèle	Modèle pour la création de cette commande de travaux (facultatif). Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un modèle. La description du modèle sélectionné remplira le champ **Description**. Si vous avez sélectionné **Les tâches seront réparties manuellement** dans l'écran de Configuration des services sur site, les tâches de commande de travaux qui ont été créées pour les commandes qui utilisent des modèles passeront 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.

Champ	Description
	au statut **Expédition en attente**. Pour plus d'informations sur les modèles, consultez Créer des modèles de commande de service. **Remarque :** s'il est défini à l'avance, le modèle peut contenir des dépendances de tâche, dont les tâches de votre commande de travaux hériteront.
Ouvert	Date et heure d'ouverture de la commande de travaux.
Priorité	Priorité de la commande de travaux, en fonction de la gravité de l'impact, du nombre d'utilisateurs touchés ou d'autres facteurs. Le SLA appliqué à cette commande de travaux est déterminé par la priorité sélectionnée dans ce champ.
État	Étape actuelle de la commande de travaux dans le cycle de vie de la commande de travaux. **Remarque :** L'état **planifié** s'affiche entre l'état **Expédition en attente** et **l'état Affecté** uniquement si votre administrateur active **l'option Utiliser l'état planifié** dans Configurations du domaine global.
Groupe de qualifications	Groupe spécifiant les détails techniques de la commande de travaux. La liste de recherche affiche uniquement les groupes de qualifications associés à l'**Emplacement** sélectionné. S'il n'existe aucun groupe de qualifications pour l'emplacement, tous les groupes de qualifications sont répertoriés et n'importe lequel d'entre eux peut être sélectionné. Ce champ est masqué lorsque Gestion des services sur site est configuré pour la qualification automatique.
Formulaire initiés	Numéro d'enregistrement du problème, incident, demande de changement ou autre commande de travaux d'origine à partir desquels la commande de travaux a été créée.
Facturable	Possibilité d'émettre un relevé des frais ou des charges pour la commande de travaux. Ceci est utile pour effectuer des rapports sur les commandes de travaux facturables.
Description courte	Brève explication de la commande de travaux.
Description	Informations détaillées décrivant le travail à effectuer. Les initiateurs créent les commandes de travaux, mais les qualificateurs doivent ajouter autant de détails que possible sur le travail à effectuer pour éviter les communications supplémentaires avec l'appelant.
Notes de travail	Informations sur la commande de travaux et sur la façon dont elle a été réalisée. Ce champ n'est pas visible par les clients. Les notes de travail sont ajoutées tout au long du cycle de vie des commandes de travaux pour aider les utilisateurs qui travaillent dessus à communiquer les informations utiles.
Ordonnancement	
Début planifié	Date et heure planifiées pour le début de la première tâche.
Fin estimée	Estimation de la date à laquelle toutes les tâches seront terminées.
Début de tâche réelle	Date et heure à laquelle la première tâche a réellement commencé.
Fin de tâche réelle	Date et heure à laquelle la dernière tâche a réellement pris fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’échéance demandée	Estimation de la date à laquelle la dernière tâche sera terminée. Pour obtenir cette date, le **Délai** pour le calendrier de maintenance est déduit de la date d'**Échéance requise** pour la commande de travaux.

3. Cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Résultats
La commande de travaux est créée et attend d’être qualifiée pour créer une tâche de commande de travaux.

Remarque :
Vous devez activer l’option et *`wm_task_initiator`* le *`Apply Work Order template in draft status`* rôle pour créer des tâches pour la commande de travaux en fonction du modèle appliqué, sans qualifier la commande de travaux lorsqu’elle est à l’état Brouillon. Pour obtenir plus d’informations sur ces configurations, reportez-vous aux sections Configurations du domaine global et Rôles installés avec Field Service Management.

Que faire ensuite
Une fois que vous avez rempli le formulaire de commande de travaux, passez à l’état suivant, c’est-à-dire Configuré pour Gestion des services sur site. À l'état suivant, d’autres utilisateurs ayant les rôles appropriés pour l’état en question traiteront la commande de travaux.

Sur le formulaire de commande de travaux, cliquez sur l’une ou l’autre des options suivantes disponibles :

Option	Description
Prêt pour l’approbation	Cliquez sur **Prêt pour l’approbation** pour faire passer la commande de travaux à l’état En attente d'approbation. Cette option n’apparaît que lorsque l'option **L’approbation des nouvelles demandes est requise** est activée dans la configuration pour Gestion des services sur site.
Prêt pour la qualification	Cliquez sur **Prêt pour la qualification** pour faire passer la commande de travaux à l’état En attente de qualification. Une tâche de commande de travaux est automatiquement créée si aucune n’existe. La brève description, la description et l’emplacement de la commande de travaux sont copiés dans la tâche. L’option **Prêt pour la qualification** n’est disponible que lorsque l'option **La qualification est requise pour les nouvelles demandes** est activée dans la configuration pour Gestion des services sur site.
Prêt pour l'expédition	Cliquez sur **Prêt pour l’expédition** pour faire passer la commande de travaux à l’état Prêt pour l’expédition. L’option **Prêt pour l’expédition** n’est disponible que lorsque **les options Approbation pour la nouvelle demande requise** et **Qualification requise 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.

Option	Description
	les nouvelles demandes sont désactivées dans la configuration de Gestion des services sur site.

Qualification des commandes de travaux

Les commandes de travaux doivent être qualifiées pour s'assurer que les tâches de commande de travaux sont créées et affectées. Le processus de qualification peut être automatique ou manuel.

Selon la façon dont l'option La qualification est requise pour les nouvelles demandes est définie dans la configuration de Gestion des services sur site, le processus de qualification est manuel ou automatique.

Qualification manuelle

Lorsque l'option **La qualification est requise pour les nouvelles demandes** est activée, le processus de qualification est manuel. Chaque commande de travaux doit passer par ces états du processus :

En attente de qualification > **Qualifié**

Dans l'état En attente de qualification, toutes les tâches de commande de travaux doivent être qualifiées par un utilisateur ayant le rôle approprié.

Les qualificateurs, qui sont des utilisateurs ayant le rôle wm_qualifier, sélectionnent le groupe de distribution, ajoutent des tâches de commande de travaux et définissent les besoins de pièces. Les qualificateurs peuvent également modifier le CI affecté, la brève description et la description des commandes de travaux.

Une fois que toutes les tâches sont qualifiées, la commande de travaux passe à l'état Qualifié.

Les tâches de commande de travaux peuvent être qualifiées individuellement ou en bloc.

Qualification automatique

Lorsque l'option **La qualification est requise pour les nouvelles demandes** est désactivée, le processus de qualification est automatique. La commande de travaux est automatiquement qualifiée et passe directement à l'état suivant configuré pour Gestion des services sur site.

Une tâche est également automatiquement créée pour chaque commande de travaux qualifiée. Ces tâches de commande de travaux sont automatiquement qualifiées mais doivent quand même être déplacées manuellement vers la file d'attente de répartition. Les utilisateurs ayant les rôles wm_initiator_qualifier ou wm_admin peuvent déplacer les tâches de commande de travaux.

Filtrage des groupes de distribution disponibles

La propriété `work.management.limit.location` contrôle le fait que la liste de choix des groupes de distribution disponibles est filtrée selon la proximité de l'emplacement 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.

Demander des renseignements supplémentaires pour qualifier une commande de travaux

Les ordres de transfert déplacent les pièces nécessaires à l'emplacement où l'agent peut les recevoir. S'il n'y a pas assez d'informations pour créer un ordre de transfert, le répartiteur peut demander plus de détails au qualificateur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher ou wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **File d'attente de répartition**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux dans l'état **Expédition en attente**.
3. Dans le champ **Notes de travail**, saisissez un motif pour le retour de la commande de travaux.
4. Cliquez sur **Demander plus d'informations**.

L'état de la tâche passe à **Brouillon** et l'état de la commande de travaux passe à **En attente de qualification**. Si Gestion des services sur site est configuré pour la qualification automatique, la commande de travaux reste à l'état **Qualifié**.

Qualifier une commande de travaux

Lorsqu'une commande de travaux vous est affectée pour qualification, examinez et qualifiez ses tâches afin de s'assurer qu'elles contiennent suffisamment d'informations pour les groupes qui ont été répartis pour y travailler. Qualifier des tâches de commande de travaux n'est requis que lorsque Gestion des services sur site est configuré pour la qualification manuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si Gestion des services sur site est configuré pour la qualification automatique, vous n'avez pas besoin d'effectuer ce processus. Les commandes de travaux sont automatiquement qualifiées et les tâches sont automatiquement créées pour elles. Pour plus de détails sur la qualification manuelle et automatique, consultez Qualification des commandes de travaux.

Sur le formulaire de commande de travaux, vous pouvez qualifier les tâches depuis la liste connexe des tâches de commande de travaux. Vous pouvez qualifier une seule tâche ou plusieurs tâches en même temps. Lorsque vous qualifiez une seule tâche, vous pouvez également qualifier toutes ses tâches sœurs, qui sont des tâches différentes liées à la même commande.

Remarque :
si Gestion des services sur site est configuré pour affecter automatiquement des tâches, vous devez également sélectionner un groupe de distribution pour chaque tâche de commande de travaux. Si vous n'avez pas sélectionné de groupe de distribution, vous serez invité à en sélectionner un avant de pouvoir qualifier la tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **En attente de qualification**, puis cliquez sur une commande de travaux.

Trouble?

Si vous ne voyez pas le module **En attente de qualification**, cela signifie que Gestion des services sur site est configuré pour la qualification 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.

2. Pour qualifier une seule tâche de commande de travaux et toutes ses tâches sœurs :

   a. Dans la liste connexe des tâches de commande de travaux, cliquez sur la tâche.

   b. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, cliquez sur **Qualifié**.

   c. À partir de la liste connexe des tâches sœurs, qualifiez toutes les tâches sœurs.
   Vous pouvez cliquer sur une seule tâche sœur pour la qualifier, ou sélectionner plusieurs tâches sœurs de la liste pour les qualifier. Après avoir sélectionné plusieurs tâches, sélectionnez **Qualifié** dans la liste de choix **Actions**.

3. Pour qualifier plusieurs tâches de commande de travaux :

   a. Dans la liste connexe des tâches de commande de travaux, sélectionnez la case à cocher à côté de chaque tâche.

   b. Dans la liste de choix **Actions**, sélectionnez **Qualifié**.

Déplacer une tâche de commande de travaux vers la file d'attente de répartition

Si Gestion des services sur site est configuré pour qualifier automatiquement les commandes de travaux, les tâches sont également créées automatiquement pour les commandes. Lorsque l'une de ces tâches créées automatiquement vous est affectée, sélectionnez un groupe de distribution pour elle et déplacez-la vers la file d'attente de répartition.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_initiator_qualifier, wm_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Mes tâches de commande de travaux**.
2. Cliquez sur une tâche à l'état de Brouillon.
3. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, assurez-vous qu'un **groupe de répartition** est sélectionné.
4. Cliquez sur **Prêt pour l'expédition**.

Exemple : créer une tâche sans qualifier de commande de travaux

Créez des tâches de commande de travaux et des besoins de pièces pour une commande de travaux sans qualifier une commande de travaux lorsqu'elle est à l'état Brouillon.

Avant de commencer

- Vous devez activer *`Apply Work Order template in draft status`* pour créer automatiquement des tâches de commande de travaux en fonction des modèles sans avoir besoin de qualifier une commande de travaux. Vous pouvez trouver cette option en accédant à **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
- Pour créer ou modifier le modèle de commande de travaux, la tâche de commande de travaux ou les besoins de pièces, vous devez vous assurer que la commande de travaux est à l'état Brouillon.

Rôle requis : wm_task_initiator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Commande de travaux** > **Commandes de travaux brouillon**.
2. Ouvrez la commande de travaux à laquelle vous souhaitez appliquer un modèle pour créer des tâches de commande de travaux.
3. Dans le champ **Modèle** de commande de travaux, sélectionnez un modèle pour la commande de travaux et enregistrez le formulaire.
   Les tâches de commande de travaux sont créées en fonction du modèle sélectionné.
4. **Facultatif :** Modifiez le modèle de commande de travaux pour créer des tâches personnalisées.
   a. Dans la liste connexe Tâches de commande de travaux, sélectionnez toutes les tâches existantes.
   b. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.
   c. Accédez au champ Modèle et cliquez sur **Prévisualiser cet enregistrement** pour modifier le modèle de commande de travaux.
   Pour en savoir plus sur la modification d'un modèle de commande de travaux, reportez-vous à Créer un modèle de commande de travaux.
5. Créez des tâches de commande de travaux ad hoc.
   a. Dans la liste connexe Tâches de commande de travaux, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs requis.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de commande de travaux.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.

Fermeture de commandes de travaux

Dans Gestion des services sur site, les commandes de travaux sont fermées automatiquement en fonction des états des tâches associées de commande de travaux.

Rôle requis : wm_agent, wm_ext_agent.

Les commandes de travaux sont fermées dans les scénarios suivants :

- Si toutes les tâches de commande de travaux sont marquées **comme étant Fermées terminées**, l'état de la commande de travaux passe à **Fermée terminée**.
- si au moins une tâche de commande de travaux est marquée comme **Fermé terminé**, l'état de la commande de travaux passe à **Fermé incomplet**.

Une fois qu'une commande de travaux est fermée, le temps et l'effort nécessaire pour celle-ci sont calculés automatiquement. La commande de travaux devient également inactive et est supprimée de la liste des commandes de travaux.

Une fois qu'une commande a été affectée à un agent, ce dernier peut terminer et fermer la commande à deux conditions :

- Lorsque l'option de configuration **Le cycle de vie de la demande est généré par la tâche** est activée, tous les états de la commande de travaux sont générés par la tâche. L'agent peut cliquer sur le bouton **Fermer terminé** sur le formulaire de tâche de commande 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.

travaux pour fermer toutes les tâches qui doivent être fermées manuellement. Une fois toutes les tâches de la commande de travaux fermées, la commande de travaux est fermée automatiquement.

- Lorsque l'option de configuration **Le cycle de vie de la demande est généré par la demande** est activée et que toutes les tâches de la commande de travaux sont fermées, l'agent peut cliquer sur le bouton **Fermer terminé** sur le formulaire de demande pour fermer et terminer la commande.

Annuler une commande de travaux

Annulez une commande de travaux si le travail n'est plus nécessaire ou s'il s'agit d'un doublon d'une autre commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : les commandes de travaux peuvent être annulées par des utilisateurs ayant plusieurs rôles à des états spécifiques au cours du cycle de vie de la commande de travaux.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous annulez une commande de travaux, toutes les tâches de commande de travaux associées sont également annulées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Cliquez sur la commande de travaux.
3. Dans le champ **Notes de travail**, saisissez un motif pour l'annulation de la commande de travaux.
   Un motif est requis pour annuler des commandes de travaux. Si vous ne fournissez pas de motif, un message d'erreur vous invite à en saisir un dans le champ **Notes de travail**.
4. Cliquez sur **Annuler**.

Supprimer une commande de travaux

À des fins de suivi, vous devez fermer ou annuler une commande de travaux existante qui n'est plus utilisée. Les commandes de travaux fermées et annulées sont inactives et n'apparaissent pas sur les listes de commandes de travaux. Évitez de supprimer une commande de travaux, sauf si vous nettoyez les erreurs, telles que les commandes de travaux en double.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La suppression d'une commande de travaux supprime automatiquement les tâches de commande de travaux associées, de sorte que les agents ne soient pas affectés aux tâches de commande de travaux qui font partie d'une commande de travaux supprimée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Cliquez sur la commande de travaux.
   Si les tâches de commande de travaux ont des besoins en pièces avec des ordres de transfert, les tâches de commande de travaux ne seront pas supprimées. Avant de supprimer la commande de travaux, supprimez les ordres de transfert attachés aux tâches de commande 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.

3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Confirmez l'action lorsque vous y êtes invité.

Créer un résumé PDF signé pour une commande de travaux

Demandez aux clients de signer numériquement et de confirmer une commande de travaux fermée. Un résumé PDF de la commande de travaux signée est alors créé.

Avant de commencer

Assurez-vous que les résumés PDF sont activés dans Gestion des services sur site

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une commande de travaux est fermée, vous recevez une notification avec un lien vers la commande de travaux. Ouvrez la commande de travaux pour demander une signature de la part du client.

Procédure

1. Lorsque vous recevez un message sur la commande de travaux terminée, cliquez sur le lien dans le message pour ouvrir le formulaire de commande de travaux.
   Vous pouvez également trouver des commandes de travaux fermées en accédant à **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Dans la barre de titre du formulaire de commande de travaux, cliquez sur **Signer et confirmer**.
3. Dans la fenêtre Pavé de signature, demandez au client d'entrer son nom dans le champ**Nom**.
4. En tant que client pour signer son nom dans le champ **Signature** .
5. Cliquez sur **Accepter**.

Résultats

Le résumé PDF signé est généré et joint au formulaire de commande de travaux.

Information associée

Résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées

Commandes de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Utilisez Field Service dans CSM Espace de travail d'agent pour créer des commandes de travaux à partir de tickets lors d'un appel en direct ou d'une conversation sur messagerie instantanée avec le client. Vous pouvez créer automatiquement des tâches et des besoins de pièces pour le travail requis à l'aide de modèles de commande de travaux.

Important :
À partir de cette Tokyo version, l'espace de travail d'agent FSM hérité est en cours de préparation pour être prochainement obsolète. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. L'espace de travail configurable Field Service Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] 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 en action

Voici comment les agents utilisent Espace de travail d'agent.

Vidéo pour Field Service dans CSM Agent Workspace.

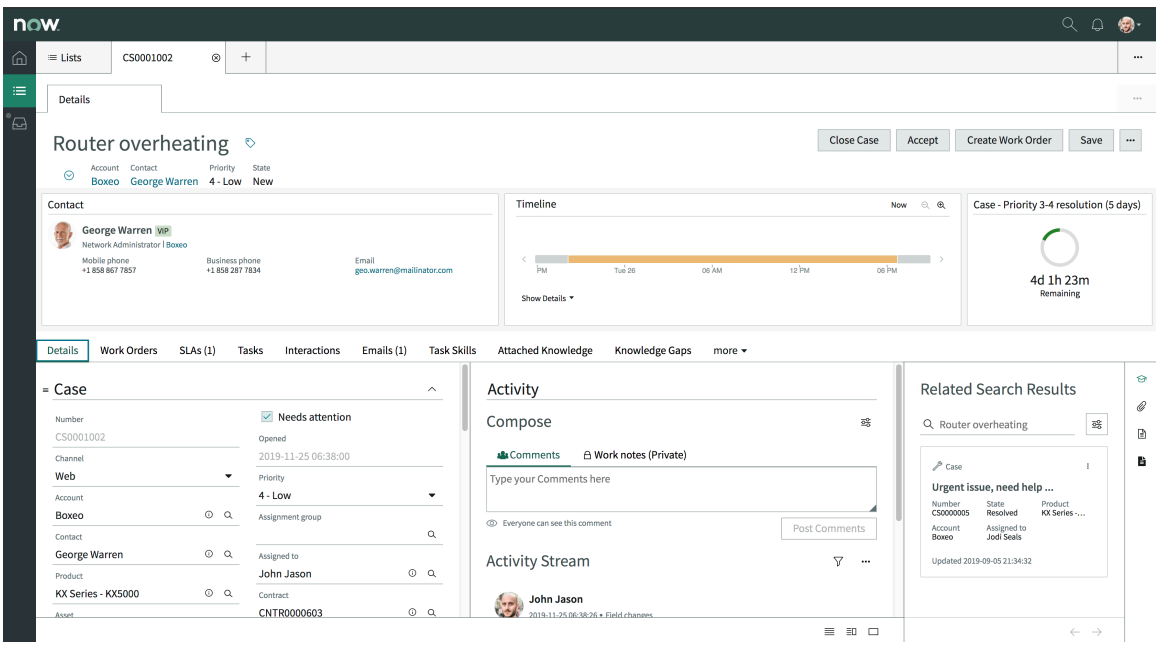
Traduction automatique

© 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.

Fonctionnalités principales

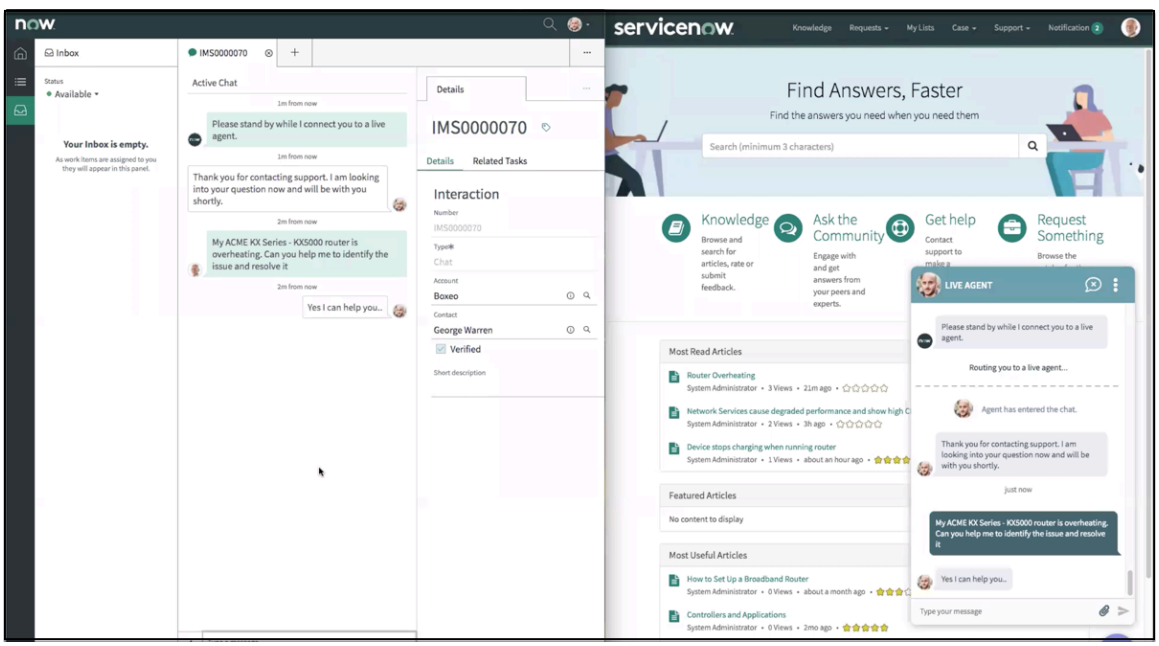
Intégration des services sur site avec le ticket

Créez un ticket, utilisez la base de connaissances pour trouver des informations pertinentes pour le ticket et générez des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux à partir du ticket, à l'aide d'une interface utilisateur unique.



Canaux de communication intégrés

Communiquez en temps réel avec vos clients par messagerie instantanée ou par téléphone à l'aide de l'espace de travail. Informez-les de l'arrivée planifiée du technicien sur place pour résoudre leur ticket.

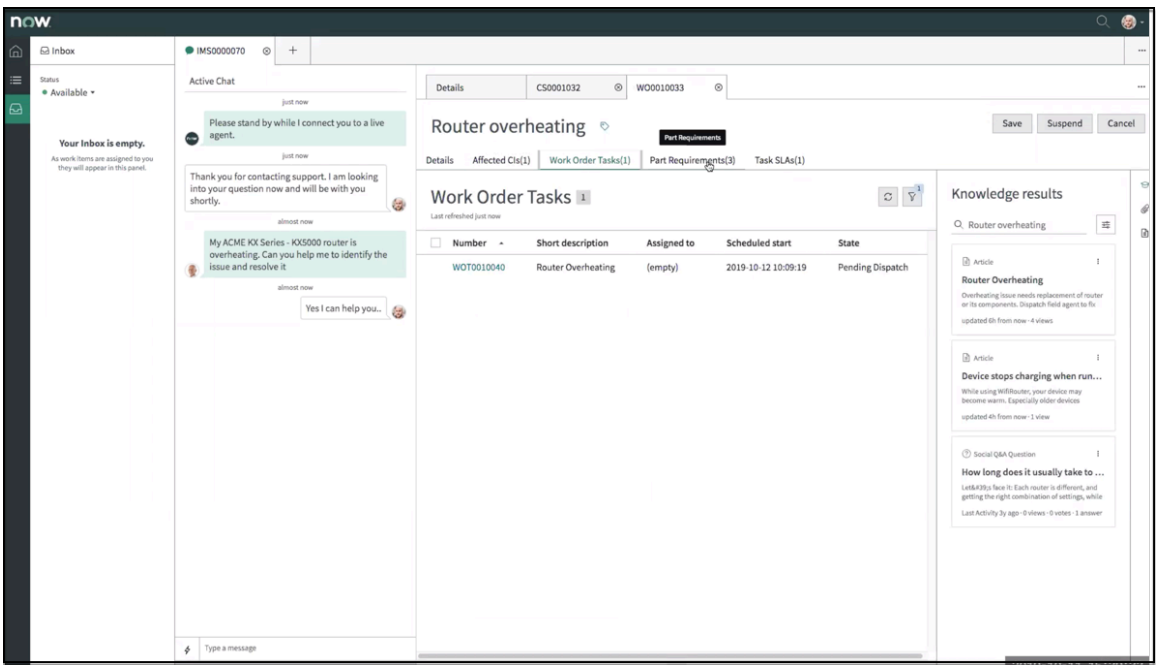


Création automatique de tâches à l'aide de modèles

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.

Utilisez des modèles avec des tâches, des compétences et des pièces requises pour les commandes de travaux définies pour résoudre les problèmes des clients.



Information associée

- Field Service dans CSM Espace de travail d'agent
- Configurer Field Service dans CSM Espace de travail d'agent
- Gérer les commandes de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Field Service dans CSM Espace de travail d'agent

Découvrez comment les commandes de travaux sont créées à partir d'un ticket et comment les problèmes des clients sont résolus à l'aide Field Service de .Gestion du service clientèle (CSM) Espace de travail d'agent

Important :
À partir de cette Vancouver version, l'espace de travail d'agent FSM hérité est en cours de préparation pour être prochainement obsolète. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. L'espace de travail configurable Field Service Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] 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.

En tant que client, lorsque vous lancez une discussion sur messagerie instantanée à l'aide du service clientèle ou du portail de service consommateur, l'agent CSM peut interagir avec vous grâce à l'espace de travail.

L'agent peut alors :

- créer un ticket pour résoudre les problèmes ;
- rechercher des articles pertinents dans la base de connaissances pour voir si le ticket peut être résolu ;
- s'il est nécessaire qu'un technicien soit sur place, créez une commande de travaux à l'aide d'un modèle.

Traduction automatique

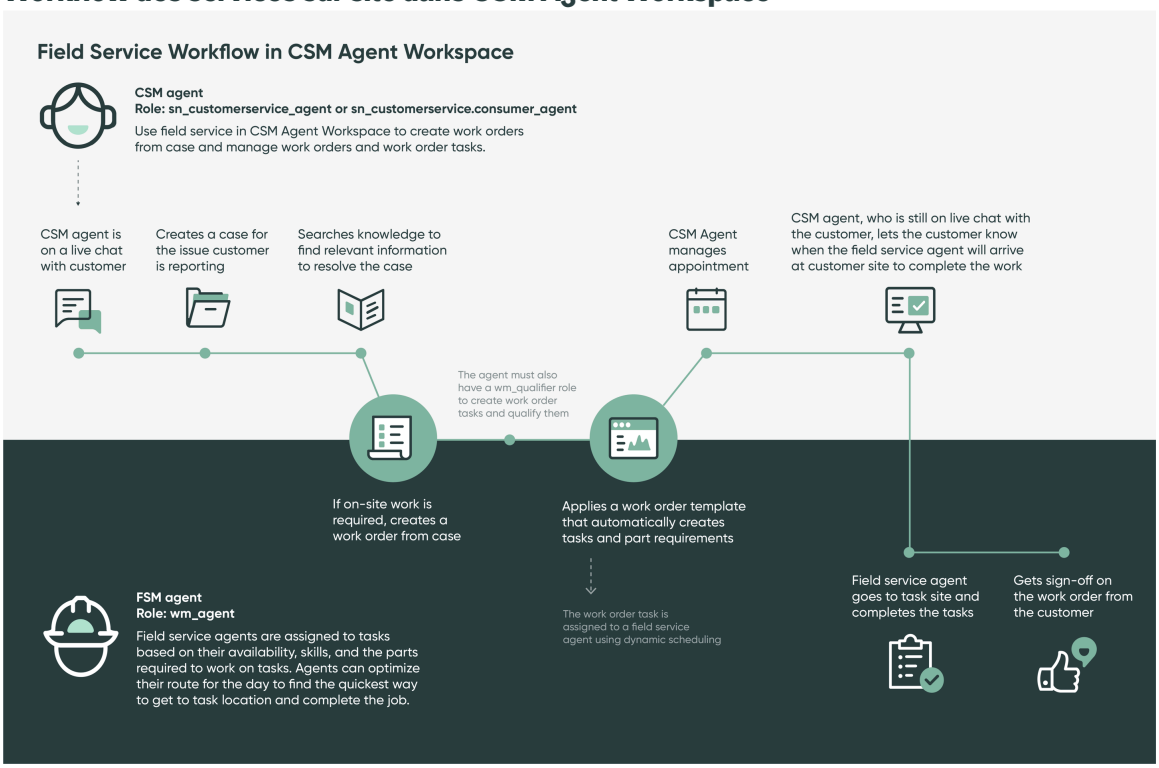
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Toutes les informations pertinentes du ticket sont copiées automatiquement dans la commande de travaux. Le modèle comprend une liste des tâches, des compétences et des besoins de pièces pour résoudre le problème. Ces éléments sont automatiquement créés pour la commande de travaux. Un agent CSM peut réserver un rendez-vous pour la commande de travaux.

Le technicien qui travaillera sur cette tâche est planifié dynamiquement à l'aide de l'application Field Service. L'agent CSM, toujours sur la messagerie instantanée, communique au technicien son calendrier pour travailler sur le problème. Le technicien termine le travail selon le calendrier qui lui a été affecté et obtient l'approbation du client.

Voici une représentation de la façon dont un agent CSM ouvre un ticket et organise la résolution du problème pour le client.

Workflow des services sur site dans CSM Agent Workspace



Information associée

- Configurer Field Service dans CSM Espace de travail d'agent
- Gérer les commandes de travaux dans CSM Espace de travail d'agent
- Modèles des commandes de travaux
- Répartition des tâches de commande de travaux

Gérer les commandes de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Utilisez Field Service dans CSM Espace de travail d'agent pour créer une commande de travaux pour un ticket, créer des tâches de commande de travaux à partir de commandes de travaux et qualifier les tâches de commande 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.

Important :
À partir de cette Vancouver version, l'espace de travail d'agent FSM hérité est en cours de préparation pour être prochainement obsolète. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. L'espace de travail configurable Field Service Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] 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.

Créer une commande de travaux pour un ticket dans CSM Espace de travail d'agent

Ajoutez une commande de travaux à un ticket pour suivre le travail qui doit être fait pour résoudre le ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Assurez-vous que les modules d'extension Customer Service avec Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) et Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) sont installés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une commande de travaux à partir d'un ticket, les champs suivants sont automatiquement copiés à partir du formulaire de ticket. Vous pouvez configurer le mappage de données pour copier les informations des champs de données personnalisés du ticket vers la commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Mapper les champs de ticket à la table de commande de travaux:

Champ du formulaire de ticket	Champ du formulaire de commande de travaux
Brève description	Description courte
Affecté à	Ouverts par
Numéro	Formulaire initiés
Contact	Contact
Compte	Compte
Actif	Actif
CI associé	CI associé
Élément de base d'installation	Élément de base d'installation
Emplacement	Emplacement

Remarque :
Selon le champ sélectionné pour le ticket, soit le champ **Élément de base d'installation** est affiché, soit les champs **Actif** et **CI associé** sont affichés sur la commande de travaux.

Vous pouvez cliquer sur et ajouter des pièces jointes à la commande de travaux. Vous pouvez également utiliser l'Assistant d'agent pour rechercher des articles pertinents et les joindre à la commande 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône Liste () et sélectionnez un ticket pour lequel vous souhaitez créer la commande de travaux.
3. Créez une commande de travaux pour le ticket.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Modèle** de la commande de travaux, sélectionnez un modèle pour la commande de travaux pour renseigner automatiquement les tâches et les besoins de pièces.
   Pour plus d'informations sur l'utilisation des modèles de commande de travaux, consultez Modèles de commande de travaux.
   L'application crée la commande de travaux et l'ajoute au formulaire de ticket ainsi qu'à la liste connexe pour le ticket.

Information associée

Créer une commande de travaux pour un ticket de service client

Créer des tâches de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Joindre des commandes de travaux similaires à une commande de travaux active

Joignez une ou plusieurs commandes de travaux similaires à une commande de travaux active pour faciliter le traitement des enquêtes et des résolutions de commandes de travaux. Par exemple, vous pouvez rechercher et joindre une commande de travaux sur le type d'installation lorsqu'une commande de travaux similaire est soumise.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_qualifier et sn_customerservice_agent

Vous devez créer une définition de solutions de commande de travaux similaire pour permettre au système de rechercher des commandes de travaux similaires. Pour plus d'informations, consultez Aperçus de commande de travaux alimentés par Intelligence prédictive.

Le Intelligence prédictive module d'extension for Gestion des services sur site doit être activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône Listes () et sélectionnez un ticket pour lequel vous souhaitez ouvrir les commandes de travaux.
3. Ouvrez une commande de travaux pour laquelle vous souhaitez rechercher et joindre des commandes de travaux similaires.
4. Cliquez sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche () et sélectionnez **Commandes de travaux similaires**.
   L'option Commandes de travaux similaires affiche les commandes de travaux les plus pertinentes et les plus similaires en fonction de la brève description de la commande de travaux.
   Les commandes de travaux similaires sont répertoriées dans la section Résultats de recherche connexes.
5. Passez en revue la liste des commandes de travaux similaires suggérées.
6. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) à côté de la commande de travaux et sélectionnez **Joindre** pour la lier à une commande de travaux 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.

Résultats
La commande de travaux est liée avec succès.

Appliquer un modèle de commande de travaux

Les modèles de commande de travaux permettent aux utilisateurs ayant les rôles appropriés de créer automatiquement des commandes de travaux, des tâches et des besoins de pièces.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Créer**.
2. Sélectionnez le modèle de commande de travaux souhaité à partir du champ **Modèle** et enregistrez le formulaire.

   Les informations du modèle sont utilisées pour :

   - copier la brève description, la priorité et le statut facturable vers la commande de travaux. Le système copie également le groupe de qualification vers le formulaire de commande de travaux si ce champ est présent. Les groupes de qualification ne sont pas requis lorsque la qualification automatique est configurée. Les commandes de travaux créées à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement affichent la brève description de la tâche source, même lorsqu'un modèle est sélectionné. Les tâches pour les commandes de travaux créées à partir de modèles affichent toujours la brève description du modèle de tâche.
   - Créez des tâches de commande de travaux en utilisant les informations des modèles de tâches de travail.

     Remarque :
     Les champs tels que **Territoire** et **Groupe de distribution** sont automatiquement renseignés en fonction de **l'emplacement** sélectionné, quel que soit le modèle ou l'état de la commande de travaux, uniquement si le modèle de `Field_Service_Territories` territoire est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire.

   - créer les besoins de pièces. Si une pièce spécifiée est en rupture de stock, le système affiche un message indiquant la pièce.

Gestion des tâches de commande de travaux

Utilisez les tâches de commande de travaux pour définir des activités distinctes qui doivent être effectuées pour terminer une commande de travaux.

A Gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux contient une ou plusieurs tâches de commande de travaux. Ces tâches permettent aux qualificateurs de définir des activités distinctes qui doivent être effectuées pour terminer une commande de travaux.

Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle wm_qualifier, ou un rôle double de qualificateur, fait passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **En attente de qualification**, une tâche de commande de travaux est automatiquement créée et remplie des informations provenant de la commande de travaux. Cet utilisateur peut modifier les tâches existantes ou créer de nouvelles tâches à tout 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.

Une fonctionnalité clé de Gestion des services sur site est la possibilité de créer plusieurs tâches de commande de travaux dans le cadre d'une seule commande de travaux. La division d'une commande de travaux en tâches distinctes, si nécessaire, permet aux qualificateurs :

- d'affecter différents aspects d'une même commande de travaux à différents agents ;
- d'affecter le travail à des agents ayant des compétences différentes ;
- d'affecter le travail à des agents situés à des emplacements différents ;
- de planifier des parties du travail à des moments différents ;
- de planifier les tâches de manière à ce qu'elles soient effectuées les unes après les autres ;
- de planifier les tâches afin qu'elles soient effectuées en même temps par plusieurs agents ;
- de planifier des tâches supplémentaires, si nécessaire, pour terminer la commande de travaux ;
- de coordonner l'arrivée et l'utilisation des pièces nécessaires pour terminer une commande de travaux.

Créer une tâche de commande de travaux

Créez une tâche de commande de travaux à partir d'une commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces utilisateurs peuvent modifier les horaires du calendrier, y compris les fenêtres de tâches et les durées prévues. L'heure de **Fin estimée** est calculée à partir de l'heure de démarrage prévue et de la durée du travail ; elle est en lecture seule.

Rôles de tâche de calendrier

Rôle	Options de modification
wm_qualifier	Tâches à l'état de **Brouillon**.
wm_dispatcher	Tâches à l'état **Expédition en attente**.
wm_admin	Tâches à l'état de **Brouillon** ou **Expédition en attente**.
wm_task_initiator	Tâches à l'état de **Brouillon**.

Remarque :
Vous devez activer l'option et `wm_task_initiator` le `Apply Work Order template in draft status` rôle pour créer des tâches pour la commande de travaux en fonction du modèle appliqué, sans qualifier la commande de travaux lorsqu'elle est à l'état Brouillon. Pour obtenir plus d'informations sur ces configurations, reportez-vous aux sections Configurations du domaine global et Rôles installés avec Field Service Management.

Procédure

1. Ouvrez une commande de travaux.
2. Cliquez sur la liste connexe Tâches de commande de travaux.
3. 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.

Remarque :
Si l'option **de configuration Approbation de nouvelle demande requise** est activée, la commande de travaux doit être approuvée avant de pouvoir créer une tâche de commande de travaux.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de commande de travaux

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour la tâche.
Parent	Commande de travaux à laquelle cette tâche est affectée.
Clonée à partir de	Numéro d'enregistrement de la tâche de commande de travaux à partir de laquelle cette tâche a été clonée, le cas échéant.
Priorité	Priorité de cette tâche.
Actif	Pièces nécessaires à l'exécution de la tâche.
Élément de base d'installation	L'élément de base d'installation avec lequel l'utilisateur rencontre un problème.
Emplacement	Zone géographique où le travail doit être fait. L'emplacement est essentiel pour déterminer l'agent qui sera affecté à la tâche. Si vous ne souhaitez pas utiliser l'emplacement renseigné automatiquement, vous pouvez ajouter un emplacement ad hoc. Pour plus d'informations, consultez Définir des emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.
Modèle	Modèle pour la création de cette tâche de commande de travaux. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un modèle.
Compétences	Capacités nécessaires à l'exécution de la tâche. Ce champ est automatiquement défini en fonction des valeurs du champ **CI affecté** de la commande de travaux parente. Si vous modifiez le CI affecté sur la commande de travaux, toutes les compétences requises par le nouveau CI sont ajoutées ici. Si vous souhaitez identifier les compétences obligatoires pour les agents exécutant les tâches, vous devez confirmer le formulaire pour afficher la table Tâche-Compétence.
Sous garantie	Indicateur d'une garantie existante pour un ou plusieurs éléments de configuration associés à la tâche.
État	État actuel de la tâche. Ce champ est automatiquement défini au fur et à mesure que les utilisateurs terminent le travail pour chaque état successif.
Sous-état	Fournit une mise à jour d'état plus détaillée dans le champ **État** plus large. ○ Lorsqu'un agent arrive sur le lieu de travail, le système met automatiquement à jour le sous-état sur **Arrivée sur site**. ○ Lorsqu'un agent lance son parcours, le sous-état est défini sur **En route**. Ces mises à jour peuvent être déclenchées par la technologie de géorepérage ou d'autres méthodes de suivi basées sur la localisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Territoire	Si le module d'extension Territory Planning est actif et que le modèle de territoire est activé, le système remplit automatiquement le territoire qui correspond le mieux en fonction de l'emplacement de la tâche. S'il existe plusieurs territoires éligibles, le système renseignera le territoire le moins bien classé, en tenant compte de la capacité et des réservations si le module d'extension correspondant est installé.
Groupe de distribution	○ Groupe qui peut sélectionner un agent pour effectuer la tâche. Par défaut, vous ne pouvez sélectionner que des groupes qui appartiennent à l'emplacement de la tâche. S'il n'existe aucun groupe de distribution pour l'emplacement, tous les groupes de distribution sont répertoriés pour l'affectation des tâches. ○ Le groupe de répartition de meilleure correspondance est automatiquement renseigné en fonction du territoire mentionné dans la tâche uniquement si le modèle de *Field_Service_Territories* territoire est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire. **Remarque :** Si plusieurs groupes de répartition sont renseignés en fonction du territoire, vous devez sélectionner le groupe de répartition manuellement dans la liste.
Groupe d'affectation	Groupe désignant l'agent ou le fournisseur qui réalise la tâche. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences pour la tâche. Si le champ est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement de la tâche. **Remarque :** Si plusieurs groupes d'affectation peuvent être pris en charge pour une tâche de commande de travaux, les groupes d'affectation potentiels sont calculés et automatiquement remplis en fonction de l'emplacement et des groupes d'affectation s'il y en a plusieurs qui peuvent être desservis pour une tâche de commande de travaux. Applicable uniquement lorsque la *Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task* propriété système est définie sur **Oui**.
Affecté à	Agent, fournisseur ou équipe individuel pour effectuer la tâche. Cette personne se trouve à proximité de l'emplacement de la tâche et fait partie du groupe d'affectation. Par défaut, ce champ répertorie uniquement les personnes qui ont les compétences requises, si elles sont définies. Si aucune personne ne possède toutes les compétences requises, le champ répertorie tous les membres du groupe d'affectation. Si le groupe d'affectation est de type **Fournisseur**, ce champ est automatiquement défini sur le gestionnaire des fournisseurs du groupe de fournisseurs. S'il n'y a pas de gestionnaire, le champ est vide. Si l'option **Requiert une équipe** est sélectionnée, le nom de ce champ devient Équipe affectée.
Type de travail	Type de travail à effectuer pour terminer la tâche. Les choix sont les suivants : ○ **Réparation de pause** ○ **Installer** ○ **Planned Maintenance**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Requiert une équipe	Option pour indiquer qu'une équipe est nécessaire pour accomplir la tâche. La sélection de cette option modifie également le nom du champ Affecté à en Équipe affectée. Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Field Service Crew Operations est activé.
Besoins en ressources	Option permettant d'ajouter des ressources avec des compétences spécifiques pour travailler sur les tâches. Cette option s'affiche uniquement lorsque l'option **Besoin d'équipage** est sélectionnée.
Autoriser le remplacement d'affectation	Option permettant d'afficher tous les groupes dans le champ **Groupe d'affectation** qui appartient au territoire et au groupe d'expédition sélectionnés, quels que soient l'emplacement, les ressources et les compétences de la tâche.
Verrou de calendrier	Empêche la tâche d'être planifiée par n'importe quel mécanisme de planification. Les tâches verrouillées sont exclues des mécanismes de planification automatisés tels que la planification dynamique ou les recommandations de tâches intelligentes. Toutefois, les répartiteurs peuvent affecter manuellement la tâche à l'agent. **Remarque :** Les tâches de commande de travaux marquées pour **plusieurs jours**), **Requiert une équipe** ou **Affecté/Accepté** dans la propriété sn_fsm.set_schedule_lock_by_state sont verrouillées automatiquement pour tous les mécanismes de planification.
Territoires potentiels pour l'optimisation du calendrier	Lorsque cette option est sélectionnée, la tâche est prise en compte pour Optimisation du calendrier. Le Optimisation du calendrier moteur détermine et attribue le meilleur territoire pour la tâche. **Remarque :** S'affiche uniquement lorsque le module d'extension Optimisation du calendrier est activé.
Méthode de planification	Indique la méthode de planification utilisée pour la planification de la tâche, telle que la planification dynamique, l'affectation manuelle ou la recommandation de tâche intelligente.
Fournisseur affecté	Fournisseur individuel qui doit effectuer la tâche, sélectionné dans le **Groupe d'affectation**. Ce champ n'est disponible que lorsque le **fournisseur** est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation** .
Référence du fournisseur	Numéro de référence pour le suivi des activités de travail du fournisseur sélectionné. Ce champ n'est disponible que lorsque le **fournisseur** est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation** .
Description courte	Brève explication de la tâche.
Description	Description technique exacte des travaux à effectuer. Fournissez autant de détails que possible sur le problème pour éviter toute communication supplémentaire avec le client dans les étapes ultérieures du cycle de vie de la commande de travaux.
Notes de travail	Informations sur la tâche à mesure qu'elle passe d'un état au suivant. Les notes de travail ne sont pas visibles par 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.

Champ	Description
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Toute information supplémentaire sur la tâche au fur et à mesure de sa progression. Les commentaires supplémentaires sont visibles par les clients. Par conséquent, mettez à jour les détails de la tâche autant de fois que nécessaire pour correspondre avec l'émetteur de la tâche.
État de l'enregistrement	Lorsqu'un agent clique sur le bouton **d'enregistrement** sur son lieu de travail désigné, le système indique automatiquement l'état **Enregistrement** comme **Validation de limite géographique réussie**. Cet état confirme que l'agent est entré avec succès dans la zone géoclôturée spécifiée associée à son lieu de travail. Toutefois, si les agents contournent l'option d'enregistrement, un état approprié est renseigné dans ce champ. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque vous ajoutez des éléments au formulaire.
Planifié	
Début de fenêtre	Début de la fenêtre de temps établie pour cette tâche.
Fin de fenêtre	Fin de la fenêtre de temps établie pour cette tâche. Le temps écoulé dans la fenêtre ne peut pas dépasser la valeur du champ **Durée de travail estimée**.
Début de déplacement planifié	Date et heure où l'agent s'attend à se rendre sur le site. L'heure de début du déplacement est automatiquement définie sur une heure à partir de l'heure actuelle. Si la tâche est à l'état Expédition en attente, vous pouvez modifier ce champ.
Début planifié	Date et heure auxquelles le travail sur la tâche devrait commencer. Ce champ devient obligatoire à partir de l'état Affecté. Si vous avez activé l'affectation automatique, l'application remplit automatiquement le champ **Début planifié** avec la date actuelle. Sinon, vous devez saisir la date manuellement.
Fin estimée	Date à laquelle le travail sur la tâche prendra fin. La date est automatiquement calculée en fonction du **Début planifié** et de la **Durée de travail estimée**.
Est une fenêtre fixe	Option permettant d'indiquer que la fenêtre de service est corrigée. Une fenêtre de service fixe ne peut pas être raccourcie, prolongée ou replanifiée pour accueillir d'autres tâches dans le calendrier quotidien d'un agent. Si cette option n'est pas sélectionnée, la fenêtre de service est considérée comme flexible et peut être replanifiée. **Remarque :** Il est possible de reporter une fenêtre de tâche flexible en optimisant les itinéraires de tâches et l'affectation automatique, mais cela n'est pas possible pour une fenêtre fixe. Si une fenêtre de tâche fixe n'est pas compatible avec le calendrier de l'agent, la tâche n'est pas acheminée ou répartie.
Affecter via les entrées du calendrier	Option pour planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou jours de calendrier. Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Field Service Planification des tâches sur plusieurs jours est activé.
Heures d'accès	Option pour planifier des tâches de commande de travaux pendant les heures d'accès explicitement 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.

Champ	Description
	Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Gestion des services sur site Access Hours Management est activé.
Durée d'acceptation	Durée d'acceptation de la tâche en nombre de jours et en temps.
Date d'échéance d'acceptation	Date d'échéance d'acceptation. Ce champ est calculé en fonction de l'heure affectée à la tâche et de la **durée d'acceptation**.
Durée de déplacement estimée	Temps de déplacement estimé jusqu'au site de travail. La durée est mise à jour lorsque vous affectez la tâche à un agent, que vous modifiez l'ordre dans lequel la tâche est exécutée ou que vous modifiez la date et l'heure de début de la tâche. Ce champ est automatiquement défini sur une heure. Elle est calculée en fonction de l'emplacement et du calendrier de l'agent. L'agent peut également le mettre à jour manuellement. Si la tâche est à l'état Expédition en attente, vous pouvez modifier ce champ.
Durée tampon sur site estimée	Les répartiteurs peuvent prévoir la durée nécessaire pour que les agents atteignent le site de travail désigné. Indique le temps approximatif nécessaire aux agents pour arriver sur le site de travail à partir de leur emplacement actuel.
Rayon de limite géographique d'arrivée sur site	Rayon d'une clôture virtuelle ou d'un périmètre autour de l'emplacement du site de travail. Spécifie la distance entre le centre de l'emplacement du site de travail et la limite extérieure d'une limite géographique virtuelle. Le géorepérage agit comme une limite à l'intérieur de laquelle les agents sont considérés comme étant arrivés sur le lieu de travail. Une fois que les agents pénètrent dans ce rayon, cela indique leur présence physique à l'emplacement désigné.
Unité de distance de limite géographique d'arrivée sur site	Unité utilisée pour mesurer la distance entre l'emplacement actuel d'un agent et l'emplacement du site de travail au sein d'une limite géographique. Indique l'unité de mesure utilisée pour quantifier la distance entre la position actuelle d'un agent et l'emplacement du site de travail dans la limite géographique. Les unités sont mesurées en kilomètres et en milles. **Remarque :** Les champs **Rayon de limite géographique d'arrivée sur site** et **Unité de distance de limite géographique d'arrivée sur site** dans la tâche de commande de travaux sont automatiquement renseignés avec les valeurs par défaut en fonction de la configuration définie dans le point d'extension OnsiteGeofenceConfig. Pour plus d'informations, consultez Points d'extension dans Field Service Management.
Durée de travail estimée	Estimation du temps de travail. La durée ne peut pas dépasser la durée totale de la fenêtre. Ce champ est automatiquement défini sur une heure. Si la tâche est à l'état Brouillon ou En attente d'expédition, vous pouvez modifier ce champ.
Réel	
Début de déplacement réel	Date et heure auxquelles l'agent s'est rendu sur le site.
Durée de déplacement réelle	Temps passé lors du déplacement vers le site.
Arrivée sur site réelle	Heure précise à laquelle un agent arrive physiquement sur le lieu de travail désigné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Durée tampon réelle d'arrivée sur site	Remplit automatiquement la durée qu'un agent passe sur le site de travail avant de commencer le travail réel. Représente la durée pendant laquelle les agents restent sur le site de travail après leur arrivée, mais avant qu'ils ne commencent à effectuer les tâches qui leur sont affectées.
Début de tâche réel	Heure à laquelle le travail a commencé. Ce champ n'est disponible que lorsque le champ **Début du déplacement réel** est ajouté manuellement ou lorsque le bouton **Démarrer le déplacement** est sélectionné.
Fin de tâche réelle	Heure à laquelle le travail sur la tâche s'est terminé.
Durée de déplacement réel	Temps passé lors du déplacement vers le site.
Durée réelle	Temps total passé à terminer la tâche. Cette valeur est calculée automatiquement en fonction des heures de **Début de tâche réel** et de **Fin de tâche réelle**.
Durée réelle du travail	Quantité totale de temps passé sur la tâche après avoir commencé le travail et avant de fermer le travail sur la tâche. Ce montant exclut le temps d'arrêt sur le travail.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche de commande de travaux est créée.

Résultats

Lorsqu'une tâche de commande de travaux est créée, les clients reçoivent des notifications par SMS et par e-mail. Si la tâche se trouve dans un territoire et que **sn_fsm.use_query_rules** est activé, seuls les agents liés, les répartiteurs et les qualificateurs peuvent l'afficher. L'accès est basé sur l'autorisation, contrôlée par les administrateurs via la propriété système **sn_fsm.use_query_rules** .

Cloner une tâche de commande de travaux

Clonez des tâches existantes pour créer rapidement de nouvelles tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors du processus de clonage, les informations suivantes sont copiées depuis la tâche source :

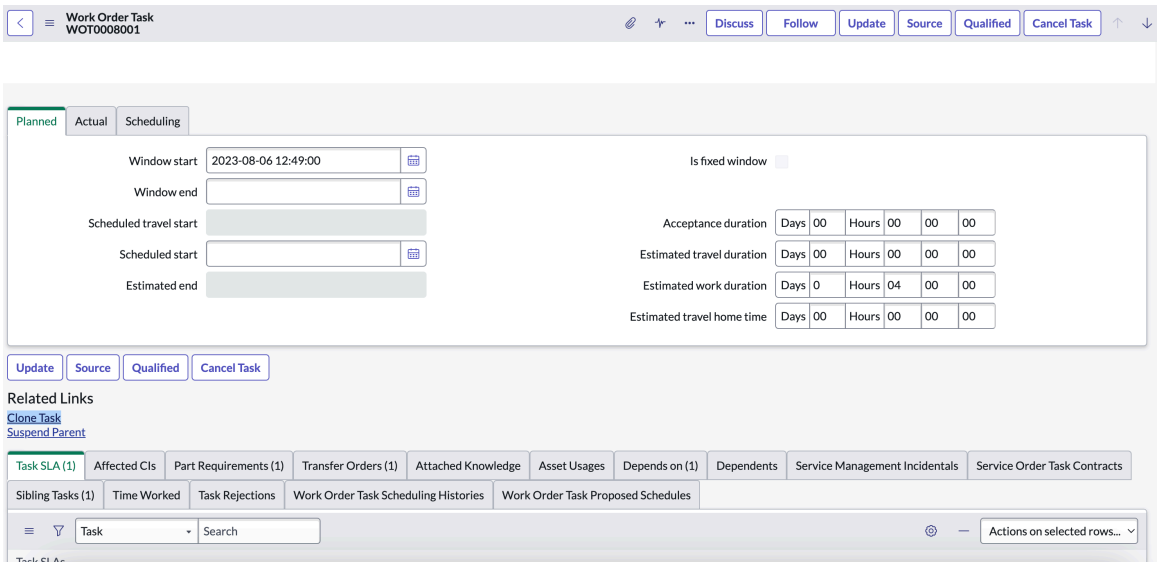
- Référence de commande de travaux parente
- Description courte
- Description
- Groupe de distribution
- Groupe d'affectation
- Emplacement
- Informations planifiées (planifiées et estimées, pas réelles)
- Compétences requises

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la tâche à partir de la liste connexe dans une commande de travaux.
2. Sélectionnez le lien connexe **Cloner la tâche**.



Cela crée une nouvelle tâche à l'état de **Brouillon**.

Une entrée dans le champ **Notes de travail** contient le numéro de la tâche d'origine et un texte indiquant que la tâche est un clone.

Supprimer une tâche de commande de travaux

Les tâches de commande de travaux peuvent être supprimées par les utilisateurs ayant le rôle wm_admin.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche ne peut pas être supprimée si elle a un besoin de pièces avec un ordre de transfert. Pour supprimer la tâche dans ce cas, vous devez d'abord supprimer l'ordre de transfert.

Procédure

1. Accédez à une commande de travaux.
2. Dans la liste connexe des **Tâches de commande de travaux**, sélectionnez la case à cocher à côte du **Numéro** de la tâche.
3. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste de choix **Actions**.

Créer des dépendances entre des tâches de commande de travaux

Si une commande de travaux contient plusieurs tâches, vous pouvez créer des dépendances entre les tâches qui déterminent l'ordre dans lequel les tâches seront exécutées.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Ces dépendances définissent et appliquent l'ordre dans lequel un agent unique ou plusieurs agents exécutent les tâches. Par exemple, sur une commande de travaux pour un nouveau serveur, un agent peut installer le serveur, c'est-à-dire réaliser la tâche en amont, tandis qu'un autre agent peut configurer le serveur une fois l'installation terminée, c'est la tâche en aval.

Vous pouvez spécifier plusieurs dépendances, en amont comme en aval, pour une seule tâche. Le système empêche les relations circulaires, où deux tâches dépendent l'une de l'autre, en tenant compte de toutes les dépendances en amont lorsqu'il décide si une tâche peut être affectée automatiquement.

- Définir une tâche de commande de travaux en tant que tâche en amont signifie que celle-ci doit être réalisée avant que les tâches en aval puissent être commencées.
- Définir une tâche de commande de travaux en tant que tâche en aval signifie que celle-ci ne peut pas être commencée tant que les tâches en amont n'ont pas été réalisées.

Remarque :
les dépendances ne peuvent être définies que pour les tâches de commande de travaux qui sont à l'état de **Brouillon**.

Procédure

1. Accédez à une commande de travaux.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux à l'état de **Brouillon**.
3. Dans la liste connexe **Dépend de**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez **Tâche en amont** ou **Tâche en aval**.
   Seules les tâches pour la même commande de travaux sont énumérées.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Example: Installation et configuration du serveur

Imaginons que vous avez une commande de travaux pour configurer un nouveau serveur. Deux tâches de commande de travaux sont impliquées : « Installer le serveur » et « Configurer le serveur ».

- Installer le serveur (tâche en amont) : cette tâche implique l'installation physique du matériel du serveur.
- Configurer le serveur (tâche en aval) : cette tâche consiste à configurer le logiciel serveur une fois l'installation terminée.

Pour configurer des dépendances :

1. Ouvrez la commande de travaux.
2. Accédez à la liste connexe des tâches de commande de travaux.
3. Sélectionnez la tâche « Configurer le serveur ».
4. Dans la liste connexe « Dépend de », cliquez sur « Nouveau ».
5. Sélectionnez « Tâche en amont » et choisissez « Installer le serveur » comme tâche en amont.
6. Cliquez sur « 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.

Avec cette dépendance de tâches de commande de travaux, le système exige que la tâche « Installer le serveur » soit terminée avant que la tâche « Configurer le serveur » puisse commencer.

Créer une dépendance de tâche de commande de travaux à l'aide d'un modèle de commande de travaux

En plus de créer des dépendances de tâche de commande de travaux qui sont héritées des commandes de travaux associées, vous pouvez également créer des modèles de commande de travaux qui contiennent des dépendances de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Comme les tâches de commande de travaux créées à partir de commandes de travaux, les dépendances héritées du modèle appliquent l'ordre dans lequel un agent unique ou plusieurs agents exécutent les tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles** > **Modèle de commande de travaux**.
2. Créez un nouveau modèle de commande de travaux.
3. Créez les tâches de commande de travaux.
4. Ouvrez l'une des tâches.
   - Si d'autres tâches dépendent de cette tâche ; c'est-à-dire que cette tâche doit être terminée avant que d'autres tâches puissent l'être, cliquez sur **Dépendants** > **Nouveau** et sélectionnez les tâches dépendantes.
   - Si cette tâche dépend d'autres tâches ; c'est-à-dire que d'autres tâches doivent être terminées avant que cette tâche puisse être terminée, cliquez sur **Dépend de** > **Nouveau** et sélectionnez les tâches dont cette tâche dépend.
5. Répétez ce processus pour les tâches restantes.
6. Lorsque vous avez défini les dépendances pour toutes les tâches, cliquez sur **Mettre à jour**.

   Une fois que toutes les dépendances de la tâche de commande de travaux sont définies, vous pouvez sélectionner le modèle lors de la création d'une nouvelle commande de travaux et les tâches, ainsi que les dépendances définies, seront héritées par la commande de travaux.

Créer des tâches de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Créez des tâches de commande de travaux pour suivre le travail créé pour une commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Liste (icône )
2. Accédez à la **Commandes de travaux** > **Créés par Moi**
3. Sélectionnez la commande de travaux pour laquelle vous souhaitez créer une tâche de commande 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.

4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à l'aide d'un modèle de commande de travaux, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Modèle** et sélectionnez le modèle pour cette commande de travaux.
   - Pour créer manuellement une tâche de commande de travaux, cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs requis.

   Pour les descriptions des champs, reportez-vous à Créer une tâche de commande de travaux.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Qualifier des tâches de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Réserver un rendez-vous de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Qualifier des tâches de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Qualifiez les tâches de commande de travaux associées à une commande de travaux pour les répartir entre les agents qui peuvent travailler sur la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Liste ( )
2. Accédez à la **Commandes de travaux** > **En attente de qualification**
3. Sélectionnez la commande de travaux avec les tâches de commande de travaux que vous souhaitez qualifier.
4. Pour qualifier une tâche de commande de travaux :
   a. Sélectionnez la tâche de commande de travaux.
   b. Dans le champ **Groupe de distribution**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un groupe de distribution.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La tâche de commande de travaux passe à l'état **Expédition en attente**. Lorsque toutes les tâches liées à une commande de travaux sont qualifiées, la commande de travaux passe à l'état **Qualifié**. Pour plus d'informations sur la qualification des tâches de commande de travaux, voir Qualifier les tâches de commande de travaux

Exécuter des tâches de commande de travaux

Une fois que le répartiteur a réparti les tâches de commande de travaux, le système ServiceNow envoie automatiquement les tâches vers la file d'attente de l'agent affecté.

L'agent a la possibilité d'accepter ou de rejeter la tâche de commande de travaux. Si l'agent accepte la tâche, l'état de tâche passe automatiquement à **Accepté**. Si l'agent qui accepte l'affectation d'une tâche de commande de travaux n'a pas encore d'entrepôt personnel, le système crée automatiquement un entrepôt personnel avec le nom **Entrepôt personnel - <prénom et nom de l'agent>**. Si l'utilisateur perd le rôle wm_agent, l'entrepôt personnel est supprimé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 exemples de cette page illustrent l'utilisation de tâches avec des commandes de travaux ; Toutefois, les tâches peuvent être utilisées avec n'importe quelle application Service Management. Le système ServiceNow fournit à un agent les méthodes suivantes pour gérer les tâches de commande de travaux :

- Carte de tâche de l'agent : la carte de tâche de l'agent affiche l'emplacement d'un agent et l'emplacement des tâches de cet agent pour la journée sur une carte Google Maps. La carte de l'agent est disponible lorsque le module d'extension Service Management Geolocation (com.snc.service_management.geolocation) est actif. Cette carte permet la planification générale des tâches et fournit des estimations de l'emplacement d'un agent. Des emplacements précis des agents et certaines fonctionnalités automatiques sont disponibles lorsque votre organisation achète une clé Google Maps API for Business et la saisit dans le système.
- File d'attente de tâche : si la carte de tâche n'est pas disponible, un agent peut gérer les tâches affectées et son calendrier directement à partir d'une file d'attente accessible via le navigateur d'application.

Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux

Acceptez une tâche de commande de travaux si vous êtes prêt à travailler sur cette tâche. Rejetez la tâche et fournissez un motif de rejet si vous ne pouvez pas travailler sur cette tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La tâche doit être à l'état **Affecté** pour qu'un agent puisse accepter ou rejeter la tâche. Les répartiteurs peuvent consulter l'historique de rejet de tâche dans les tâches de commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
   Vous pouvez consulter une liste de toutes les tâches de commande de travaux qui vous sont affectées.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Acceptez ou rejetez la tâche.

Résultats
Si un agent accepte une tâche en aval qui dépend d'une autre tâche, la tâche en aval peut être démarrée avant la fin de la tâche en amont. Ainsi, lorsque l'agent clique sur **Démarrer le travail**, un message indique qu'il existe des dépendances de tâches ouvertes et demande si l'agent souhaite commencer à travailler.

Exécuter une tâche à partir de la carte de l'agent

En tant qu'agent, vous pouvez accepter ou rejeter les tâches qui vous sont affectées en utilisant des fonctionnalités de la carte de tâche de l'agent, ou prendre en charge des tâches non affectées près de vous si votre calendrier le permet.

Avant de commencer
Le module d'extension de géolocalisation Service Management (com.snc.service_management.geolocation) doit être activé et la clé Google Maps Platform doit être saisie dans la propriété Google Maps appropriée.

Rôle requis : wm_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 optimiser les itinéraires de tâche sur la carte pour que le système détermine l'itinéraire le plus efficace. L'acheminement initial affiche la séquence établie lorsque le répartiteur a affecté les tâches. L'optimisation des itinéraires utilise les informations de votre emplacement et crée un calendrier idéal en fonction de variables telles que l'emplacement, la durée des tâches, le temps de déplacement ou les fenêtres de tâches.
La carte de l'agent, qui affiche des icônes à code couleur pour les tâches et votre emplacement actuel, est mise à jour au fur et à mesure que vous effectuez chaque tâche.

Procédure

Accédez à la **Service sur site** > **Agent** > **Ma carte**.

Les tâches qui se trouvent dans l'un des états suivants sont visibles sur la carte :

- **Affectée**
- **Accepté**
- **Expédition en attente**
- **Travail en cours**

Symboles de la carte de l'agent

La carte de l'agent affiche votre emplacement, les tâches qui vous sont affectées pour le jour en cours, les tâches qui ont été acceptées et d'autres tâches qui n'ont pas encore été affectées.

Les icônes de tâche sont munies d'un code couleur et affichent des numéros de séquence automatiques indiquant l'ordre dans lequel le répartiteur a initialement planifié les tâches.

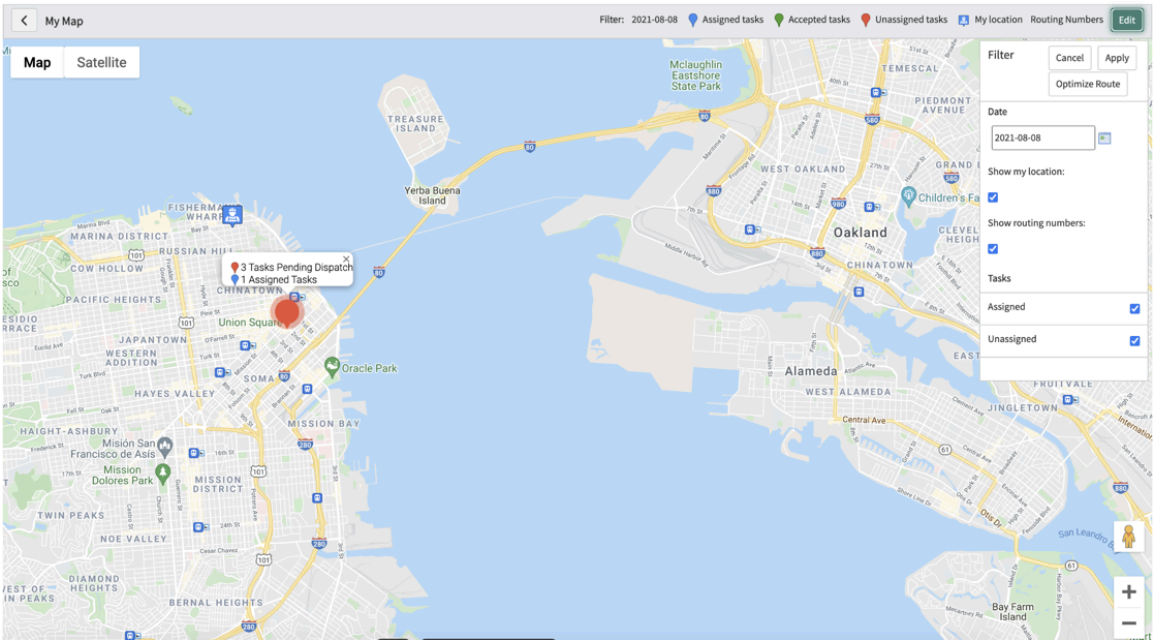
Icônes de tâche

Icône	Titre	Description
	Agent	Votre emplacement actuel sur la carte.
	Affecté	Tâches affectées qui n'ont pas encore été acceptées.
	Accepté	Tâches qui ont été acceptées ou tâches en cours.
	Non affectées	Tâches non affectées qui sont en attente de répartition. Ces tâches peuvent être acceptées par un agent pour remplir les espaces libres dans un calendrier.
	des tâches multiples	Tâches multiples regroupées par proximité. Le système ServiceNow rassemble les tâches par proximité dans une grappe à mesure que vous augmentez l'altitude de la vue de la carte. Les compteurs dans l'icône de grappe indiquent le nombre de tâches déployées à mesure que la perspective change.

Traduction automatique

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

Carte de l'agent



Emplacement de l'agent

L'application Field Service Management calcule votre emplacement à partir d'un ensemble de coordonnées géographiques.

Ces coordonnées sont mises à jour à un intervalle prédéfini basé sur les données de géolocalisation renvoyées par votre équipement mobile. Votre position au début de la journée peut être calculée à partir des coordonnées de votre équipement mobile ou à partir de l'emplacement de votre domicile, selon le plus pertinent. Si vous commencez la journée en exécutant une tâche qui a été commencée la veille, le système utilise l'emplacement de cette tâche comme position de départ. Le système utilise votre emplacement précis tout au long de la journée pour calculer les temps de déplacement de manière précise, acheminer vos tâches automatiquement et planifier des fenêtres temporelles fixes.

Remarque :
les actions telles que démarrer le déplacement, démarrer le travail, suspendre le travail, reprendre le travail, fermer terminé et fermer incomplet, effectuées à partir de l'application de bureau ou de l'application mobile, génèrent une entrée dans la table d'historique de géolocalisation avec les détails supplémentaires suivants :

- Description de l'action
- Numéro de la tâche de commande de travaux
- Horodatage de l'emplacement

Gérer les tâches sur la carte

Les icônes de la carte de tâche marquent l'emplacement des tâches qui vous sont affectées et des tâches non affectées dans votre région.

Vous pouvez gérer vos tâches et leur acheminement à partir de la carte, filtrer la vue et accepter des tâches non affectées. Pour plus d'informations sur la gestion des itinéraires, reportez-vous à Optimisation de l'itinéraire.

Afficher les informations de tâche de commande de travaux

Cliquez sur l'icône de la tâche sur la carte de l'agent pour afficher les détails 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.

Une fenêtre contextuelle de résumé affiche le numéro et la description de la tâche, le nom de l'agent affecté à la tâche le cas échéant, ainsi que d'autres informations importantes.

Cliquez sur une icône de grappe pour afficher une fenêtre contextuelle de résumé énumérant le nombre de tâches à cet emplacement par **État**. Cliquez sur n'importe quelle entrée pour afficher des résumés détaillés pour toutes les tâches dans un panneau à côté de la carte. Vous pouvez accéder aux enregistrements de tâches individuels à partir de cette liste.

Les informations suivantes sont incluses dans une fenêtre contextuelle de résumé pour une seule tâche et dans le panneau de résumé pour une grappe de tâches :

- SLA : le temps restant sur un SLA, dans le cas où un SLA est affecté par cette tâche.
- Priorité : le niveau de priorité d'une tâche par numéro, **1** étant le niveau de priorité le plus élevé et **5** étant le plus bas.
- Compétences nécessaires : les compétences requises d'un agent pour effectuer le travail.
- Pièces nécessaires : les pièces nécessaires pour effectuer le travail.

Cliquez sur le lien du numéro de tâche dans la fenêtre contextuelle de résumé ou dans le panneau de résumé pour afficher la tâche dans une fenêtre contextuelle d'enregistrement. Utilisez les contrôles sous la rubrique **Liens connexes** pour accepter ou rejeter une tâche et pour mettre à jour votre état de travail en commençant ou en exécutant une tâche.

Personnaliser l'affichage des informations de tâche sur la carte de répartition

Configurez la carte de l'agent pour qu'elle affiche les tâches affectées et non affectées pour un agent à une date donnée. Affichez l'emplacement de l'agent et les numéros d'acheminement pour les tâches réparties ce jour-là.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Ma carte**
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Modifiez les paramètres du filtre au besoin.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour appliquer les changements à la configuration, cliquez sur **Appliquer**.
   - Pour annuler les changements apportés à la configuration, cliquez sur **Annuler**.
   - Pour optimiser l'itinéraire de tâche de l'agent, cliquez sur **Optimiser l'acheminement**.

Démarrer le travail

Que faire lorsque vous êtes prêt à commencer à vous rendre à la première tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'agent de service sur site, pour fournir une représentation plus précise des activités de tâche de commande de travaux, vous pouvez utiliser deux sous-états « En route

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 « Arrivée sur site » pour documenter votre temps de déplacement et vos activités sur site.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de tâche à partir de la carte.
2. Cliquez sur **Démarrer le déplacement** lorsque vous commencez votre déplacement pour travailler sur la tâche.

   Ceci est obligatoire si le champ **Début du déplacement planifié** est rempli.

   - Lorsque l'agent clique sur **Démarrer le déplacement**, le client reçoit un e-mail de notification et un SMS l'informant de la venue d'un agent.
   - Un sous-état **En déplacement** est automatiquement défini pour déterminer que vous avez commencé le déplacement pour la tâche de commande de travaux.
   - **L'option Enregistrement s'affiche** lorsque l'option Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour la propriété des agents est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global et Arrivée et enregistrement sur place.
3. Ouvrez l'enregistrement de tâche et effectuez l'une des actions suivantes pour marquer votre arrivée ou votre enregistrement sur le lieu de travail.
   - Pour effectuer toute activité liée à la tâche avant de commencer à travailler, cliquez sur **Enregistrer**

     Remarque :
     À ce stade, une notification est envoyée au client, l'informant que l'agent est arrivé sur place et qu'il est prêt à commencer les travaux. Pour plus d'informations, consultez Notifications des clients pour les tâches de commande de travaux. Le sous-état **Arrivée sur site** est automatiquement défini, indiquant que vous avez atteint votre destination de déplacement pour la tâche de commande de travaux.

   - Pour démarrer le travail directement et vous enregistrer automatiquement, cliquez sur **Démarrer le travail**.
   - Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure système actuelle, marquant ainsi le début de la tâche.
   - L'état de la tâche de commande de travaux passe à **Travail en cours** pour indiquer que la tâche est en cours d'exécution.
   - Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Elle mesure la différence de temps entre les horodatages **de début de déplacement réel** et d'arrivée **sur site réelle** , sauf s'ils sont définis manuellement.
   - Si les propriétés système work.management.allow.auto.timecard et work.management.allow.travel.task.timecard sont activées, les cartes de pointage sont automatiquement créées. Ces cartes de pointage capturent la durée de votre travail sur la tâche, y compris le temps de déplacement de la tâche.
   - La carte de pointage générée pour la durée de déplacement de la tâche est stockée sous la liste connexe **Temps passé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se déplacer vers l'emplacement de la tâche.
4. Lorsque le travail est terminé, ouvrez l'enregistrement de tâche et ajoutez une note de travail décrivant ce que vous avez fait pour terminer 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.

5. Cliquez sur **Fermer terminé** sous la rubrique **Liens connexes**.
   Le système redessine la carte et supprime l'icône de la tâche accomplie. La prochaine tâche acceptée de l'itinéraire est réétiquetée avec le numéro **1**. L'icône de l'agent apparaît sur le site de la dernière mise à jour d'emplacement.

Résultats

Le temps de travail cumulé passé sur la tâche est capturé dans le champ **Durée réelle du travail**. Ce total inclut l'heure à laquelle vous avez commencé à travailler sur la tâche jusqu'à ce que vous fermiez le travail sur la tâche, à l'exclusion de tout temps de pause sur le travail.

Afficher les informations de tâche sur la carte classique de l'interface utilisateur mobile

La carte de l'agent sur l'interface mobile classique affiche l'emplacement de l'agent, les tâches affectées à l'agent pour la journée en cours, les tâches acceptées et les tâches non affectées.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le filtre pour modifier les éléments visibles sur la carte de l'agent. Affichez et masquez les tâches ou les numéros de séquence d'acheminement, modifiez l'emplacement ou changez la date pour afficher les tâches pour une journée différente.

Procédure

1. Dans l'interface Mobile, accédez à **Service sur site** > **Ma carte**.
2. Cliquez sur l'icône d'engrenage dans l'en-tête de la carte pour afficher les paramètres du filtre.
3. Modifiez les paramètres du filtre au besoin.

Option	Description
Activé	Affiche la date actuelle. Cliquez sur la flèche pour afficher le calendrier et sélectionner une date différente.
Afficher les tâches affectées	Toutes les tâches affectées sont affichées par défaut. Désactivez le commutateur pour masquer les tâches affectées.
Afficher mon emplacement	Affiche votre position actuelle sur la carte avec l'icône d'emplacement d'agent. Désactivez le commutateur pour supprimer cette icône de la carte. Si le système ne peut pas vous localiser automatiquement par équipement mobile, il utilise l'emplacement d'une tâche continue ou l'adresse du domicile.
Afficher les numéros d'acheminement	Affiche les numéros d'acheminement sur les tâches réparties pour la date sélectionnée dans le calendrier. Désactivez le commutateur pour masquer les numéros d'acheminement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Afficher les tâches non affectées	Toutes les tâches non affectées sont affichées par défaut. Désactivez le commutateur pour masquer les tâches non affectées.

4. Cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur la flèche gauche pour revenir à la carte.

Prendre en charge une tâche non affectée

Les agents peuvent s'affecter des tâches non affectées à proximité directement à partir de la carte de tâche de l'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent s'affecter des tâches non affectées à proximité directement à partir de la carte de tâche de l'agent. Cela peut être nécessaire pour compléter un calendrier lorsqu'une autre tâche est annulée ou qu'une fenêtre de tâche fixe ne peut pas être remplie. Assurez-vous que l'heure de début et la durée prévues de la tâche sont adaptées à votre itinéraire et que le temps de déplacement est réaliste. Si la tâche n'est pas adaptée au créneau horaire disponible dans votre calendrier, le système ServiceNow bloque l'affectation et affiche un avertissement.

Procédure

1. Pour prendre en charge une tâche non affectée, cliquez sur une icône rouge près de vous et ouvrez l'enregistrement de tâche.
2. Sous la rubrique **Liens connexes**, cliquez sur **Me l'affecter**.
   Si la tâche peut vous être affectée, l'une des deux options suivantes se produit :

   - Si vous appartenez à plus d'un groupe d'affectation, il vous est demandé de sélectionner un groupe. Seuls les groupes d'affectation qui appartiennent au groupe de distribution de la tâche sont affichés.
   - Si vous n'appartenez qu'à un seul groupe d'affectation, le système vous affecte la tâche et saisit votre groupe d'affectation dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

   Si l'affectation est autorisée, l'état de la tâche passe à **Accepté** et l'icône sur la carte devient verte. Dans le formulaire de tâche, les liens **Démarrer le déplacement** et **Démarrer le travail** apparaissent sous la rubrique **Liens connexes**.

Exécuter une tâche à partir de la file d'attente

Si la carte de tâche de l'agent n'est pas utilisée dans votre organisation, vous pouvez gérer les tâches affectées à partir de la file d'attente de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Lorsque des pièces sont livrées ou prélevées dans un entrepôt, confirmer la livraison des pièces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Ouvrez une tâche de commande de travaux.

b. Dans la liste connexe **Ordres de transfert**, ouvrez l'ordre de transfert.

c. Ouvrez l'ordre de transfert connexe et accédez à un enregistrement dans la liste **des lignes d'ordre de transfert** .

d. Authentifiez la livraison en cliquant sur **Recevoir** ou **Livrer** en fonction de l'emplacement de la pièce.

3. Cliquez sur **Démarrer le déplacement** lorsque vous initiez le déplacement pour la tâche.

Remarque :
Si le champ **Début de déplacement planifié** est renseigné, cette étape est obligatoire.

- Lorsque vous cliquez sur **Démarrer le déplacement**, un e-mail de notification et un SMS sont envoyés au client, signalant l'arrivée de l'agent.
- Un sous-état, **En route**, est automatiquement défini, indiquant le début du déplacement pour la tâche de commande de travaux.
- L'option **d'enregistrement** s'affiche lorsque l'option Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour la propriété des agents est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global et Arrivée et enregistrement sur place

4. Ouvrez la tâche de commande de travaux et effectuez l'une des actions suivantes.

- Sélectionnez **Enregistrement** pour informer le client de votre arrivée et effectuer toutes les activités préalables aux travaux.

  Remarque :
  À ce stade, une notification est envoyée au client, l'informant de votre arrivée sur place et prêt à commencer les travaux. Le sous-état **Arrivée sur site** est automatiquement défini, indiquant que vous avez atteint votre destination de déplacement pour la tâche de commande de travaux. En outre, l'état d'enregistrement est stocké dans la base de données.

- Sélectionnez **Démarrer le travail** pour vous enregistrer automatiquement et commencer à travailler directement.
- Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure système actuelle, marquant ainsi le début de la tâche.
- L'état de la tâche de commande de travaux passe à **Travail en cours** pour indiquer que la tâche est en cours d'exécution.
- Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Elle mesure la différence de temps entre les horodatages **de début de déplacement réel** et d'arrivée **sur site réelle** , sauf s'ils sont définis manuellement.
- La carte de pointage générée pour la durée de déplacement de la tâche est stockée sous la liste connexe **Temps passé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se déplacer vers l'emplacement de la tâche.
- Si les propriétés système work.management.allow.auto.timecard et work.management.allow.travel.task.timecard sont activées, les cartes de pointage sont automatiquement créées. Ces cartes de pointage capturent la durée de votre travail sur la tâche, y compris le temps de déplacement de la tâche.

5. Lorsque le travail est terminé, enregistrez toute utilisation d'actifs.

6. Ajoutez une description du travail que vous avez réalisé dans le champ **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.

Ceci est obligatoire pour fermer la tâche.

7. Fermez la tâche.

Résultats

Le temps de travail cumulé passé sur la tâche est capturé dans le champ **Durée réelle du travail**. Ce total inclut l'heure à laquelle vous avez commencé à travailler sur la tâche jusqu'à ce que vous fermiez le travail sur la tâche, à l'exclusion de tout temps de pause sur le travail.

Information associée

Notifications des clients pour les tâches de commande de travaux

Arrivée et enregistrement sur place

Le processus d'arrivée et d'enregistrement sur site garantit une confirmation précise de l'emplacement des tâches et un suivi efficace du temps.

Objectif de l'enregistrement

Emplacement et prérequis de la tâche

- Indique quand l'agent arrive à l'emplacement de la tâche.
- Achèvement des prérequis avant d'entamer le travail.

Geofencing Validation

- Vérifie l'emplacement de l'agent dans le rayon de limite géographique configuré.
- L'état de l'enregistrement stocke les résultats tels que la réussite, l'échec ou les scénarios ignorés. Le tableau suivant présente les résultats en fonction de différents scénarios et validations de limite géographique lorsqu'un agent clique sur le bouton **Enregistrement** . L'état est stocké dans le champ État d'enregistrement de la table de tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, voir Créer une tâche de commande de travaux

Scénario et statut d'enregistrement

Scénario	État de l'enregistrement
Validation de la limite géographique réussie après avoir cliqué sur le bouton d'enregistrement sur l'application mobile	Validation de la limite géographique réussie
Échec de la validation de la limite géographique après avoir cliqué sur le bouton d'enregistrement sur l'application mobile	Échec de la validation de la limite géographique
Enregistrement ignoré, échec de la validation de la limite géographique (l'agent commence à travailler directement)	Enregistrement ignoré. Échec de la validation de la limite géographique
Enregistrement ignoré, validation de la limite géographique réussie (l'agent commence à travailler directement)	Enregistrement ignoré. Validation de la limite géographique réussie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	État de l'enregistrement
Hors ligne, échec de la validation de la limite géographique (l'agent clique sur le bouton d'enregistrement sur l'application mobile)	Hors-ligne. Échec de la validation de la limite géographique
Hors ligne, enregistrement ignoré, échec de la validation de la limite géographique (l'agent est hors ligne et ignore le clic sur le bouton Enregistrement)	Hors-ligne. Enregistrement ignoré, échec de la validation de la limite géographique
Enregistrement ignoré sur la plateforme	Plate-forme. Validation de limite géographique ignorée

Procédure d'enregistrement

Processus de geofencing

- Déclenché lorsque l'agent clique sur le bouton **Enregistrement** .
- Capture la latitude et la longitude de l'emplacement actuel d'un agent.
- Les résultats de « l'état d'enregistrement » déterminent le succès ou l'échec du geofencing.

Suivi temporel

- Capture le temps passé sur le site de travail et les activités liées aux tâches avant de commencer le travail
- Durée enregistrée dans « Durée tampon réelle d'arrivée sur site ».

Visibilité du bouton d'enregistrement

- Visible en fonction de **l'activation/désactivation de l'enregistrement des arrivées sur site pour la propriété des agents** .
- Non obligatoire ; Les agents peuvent ignorer et commencer à travailler directement.

Example: Enregistrement et exécution des tâches hors ligne

1. Processus d'enregistrement :

- Activez la propriété système **Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour que les agents** puissent utiliser le processus d'enregistrement.
- Ouvrez l'enregistrement de tâche de commande de travaux.
- Cliquez sur **Démarrer le déplacement** , puis sur le bouton Enregistrement lorsque vous **arrivez** sur le lieu de travail.
- L'état de la tâche passe à **Arrivée sur site.**
- Le système vérifie la latitude/longitude actuelle de l'agent dans les limites de la limite de géorepérage.

2. Mode hors 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 l'utilisateur se trouve dans la limite géographique, mais qu'il est en mode hors ligne, le système contourne la vérification de la limite géographique.
- Met à jour un marqueur avec l'état : « Mode hors ligne. La limite géographique n'a pas pu être validée » dans la table de tâches de commande de travaux.
- Capture l'horodatage et met à jour le champ **Arrivée sur site réelle** dans la tâche de commande de travaux.

3. Commencer le travail :

- Une fois arrivé sur le chantier, cliquez sur **Démarrer le travail** sous **Liens connexes**.
- Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure du système.
- L'état de la tâche passe à **Travail en cours**.
- Génération automatique de la carte de temps de déplacement de la tâche, stockée sous la liste connexe **Temps passé** .

Example: Démarrer directement le travail hors ligne

1. Démarrer directement le travail : ouvrez l'enregistrement de tâche de commande de travaux et cliquez directement sur **Démarrer le travail** sous **Liens connexes**, en ignorant l'action **d'enregistrement** .

Activez la propriété système **Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour** que les agents puissent afficher le bouton Enregistrement, bien que vous choisissiez d'ignorer le processus d'enregistrement.

2. Mode hors ligne :

- Si l'utilisateur se trouve dans la limite géographique, mais qu'il est en mode hors ligne, le système contourne la vérification de la limite géographique.
- Met à jour l'état de l'enregistrement en « Mode hors ligne ». L'enregistrement a été ignoré et la limite géographique n'a pas pu être validée » dans la table de tâches de commande de travaux.
- Capture l'horodatage et met à jour le champ **Arrivée sur site réelle** dans la tâche de commande de travaux. Applicable lorsque la propriété système **Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour les agents** est activée.

3. Calcul de la durée de déplacement : le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement renseigné avec le décalage horaire entre « Début réel du déplacement » et « Heure d'arrivée réelle sur site », sauf s'il est défini manuellement.

4. Génération automatique de la carte de temps de déplacement de la tâche, stockée dans la liste connexe **Temps travaillé** .

Enregistrer une dépense secondaire

Enregistrer les dépenses secondaires associées à votre déplacement professionnel via l'application Field Service pour exécuter des tâches de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Consignez vos dépenses secondaires pour gérer les frais (tels que les coûts de location de véhicule, de kilométrage et de fournisseur) que vous payez pour exécuter 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.

de commande de travaux à tout moment pendant le cycle de vie de la tâche. Vous pouvez joindre un reçu pour une dépense secondaire enregistrée.

Par exemple, les administrateurs de services sur site peuvent créer un élément secondaire à l'état En attente avant qu'un agent ne commence à travailler, pour une dépense anticipée. Les agents peuvent créer des éléments secondaires à l'état Induit à mesure que des dépenses surviennent pendant le travail.

Rôle requis : wm_admin ou wm_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez consigner des dépenses secondaires.
3. Dans la liste connexe **Éléments secondaires de gestion des services**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs comme décrit dans la table suivante.

Champ du formulaire de dépense secondaire

Champ	Description
Tâche de commande de service	[Lecture seule] Tâche à partir de laquelle l'élément secondaire a été créé.
Type	Sélectionnez un type de dépense secondaire : ○ **Kilométrage** pour les déplacements vers et depuis le site de la tâche. ○ **Location de véhicule** pour la location de la voiture. ○ **Coût fournisseur** pour tous les coûts associés au fournisseur sur un contrat.
Coût	Coût total de l'élément secondaire. ○ Dans le champ **Devise**, sélectionnez la devise correspondant à la dépense. ○ Saisissez le coût : ▪ Si le type est **Kilométrage**, le coût est en lecture seule et est automatiquement calculé en multipliant la **Quantité** et le **Coût par kilomètre**. ▪ Si le type est **Location de véhicule**, entrez le coût total des frais de location.
Quantité	Nombre d'unités pour l'élément secondaire. Ce champ est nécessaire si le type est **Kilométrage** ; saisissez le nombre de kilomètres parcourus. Ce champ est masqué si le type est **Location de véhicule**.
État	Sélectionnez l'état de la dépense : ○ **Induit** lorsque la dépense s'est déjà produite ; ○ **En attente** lorsque la dépense n'a pas encore eu lieu.
Coût par kilomètre	Coût moyen du transport par kilomètre. Ce champ n'est visible que si le type est **Kilométrage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Informations utiles sur les dépenses secondaires.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un enregistrement d'élément secondaire est créé. Le système génère une ligne de dépense si les conditions suivantes sont remplies :

- L’état est **Induit**.
- Le type n’est pas défini sur **Aucun**.
- Le coût est supérieur à zéro.

Remarque :
La ligne de dépense est supprimée si l’une de ces conditions change.

Les administrateurs et les agents de service sur site peuvent consulter tous les éléments secondaires en accédant à **Service sur site** > **Agent** > **Secondaires**.

Remplir un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

Remplissez un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux. Vous pouvez accéder aux questionnaires et les remplir à partir des formulaires de commande de travaux ou de tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un ou plusieurs questionnaires sont disponibles pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux, le bouton **Questionnaires** apparaît en haut du formulaire. Cliquer sur ce bouton affiche les questionnaires.

Les agents peuvent également accéder à **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** pour voir les questionnaires pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.

Remarque :
les utilisateurs qui peuvent consulter une commande de travaux ou une tâche peuvent également consulter les questionnaires associés. Les utilisateurs qui sont affectés à une commande de travaux ou une tâche peuvent remplir les questionnaires associés.

Procédure

1. Ouvrez une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux.
2. Cliquez sur **Questionnaires**.
   La page Questionnaires s'ouvre et affiche les questionnaires associés à l'enregistrement de tâche. Chaque questionnaire est répertorié sous forme de tuile individuelle.
3. Sur la vignette du questionnaire, cliquez sur **Démarrer**.
   Le questionnaire s’ouvre dans la fenêtre.
4. Remplissez le questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Si vous avez terminé, cliquez sur **Soumettre**.

> **Remarque :**
> Si vous avez besoin de plus de temps, vous pouvez cliquer sur **Enregistrer** pour revenir ultérieurement au questionnaire.

Résultats
Le questionnaire est envoyé. Vous ne pouvez pas apporter de modifications au questionnaire. Vous seul pouvez l'afficher.

Que faire ensuite
Terminez tout travail restant, puis fermez la tâche.

Information associée

Configuration des questionnaires de commande de travaux

Fermer une tâche de commande de travaux comme terminée

Seuls les agents peuvent fermer les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le problème de l'appelant a été résolu, utilisez l'option **Fermer terminé**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Ajoutez l'information dans le champ **Notes de travail**.
   Les notes doivent inclure une description du travail effectué et toute autre information utile.
4. **Facultatif :** Entrez une date et une heure précédant la date et l'heure actuelles dans le champ **Fin de tâche réelle**.

   (Optional) Vous ne pouvez pas ajouter une date et une heure postérieures à la date et l'heure actuelles.

   Si vous n'entrez pas de date ni d'heure, le système ServiceNow ajoute automatiquement la date et l'heure actuelles lorsque vous cliquez sur **Fermé terminé**.
5. Cliquez sur **Fermer terminé**.

   - L'état de toutes les pièces inutilisées passe automatiquement à **En stock**.
   - L'état de la commande de travaux parente passe automatiquement à **Fermé - Terminé** si toutes les tâches de commande de travaux de la commande de travaux sont à l'état **Fermé - Terminé** ou **Annulé**.

Résultats
Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail qui l'informe que la tâche de commande de travaux 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.

Fermer une tâche de commande de travaux comme incomplète

Fermez une tâche de commande de travaux comme incomplète si du travail reste en attente sur la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Fermer incomplet**.
   La fenêtre contextuelle **Fermer incomplet** apparaît.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes.
5. Dans le champ **Motif de la fermeture incomplète**, entrez un motif pour lequel la tâche n'a pas été terminée.
   Ces informations sont copiées dans le champ **Notes de travail** sur le formulaire de tâche de commande de travaux.
6. Cliquez sur **OK**.
   L'état de toutes les pièces inutilisées passe automatiquement à **En stock**.

L'état de la commande de travaux parente change en fonction des conditions suivantes :

Si	L'état de la commande de travaux passe à
Toutes les tâches de commande de travaux sont à l'état **Fermé - Terminé** ou **Annulé** et au moins une tâche de commande de travaux est à l'état **Fermé - Incomplet**.	**Fermé - Incomplet**
Une seule tâche de commande de travaux est associée à une commande de travaux et cette tâche génère une tâche de suivi qui est à l'état de **Brouillon**.	**En attente de qualification**
Plus d'une tâche de commande de travaux est associée à une commande de travaux et une ou plusieurs de ces tâches génèrent une tâche de suivi qui est à l'état de **Brouillon**.	**Travail en cours**
Toutes les tâches de suivi générées par une des tâches de commande de travaux sont à l'état **Fermé terminé**. **Remarque :** la tâche qui a généré la tâche de suivi sera à l'état **Fermé incomplet**.	**Fermé terminé**

Annuler une tâche de commande de travaux

L'option **Annuler la tâche** est appropriée si une tâche de commande de travaux n'est plus nécessaire ou est un doublon d'une autre tâche de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_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

Les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux ne peuvent pas être annulées lorsqu'elles sont à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. Lorsque vous annulez une tâche de commande de travaux, le système ServiceNow effectue les actions suivantes automatiquement :

- Il annule tous les ordres de transfert associés si les éléments n'ont pas déjà été expédiés. Si les éléments ont été expédiés, le système bloque l'annulation de la tâche jusqu'à ce que les pièces soient livrées.
- Il supprime toutes les dépendances en amont et en aval.
- Il fait passer l'état de la commande de travaux parente à **Annulé** si toutes les tâches de commande de travaux associées sont à l'état **Annulé**.
- Il supprime tous les besoins de pièces sans ligne d'ordre de transfert.
- Il conserve toutes les informations sur l'utilisation des actifs.
- Envoie un e-mail et un SMS de notification au client concernant l'annulation de la tâche de commande de travaux.

Les tâches de commande de travaux peuvent être annulées par les utilisateurs ayant les rôles suivants :

Rôles d'utilisateur

Rôle	Description
Initiateur	Peut annuler une commande de travaux, ce qui annule automatiquement toutes les tâches de commande de travaux associées.
Qualificateur	Peut annuler les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.
Répartiteur	Peut annuler les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.
Agent	Peut annuler les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées.
Administrateur Field Service Management	Peut annuler toute commande de travaux ou tâche de commande de travaux active à tout moment.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
4. Dans les **Notes de travail**, entrez un motif d'annulation.
5. Cliquez sur **Annuler la tâche**.

   Un message d'erreur apparaît si le texte n'est pas entré dans le champ **Notes de travail**.

   À des fins de traçabilité, d'audit et de potentielle suppression, les administrateurs de services sur site doivent savoir pourquoi une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux a été annulée.

Résultats

Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que la tâche de commande de travaux est annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'utilisation des actifs

L'application Field Service Management effectue un suivi des pièces consommables et non consommables qui sont utilisées ou changées lors de l'exécution de tâches de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste connexe des **Utilisations d'actifs** sur le formulaire de tâche de commande de travaux affiche les actifs qui sont utilisés lors de l'exécution d'une tâche ainsi que tous les actifs existants qui sont supprimés de l'emplacement de tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Sélectionnez la liste connexe **Utilisations des actifs** .

Les états possibles d'un actif sont répertoriés dans la table suivante.

Paramètres d'état de l'actif

Paramètre	Description
Utilisé	Lorsqu'un agent enregistre l'utilisation d'un actif, l'actif est ajouté à la liste connexe Utilisations d'actifs avec l'état **Utilisé**. Les actifs non consommables sont marqués comme étant **En cours d'utilisation** et affectés à l'appelant identifié sur la commande de travaux. Les actifs consommables sont marqués comme étant **Utilisés**.
Non utilisé	Lorsqu'une ligne d'ordre de transfert est livrée à un agent, un nouvel enregistrement d'utilisation d'actifs est créé avec l'état **Non utilisé**. Si l'agent n'utilise pas l'actif et que la tâche de la commande de travaux est fermée, l'enregistrement de l'utilisation de l'actif reste à l'état **Non utilisé**. L'actif est marqué comme étant **En stock - Disponible** dans l'entrepôt personnel de l'agent.
Supprimé	Lorsqu'un agent enregistre la suppression d'un actif, l'actif est ajouté à la liste connexe Utilisations d'actifs avec l'état **Supprimé**. Si un actif est supprimé parce qu'il ne fonctionne pas, il doit être marqué comme **Défectueux**. Si un actif n'est pas défectueux, il doit être marqué comme **disponible**.

Suivre la suppression d'un actif à partir d'un emplacement de tâche

Suivez l'état d'un actif que vous avez supprimé dans une commande de travaux. Vous pouvez suivre l'état au fur et à mesure que vous effectuez la tâche à partir de l'emplacement de la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_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 sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe Utilisations des actifs, affichez le formulaire Utilisation des actifs en sélectionnant **Supprimer l'actif**.
   Le champ de **tâche de commande de service** affiche le numéro de tâche de la commande de travaux et indique que l'état de l'actif est défini sur **Supprimé**.
4. Dans le champ **Modèle** , sélectionnez un modèle.
   Les champs **Quantité** et **Actif** sont activés ou inactifs selon ce que vous avez sélectionné dans le champ **Modèle** .
5. Dans les champs **Quantité** et **Actif** , saisissez les informations relatives à vos actifs consommables et non consommables :
   - Si le modèle est consommable, entrez la quantité qui a été supprimée dans le champ **Quantité** .
   - Si le modèle n'est pas consommable, sélectionnez l'actif répertorié dans le champ **Actif** .
6. Dans le champ **Entrepôt de dépôt** , sélectionnez l'emplacement de dépôt où vous souhaitez déposer l'actif.
   Pour en savoir plus sur la liste de dépôt, reportez-vous à Utiliser des listes de dépôts.
7. Dans le champ État de pièce **retirée** , sélectionnez l'état de la pièce que vous souhaitez supprimer.
   Si la pièce est défectueuse, sélectionnez **Défectueuse**. S'il n'est pas défectueux, sélectionnez **Disponible**.
8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

L'actif supprimé est ajouté à la liste connexe Utilisations des actifs avec l'état **Supprimé**.

Enregistrer les actifs utilisés pendant une tâche de travail

Enregistrez tous les actifs que vous utilisez pendant l'exécution d'une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe **Utilisations des actifs**, cliquez sur **Utiliser l'actif** pour afficher le formulaire d'utilisation des actifs.
   Le champ **Tâche de commande de service** affiche le numéro de la tâche de commande de travaux et l'**État** de l'actif est défini sur **Utilisé**.
4. Sélectionnez le modèle de l'actif dans le champ **Modèle**.
   Si le modèle sélectionné est consommable, le champ **Actif** passe en lecture seule.
5. Saisissez la quantité ou l'actif spécifique supprimé, selon que le modèle sélectionné est consommable ou non.
   - Si le modèle sélectionné est consommable, saisissez la quantité supprimée dans le champ **Quantité**.
   - Si le modèle sélectionné est non consommable, sélectionnez l'actif spécifique répertorié dans le champ **Actif**.
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.

Résultats
L'actif qui a été utilisé est ajouté à la liste connexe **Utilisations des actifs**.

Suivre le remplacement d'un actif à partir d'un emplacement de tâche

Suivez l'état d'un actif que vous avez remplacé par un autre actif dans une commande de travaux. Vous pouvez suivre l'état au fur et à mesure que vous effectuez la tâche à partir d'un emplacement de tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe Utilisations des actifs, affichez le formulaire Utilisation des actifs en sélectionnant **Supprimer l'actif**.
   Le champ de **tâche de commande de service** affiche le numéro de tâche de la commande de travaux et indique que l'état de l'actif est défini sur **Supprimé**.
4. Dans le champ **Modèle** , sélectionnez un modèle.
   Les champs **Quantité** et **Actif** sont activés ou inactifs selon ce que vous avez sélectionné dans le champ **Modèle** .
5. Dans les champs **Quantité** et **Actif** , saisissez les informations relatives à vos actifs consommables et non consommables :
   - Si le modèle est consommable, entrez la quantité qui a été supprimée dans le champ **Quantité** .
   - Si le modèle n'est pas consommable, sélectionnez l'actif répertorié dans le champ **Actif** .
6. Dans le champ **Entrepôt de dépôt** , sélectionnez l'emplacement de dépôt où vous souhaitez déposer l'actif.
7. Dans le champ État de pièce **retirée** , sélectionnez l'état de la pièce que vous souhaitez supprimer.
   Si la pièce est défectueuse, sélectionnez **Défectueuse**. S'il n'est pas défectueux, sélectionnez **Disponible**.
8. Dans le champ **Actif de remplacement** , sélectionnez l'actif que vous souhaitez remplacer.
9. Dans le champ **Modèle de remplacement** , sélectionnez le modèle pour remplacer l'actif que vous avez supprimé.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Deux enregistrements d'actifs sont ajoutés à la liste connexe Utilisations d'actifs. L'actif supprimé est ajouté à la liste connexe Utilisations des actifs avec l'état **Supprimé**. L'actif remplacé est également ajouté à la liste connexe Utilisations des actifs.

Ajouter un article de la base de connaissances à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux

Ajoutez des informations supplémentaires pour réaliser les tâches.

Avant de commencer
Pour activer la recherche et joindre des articles au formulaire, l'administrateur système doit 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.

- Configurer les formulaires de commande de travaux et de tâche de commande de travaux pour afficher la section **Résultats de recherche connexes** des formulaires.
- Dans la propriété *glide.knowman.attach.fields*, ajoutez work_notes au champ **Valeur**. Cela permet de joindre des articles aux notes de travail.

Rôle requis : wm_initiator, wm_qualifier, wm_agent, wm_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous entrez une brève description pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux, une liste d'articles de la base de connaissances pertinents s'affiche que vous pouvez associer à la commande de travaux ou à la tâche de commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à une commande de travaux ou à un formulaire de tâche de commande de travaux.
2. Cliquez sur **Résultats de recherche connexes**.
   Une liste d'articles correspondant au texte entré dans le champ **Brève description** s'affiche.
3. Pour afficher un aperçu, cliquez sur l'article.
4. Pour joindre un article,
   - pour joindre l'article que vous prévisualisez, cliquez sur **Joindre à la commande de travaux** ;
   - Pour joindre un article sans le prévisualiser, cliquez sur **Joindre** à côté de celui-ci dans la liste des articles suggérés.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les articles sont ajoutés et apparaissent sous l'onglet **Articles joints** .

Information associée

Propriétés de la base de connaissances

Enregistrer le temps passé sur une tâche de commande de travaux

Gérez et enregistrez le temps passé sur les tâches et les activités de commande de travaux. Les entrées de temps enregistré génèrent automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps qui doivent être approuvées par les gestionnaires.

Utilisation des types de taux et des cartes d'évaluation de main-d'œuvre

Utilisez les types de taux et les cartes d'évaluation de main-d'œuvre pour définir les différents taux de coûts pour différentes activités enregistrées par les agents de services sur site.

Types de taux

Lorsque plusieurs types de taux sont activés pour Field Service Management, les agents peuvent sélectionner les types de taux actifs lors de la création d'entrées de temps de travail. Les types de taux actifs peuvent être sélectionnés dans le champ **Type de taux** sur :

- les enregistrements de temps de travail ;
- les cartes de pointage ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cartes d'évaluation de main-d'œuvre ;
- le portail des agents.

Le type de taux **Standard** est la valeur par défaut pour le champ **Type de taux**.

La fonctionnalité d'enregistrement du temps fournit les types de taux suivants :

- Heures supplémentaires facturables FSM
- Heures standard facturables FSM

Les administrateurs système peuvent créer des types de taux supplémentaires en accédant à **Feuilles de temps** > **Administration** > **Types de taux** et en cliquant sur **Nouveau**.

Cartes d'évaluation de main-d'œuvre

La fonctionnalité d'enregistrement du temps fournit les cartes d'évaluation de main-d'œuvre suivantes :

- Tâche de carte d'évaluation FSM (facturable)
- Tâche de carte d'évaluation FSM en heures supplémentaires (facturable)
- Carte d'évaluation FSM (par défaut)

Les administrateurs système peuvent créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre supplémentaires à l'aide des types de taux. Accédez à la **Coût** > **Coûts** > **Grilles tarifaires de main d'œuvre** et cliquez sur **Nouveau**.

Activer plusieurs types de taux

Pour activer plusieurs types de taux pour Field Service Management :

1. Accédez à la **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps**.
2. Cliquez sur la politique de feuille de temps souhaitée. Par défaut, le système utilise la **politique de feuille de temps par défaut**.
3. Activez le champ **Autoriser plusieurs types de taux**.
4. Sélectionnez un **Type de taux par défaut**. La valeur par défaut pour ce champ est le type de taux **Standard**.
5. Activez le champ **Créer automatiquement des cartes de pointage en fonction de la mise à jour de la tâche planifiée**.
6. Activez le champ **Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps de travail**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Enregistrer manuellement le temps de travail pour une tâche ou une activité

Les agents peuvent enregistrer le temps de travail pour une tâche de commande de travaux ainsi que le temps passé sur d'autres activités.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_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

Un agent peut enregistrer le temps de travail directement à partir d'une tâche de commande de travaux en cliquant sur **Enregistrer le temps** sur le formulaire de tâche de commande de travaux. Un agent peut enregistrer le temps quel que soit l'état de la tâche de commande de travaux. Un agent peut également enregistrer le temps passé sur d'autres activités depuis la liste Temps de travail en créant un nouvel enregistrement de temps de travail, en enregistrant le temps et en sélectionnant une catégorie.

Remarque :
si plusieurs cartes d'évaluation sont activées, les agents peuvent également sélectionner les types de taux lors de la création d'entrées de temps de travail.

Une carte de pointage est créée pour chaque type de catégorie et chaque tâche de commande de travaux. Le nombre total d'heures enregistrées sur chaque carte de pointage est ensuite enregistré sur la feuille de temps actuelle dans la liste connexe **Cartes de pointage**.

Procédure

1. Pour enregistrer le temps de travail pour une tâche ou une activité :
   - Accédez à une tâche de commande de travaux et cliquez sur **Enregistrer le temps**. Cela ouvre un formulaire de temps de travail dont les champs **Tâche** et **Utilisateur** sont déjà remplis.
   - Accédez à la **Feuilles de temps** > **Mon temps passé** et cliquez sur **Nouveau**. Cela ouvre un formulaire de temps de travail dont le champ **Utilisateur** est déjà rempli.
2. Si nécessaire, sélectionnez la tâche de commande de travaux dans le champ **Tâche**.
3. Si nécessaire, sélectionnez la **Date de travail**.
   Ce champ est par défaut défini sur la date actuelle.
4. Sélectionnez une **Catégorie** pour le temps enregistré.
5. Sélectionnez un **Type de taux** pour le temps enregistré.
   Lorsque plusieurs types de taux sont activés pour Field Service Management, les agents peuvent préciser plusieurs types de taux pour le temps de travail passé sur une tâche.
6. Remplissez le **Temps de travail**.
7. Fournissez toute information supplémentaire dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Soumettre.**
   Le formulaire de temps de travail est enregistré et ajouté à la liste Temps de travail. S'il s'agit de la première entrée de temps de travail pour la catégorie sélectionnée, une carte de pointage est créée pour cette catégorie et l'enregistrement de temps de travail est ajouté à la carte. Si une carte de pointage pour la catégorie existe déjà, l'enregistrement de temps de travail est ajouté à cette carte.

Mettre en pause une tâche de commande de travaux

Enregistrez une pause à partir d'une tâche de commande de travaux dans l'application Field Service si vous ne pouvez pas poursuivre le travail pour une raison quelconque. Vous pouvez reprendre la tâche de commande de travaux lorsque vous recommencez à travailler dessus. Le système suit automatiquement et calcule le temps réel nécessaire pour terminer la tâche, même si vous avez travaillé à des intervalles différents.

Avant de commencer

L'administrateur système peut choisir d'activer la propriété `work.management.allow.auto.timecard` pour que des cartes de pointage soient automatiquement créées lorsque vous commencez à travailler sur une tâche. Les données des cartes de pointage sont stockées dans la table [metric_instance] et sont contrôlées par la `work.management.allow.auto.metric_cleanup` propriété 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.

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La tâche de commande de travaux doit être à l'état de Travail en cours pour arrêter le minuteur.

Procédure

1. Accédez à la tâche de commande de travaux que vous souhaitez mettre en pause.
2. Cliquez sur **Suspendre le travail**.
   Le bouton bascule automatiquement sur **Reprendre le travail**.
3. Cliquez sur **Reprendre le travail** lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau sur l'activité.

Résultats
Chaque fois que vous suspendez ou reprenez le travail sur la tâche, un horodatage est capturé dans le flux d'activité et le temps réel pendant lequel vous avez travaillé sur la tâche est automatiquement calculé. Une entrée pour le temps passé sur la tâche est créée dans la liste connexe **Temps de travail** .

Examiner le temps enregistré pour une tâche

Les agents peuvent examiner le temps enregistré pour les tâches de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste connexe **Temps de travail** du formulaire de tâche de commande de travaux affiche les enregistrements de temps de travail qui ont été créés pour la tâche de commande de travaux. À partir de cette liste connexe, les agents de services sur site peuvent examiner leur temps enregistré et également supprimer des enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la tâche de commande de travaux souhaitée.
2. Allez à la liste connexe **Temps de travail**.
   La liste affiche les enregistrements de temps de travail qui ont été créés pour cette tâche de commande de travaux.
3. Pour consulter un enregistrement, cliquez sur la **Catégorie**.

Modifier ou supprimer des entrées de temps de travail

Les agents peuvent modifier et supprimer les entrées de temps passé une fois qu'une feuille de temps a été approuvée.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La modification ou la suppression d'entrées met à jour les cartes de pointage existantes et génère une feuille de temps mise à jour.

Remarque :
ne modifiez pas les cartes de pointage manuellement. Au lieu de cela, modifiez les entrées de temps de travail d'origine : cela génère des cartes de pointage et des feuilles de temps 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.

Procédure

1. Accédez à l'entrée de temps passé souhaitée en utilisant l'une des méthodes suivantes :
   - **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**, sélectionnez l'entrée souhaitée, puis cliquez sur l'onglet **Temps passé** .
   - **Tous** > **Feuilles de temps** > **Enregistrement de l'heure** > **Mon temps passé**.
2. Sélectionnez l'entrée de temps passé que vous souhaitez modifier ou supprimer.
3. Modifiez ou supprimez l'entrée.
   - Pour modifier l'entrée, apportez des modifications aux champs souhaités et sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Pour supprimer l'entrée, sélectionnez **Supprimer**.

Examiner et soumettre une feuille de temps

Les agents peuvent examiner et soumettre des feuilles de temps aux gestionnaires pour qu'ils les examinent et donnent leur approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le nombre total d'heures de travail pour 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, examinez les cartes de pointage associées à la feuille de temps dans la liste **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.

Examiner et approuver des feuilles de temps

Les gestionnaires peuvent examiner les cartes de pointage et les feuilles de temps pour les agents de leurs groupes d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **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'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.

SLA Field Service Management

Les SLA ServiceNow suivent le niveau de service fourni par les groupes et les personnes.

Lorsque vous créez une commande de travaux, le système lui affecte automatiquement les concepts Service Level Management par défaut en fonction du niveau de priorité. Si vous modifiez la priorité de la commande de travaux, le système annule le SLA actuel et applique le SLA approprié pour la nouvelle priorité. Le minuteur SLA continue de fonctionner même si la priorité est modifiée. Les trois SLA utilisés par défaut pour les commandes de travaux sont les suivants :

SLA par défaut

SLA	Description
WM - 5 jours ouvrés	Affecté aux commandes de travaux avec une priorité de niveau 4 (faible)
WM - Jour ouvré suivant	Affecté aux commandes de travaux avec une priorité de niveau 3 (modéré)
WM - Même jour ouvré	Affecté aux commandes de travaux avec une priorité de niveau 2 (élevé) ou 1 (critique)

Les utilisateurs ayant le rôle wm_admin peuvent créer et modifier des SLA ou les supprimer des commandes de travaux. Les modifications apportées à un SLA sont utilisées dans les nouvelles commandes de travaux, mais elles n'affectent pas les commandes de travaux existantes qui utilisent le SLA.

Remarque :
le SLA s'applique à la commande de travaux. Toutes les tâches liées aux commandes de travaux doivent être effectuées dans les délais du SLA pour être conformes au SLA.

Les détails du SLA s'affichent sur la carte de tâche dans le panneau de tâches et sur le calendrier dans le Espace de travail du répartiteur. Le nombre inscrit sur la carte dans le panneau des tâches indique le temps restant avant que le SLA ne soit rompu. La ligne horizontale qui apparaît sous la tâche dans la vue de calendrier est une barre de tâches. La barre et le numéro dans le panneau de tâches indiquent l'état du SLA de tâche avec différentes couleurs en fonction des durées de SLA suivantes.

Durée du SLA	Couleur de la barre
Inférieur à 50 %	Vert
Entre 50 % et 75 %	Jaune
Entre 75 % et 100 %	Orange
Au-dessus de 100 % (rompu)	Rouge
En pause	Gris

Information associée

Gérer un SLA de commande 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.

Utiliser une carte SLA

Affichez les tâches de commande de travaux ouvertes et leur statut SLA.

La vue de carte SLA permet aux utilisateurs ayant le rôle wm_admin, wm_dispatcher ou un rôle double de répartiteur de voir rapidement les tâches de commande de travaux ouvertes qui risquent de rompre leurs SLA.

Lorsque la carte SLA apparaît, la vue est centrée sur l'emplacement de l'utilisateur connecté, à partir du champ **Emplacement** de l'enregistrement utilisateur. La couleur de l'icône de chaque tâche indique le niveau du **Pourcentage écoulé d'heures ouvrables** du SLA. Il s'agit du pourcentage de la durée du SLA ayant expiré sur le calendrier d'entreprise applicable, le cas échéant.

Par exemple, une commande de travaux avec un SLA de 5 jours ouvrables commence un vendredi. Le mardi, le pourcentage écoulé réel pour le SLA atteint 100 %. Cependant, le pourcentage écoulé d'heures ouvrables n'atteint pas 100 % avant jeudi, parce que le calendrier d'entreprise montre qu'un jour ouvrable dure de 8h à 17h en semaine. Si le SLA est rompu le jeudi, le pourcentage écoulé d'heures ouvrables continue d'augmenter à partir de 100 %, jusqu'à ce que la tâche soit terminée. Si aucun calendrier d'entreprise n'est utilisé, le pourcentage écoulé d'heures ouvrables est égal au pourcentage écoulé réel.

Accéder à une carte SLA

Comment accéder à la carte SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher ou un rôle double de répartiteur

Procédure

Pour accéder à la carte SLA, accédez à **Service sur site** > **Distribution** > **Ma carte SLA**.

La carte s'ouvre sur la zone géographique contenant les commandes de travaux avec des SLA qui sont affectées à votre groupe de distribution.

Information associée

Utilisation de la carte de répartition

Symboles de carte SLA

Icônes de la carte SLA et ce qu'elles représentent.

Symboles de carte SLA

Icône	Description
	Emplacement actuel d'un agent sélectionné dans le filtre. Les agents identifiés par cette icône sont à l'heure ou en avance sur le calendrier.
	Emplacement actuel d'un agent qui a moins de 30 minutes de retard par rapport au calendrier.
	Emplacement actuel d'un agent qui a entre 30 et 60 minutes de retard par rapport au calendrier.
	Emplacement actuel d'un agent qui a au moins une heure de retard par rapport au calendrier.
	Dernier emplacement connu d'un agent qui n'est pas inclus dans le calendrier ou qui ne travaille actuellement sur aucune 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.

Symboles de carte SLA (suite)

Icône	Description
	Les tâches avec un pourcentage écoulé d'heures ouvrables entre 0 et 25.
	Les tâches avec un pourcentage écoulé d'heures ouvrables entre 25 et 50.
	Les tâches avec un pourcentage écoulé d'heures ouvrables entre 50 et 75.
	Tâches avec un pourcentage écoulé d'activité de 75 à 100.
	Plusieurs tâches actives avec des SLA, regroupées par proximité.
	Plusieurs agents, regroupés par proximité.
	Somme d'agents et de tâches avec des SLA, regroupés par proximité.

Filtrer une carte SLA

Comment filtrer la carte SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher ou un rôle double de répartiteur

Procédure

1. Cliquez sur **Afficher le filtre**.

   Les filtres suivants sont disponibles :

   - **Date** : sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez faire une recherche.
   - **Afficher l'emplacement actuel des agents** : affichez ou masquez les emplacements des agents sur la carte. Par défaut, tous les agents sont affichés.
2. Sélectionnez les filtres souhaités.
3. Cliquez sur **Appliquer le filtre** pour appliquer vos modifications à la carte.

Gérer une tâche possédant un SLA

Comment accéder et gérer des tâches avec des SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher ou un rôle double de répartiteur

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de la tâche pour afficher une fenêtre contextuelle avec les détails du SLA suivants :

Détails du SLA

Titre	Description
SLA	Nom du SLA.
Temps restant	Heures ouvrables écoulées restantes sur le SLA.
Priorité	Priorité des tâches selon leur numéro, où **1** est le niveau plus élevé et **5** 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.

Titre	Description
Compétences requises	Compétences nécessaires pour effectuer le travail.
Pièces nécessaires	Pièces nécessaires pour effectuer le travail.

Détail de la carte SLA



2. Cliquez sur le lien du numéro de la tâche pour afficher l'enregistrement dans une fenêtre contextuelle sur la carte.
3. Sélectionnez la liste connexe des **SLA de tâches** pour afficher les détails du SLA.
4. La liste affiche les valeurs de SLA suivantes :

Valeurs de SLA

Titre	Description
SLA	Nom du SLA. Cliquez sur ce lien pour afficher la définition du SLA et son calendrier.
Heure de début	Heure à laquelle le SLA a démarré.
Étape	Statut de ce SLA, tel que **En cours**, **Terminé** ou **Rompu**.
Pourcentage écoulé d'heures ouvrables	Pourcentage de temps écoulé dans le calendrier d'entreprise pour ce SLA. S'il n'existe pas de calendrier d'entreprise, cette valeur est la même que le pourcentage écoulé réel.
Heures ouvrables restantes	Durée de temps restante pour ce SLA dans le calendrier d'entreprise. S'il n'existe pas de calendrier d'entreprise, cette valeur est la même que le temps restant réel.

Afficher les rubriques des tendances des commandes de travaux

Analysez le backlog des commandes de travaux de support et identifiez les grappes de commandes de travaux qui pointent vers des problèmes sous-jacents similaires à l'aide Intelligence prédictive de for Gestion des services 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.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin ou wm_manager.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Tendances des commandes de travaux**.
2. Cliquez sur un ID de grappe dans la liste Récapitulatif de la grappe pour afficher la liste des commandes de travaux connexes.
   - Les concepts de grappe répertorient les dix mots les plus récurrents qui apparaissent dans la brève description des commandes de travaux.
   - La taille de la grappe indique le nombre de commandes de travaux dans la grappe.
   - La qualité de la grappe donne une valeur en pourcentage de similarité des commandes de travaux.

Gérer l'inventaire dans Gestion des services sur site

Obtenez les pièces dont vous avez besoin pour accomplir les tâches.

Si un technicien sur site utilise une pièce ou effectue un service pendant son travail, il peut ensuite saisir le travail dans l'application Field Service Mobile. Les produits utilisés et les services exécutés peuvent être facturés aux clients sur la base de la liste de prix ou des droits applicables. Les produits usagés peuvent être déduits des niveaux de stock dans la gestion d'inventaire Field Service.

Les qualificateurs, les répartiteurs et les agents peuvent créer, approvisionner des besoins de pièces et des demandes. Les répartiteurs peuvent créer et gérer des ordres de transfert, et les agents peuvent également réserver, prélever et utiliser des pièces. En plus d'obtenir les pièces pour terminer les tâches, vous pouvez également effectuer les actions suivantes :

- transférer des pièces en fonction des règles de stock ;
- accéder aux pièces que vous avez dans votre inventaire ;
- déplacer des pièces vers votre inventaire depuis les emplacements disponibles.

Information associée

Gestion des stocks dans Gestion des services sur site

Configurer la gestion des stocks et des actifs

Besoins de pièces

Une fois que toutes les tâches de commande de travaux sont qualifiées et que l'état de la commande de travaux parente passe automatiquement à **Qualifié**, vous pouvez, si nécessaire, demander plus d'informations au qualificateur et approvisionner toutes les pièces requises pour les tâches.

Si une commande de travaux a été créée à partir d'un modèle de commande de travaux, les besoins de pièces sont automatiquement ajoutés à la tâche de commande de travaux.

Les exemples inclus dans cette rubrique illustrent l'utilisation des besoins en pièces avec les ordres de travail ; Toutefois, les besoins de pièces peuvent être utilisés avec n'importe quelle application 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.

Pour créer des besoins de pièces et approvisionner des pièces, activez l'option de configuration **Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents** sur l'écran de Configuration de service sur site.

Pour réserver automatiquement les pièces requises dans l'entrepôt de l'agent, activez l'option de configuration **Réserver des pièces dans l'entrepôt d'agents** sur l'écran de configuration de Field Service.

Remarque :
pour pouvoir être réservées pour une tâche de commande de travaux, les pièces requises doivent être disponibles dans l'entrepôt personnel de l'agent ou dans l'entrepôt du groupe.

Créer un besoin de pièces

Créez un besoin de pièces pour une tâche de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_agent, wm_dispatcher, wm_qualifier ouqualificateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un besoin de pièce pour demander une pièce avec ou sans le contexte de la tâche de commande de travaux.

Procédure

1. Accéder à une liste de commandes de travaux.
   - Si vous disposez du rôle wm_admin, accédez à **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
   - Si vous disposez du rôle wm_agent, accédez à **Service sur site** > **Agent** > **Me l'affecter**.
   - Si vous disposez du rôle wm_dispatcher, accédez à **Service sur site** > **Distribution** > **File d'attente de répartition** > **.**
   - Si vous disposez du rôle wm_qualifier, accédez à **Service sur site** > **Commande de travaux** > **En attente de qualification** > **.**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux dont l'état est En **attente de qualification**, **Qualifié,Affecté** ou **Travail en cours** .
4. Effectuez l'une des opérations suivantes.

Option	Description
Cliquez sur Approvisionner.	Toutes les tâches et les besoins de pièces sont énumérés sur la gauche. Faites passer votre curseur sur n'importe quelle icône de tâche ou de besoin de pièces pour obtenir plus d'informations. Faites un clic droit sur une tâche de commande de travaux et sélectionnez **Créer un besoin de pièces**. Cette méthode est utile si vous approvisionnez plusieurs pièces pour une tâche de commande de travaux.
Dans la liste connexe Besoins de pièces, cliquez sur Nouveau.	Cette méthode est utile si vous approvisionnez une seule pièce pour une tâche de commande de travaux.

5. Renseignez les champs 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.

Champs du formulaire de besoin de pièces

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le besoin de pièces.
Tâche de commande de travaux	Numéro attribué à la tâche de commande de travaux.
Modèle	Description du modèle de pièce nécessaire pour réaliser la tâche de commande de travaux.
Demandé pour	Date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées. La date est remplie automatiquement en fonction de l'heure prévue de début du déplacement pour la tâche. Si nécessaire, modifiez la date manuellement.
Quantité requise	Quantité totale nécessaire pour répondre au besoin de pièces. Ce champ passe en lecture seule lorsque le nombre total de pièces requises a été approvisionné.
Quantité réservée	Quantité totale ayant déjà été approvisionnée.
Approvisionné	Indicateur permettant de savoir si la quantité requise pour ce besoin de pièces a été réservée et si son transfert d'un entrepôt à un autre a été demandé.
Livrée	Indicateur permettant de savoir si les lignes d'ordre de transfert dépendant de ce besoin de pièces ont été livrées ou non.
Description courte	Contenu du champ **Brève description** de la commande de travaux parente. Si la commande de travaux a été créée à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement, la brève description du besoin de pièces est héritée de cet enregistrement. Si la commande de travaux a été créée automatiquement à partir d'un , la brève description provient du modèle de modèle. Ce champ est masqué par défaut.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Si la pièce est en rupture de stock, un message nommant la pièce apparaît en haut du formulaire.
7. Si quelqu'un d'autre que le qualificateur effectue l'approvisionnement pour le besoin de pièces, créez des lignes d'ordre de transfert, déplacez la pièce depuis un entrepôt vers un agent, puis cliquez sur **Qualifié**.

Remarque :
les numéros d'enregistrement des besoins de pièces commencent par le préfixe **SOPR** et les enregistrements sont stockés dans la table [sm_part_requirement] dans l'application Service Order Management. Les besoins de pièces créés dans les versions antérieures commencent par le préfixe **WOPR**.

Copier un besoin de pièces

Copiez un besoin de pièces pour créer rapidement un autre besoin de pièces similaire.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui n'est pas à l'état **Fermé** ou **Annulé**.
4. Cliquez sur **Approvisionner**.
5. Dans la liste Approvisionner une commande de travaux, faites un clic droit sur un numéro de pièce d'une commande de travaux et sélectionnez **Copier le besoin de pièces**.

   Cette action copie les informations du besoin de pièces dans le presse-papiers.
6. Dans la liste Approvisionner une commande de travaux, faites un clic droit sur un numéro de tâche de commande de travaux et sélectionnez **Coller le besoin de pièces**.

Supprimer un besoin de pièces

Supprimez un besoin de pièces depuis une tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui n'est pas à l'état **Fermé** ou **Annulé**.
4. Cliquez sur **Approvisionner**.

   La liste Approvisionner une commande de travaux apparaît, affichant les enregistrements de besoin de pièces dans une structure d'arborescence.
5. Faites un clic droit sur le numéro d'un besoin de pièces et sélectionnez **Supprimer le besoin de pièces** dans le menu contextuel.

   Le système supprime le besoin de pièces sans afficher un message de confirmation.

approvisionner des pièces ;

L'approvisionnement d'une pièce est le processus de réservation et d'obtention d'un actif décrit dans un enregistrement de besoin de pièces, soit en le commandant auprès d'un fournisseur, soit en le transférant d'un entrepôt à un autre.

Les utilisateurs qui peuvent créer des commandes de travaux peuvent créer des besoins de pièces en utilisant des modèles de commande de travaux ou en utilisant manuellement les procédures sur cette page. Les agents, les qualificateurs et les répartiteurs, y compris les utilisateurs ayant des rôles doubles, peuvent créer et approvisionner un besoin de pièces.

- Un qualificateur détermine si les pièces sont nécessaires pour exécuter les tâches de commande de travaux.
- Un répartiteur approvisionne les besoins de pièces et crée des lignes d'ordre de transfert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 répartiteur ou un agent fait passer les pièces par le biais du processus de transfert.
- Un agent accepte la livraison des pièces et enregistre l'utilisation des pièces.

Les besoins de pièces doivent être associés à une tâche de commande de travaux. Une fois les pièces identifiées, un ordre de transfert est créé pour déplacer les pièces de l'entrepôt où elles sont situées à un autre entrepôt ou directement à un agent. Les agents peuvent être sélectionnés en fonction de leurs compétences et de la disponibilité des pièces dans leurs entrepôts personnels. Une tâche de commande de travaux peut avoir plusieurs besoins de pièces et plusieurs ordres de transfert.

- Dans une tâche de commande de travaux, plusieurs besoins de pièces peuvent exiger différents éléments qui peuvent tous se trouver dans le même entrepôt. Un ordre de transfert unique peut répondre aux besoins de pièces. L'ordre de transfert aura plusieurs lignes d'ordre de transfert, chacune précisant un élément différent en fonction des besoins de pièces.
- Lorsqu'un entrepôt a tous les articles requis, une ligne d'ordre de transfert unique peut exécuter la commande lors du déplacement d'actifs consommables. Il est possible qu'une ou plusieurs lignes d'ordre de transfert doivent être créées lors du déplacement d'actifs non consommables. (Pour plus d'informations sur les actifs consommables et non consommables, consultez Gestion des actifs .)
- Si un entrepôt unique ne contient pas tous les éléments nécessaires au besoin de pièces, créez une ligne d'ordre de transfert supplémentaire pour un autre entrepôt. Étant donné que la nouvelle ligne d'ordre de transfert spécifie un entrepôt différent, un ordre de transfert distinct est automatiquement créé. Un besoin de pièces unique est alors exécuté par deux ordres de transfert distincts, dans deux entrepôts différents.

Lorsqu'un technicien ou un agent travaille sur une tâche et qu'il a besoin d'une pièce, il doit pouvoir l'utiliser à partir d'un entrepôt personnel, lorsqu'elle est disponible, sans passer par le processus d'approvisionnement.

Avec l'approvisionnement en pièces simplifié, chaque fois qu'une tâche est affectée à un agent, les demandes de pièces proviennent automatiquement de son entrepôt préféré sans passer par le processus d'approvisionnement. Si une pièce n'est pas disponible dans l'entrepôt préféré, les agents peuvent s'approvisionner manuellement auprès des groupes d'affectation ou des entrepôts.

Approvisionnement de pièces simplifié

Avec l'approvisionnement de pièces simplifié, un agent peut créer un besoin de pièces et utiliser une pièce provenant de son entrepôt personnel sans passer par le processus d'approvisionnement. Ceci est utile pour les agents qui travaillent déjà sur les tâches et ont accès aux pièces nécessaires. Pour utiliser l'approvisionnement de pièces simplifié, cliquez sur le bouton **Utiliser l'actif** dans la liste connexe Utilisations d'actifs sur le formulaire de tâche de commande de travaux.

Information associée

Afficher l'utilisation des actifs

Approvisionner une pièce et affecter un agent

L'option d'approvisionnement de commandes de travaux est utile lorsque vous souhaitez affecter une tâche de commande de travaux à des agents qui ont déjà les pièces requises dans leur entrepôt ou à un agent spécifique qui a besoin que vous lui procuriez les pièces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option d'approvisionnement affiche la liste complète des tâches et des besoins de pièces à approvisionner pour une commande de travaux ou une tâche. Pour chaque tâche, les agents et les entrepôts qui possèdent les pièces requises sont répertoriés. En outre, les compétences et les pièces requises pour chaque tâche sont affichées. Sélectionnez un agent pour voir si l'agent a les compétences et les pièces requises pour la tâche. Les créneaux horaires pendant lesquels l'agent est disponible dans la fenêtre de commande de travaux sont affichés pour vous aider à planifier efficacement les tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui n'est pas à l'état **Fermé** ou **Annulé**.
4. Cliquez sur **Approvisionner**.
5. Dans la liste Approvisionner une commande de travaux, cliquez sur une tâche de commande de travaux.

   Le champ **Agent** sous **Info sur l'agent** est rempli automatiquement en fonction des informations fournies dans la tâche de commande de travaux.
6. Pour spécifier un autre agent, cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (

   Seuls les agents qui répondent aux critères de la tâche de commande de travaux sont disponibles pour la sélection. Le système remplit automatiquement les champs **Compétences** et **Pièces** selon l'agent spécifié. Si une icône non disponible ( s'affiche à côté d'un article, cela signifie que l'agent spécifié ne possède pas la pièce ou qu'il n'a pas assez d'unités de la pièce pour exécuter la tâche.
7. Faites glisser votre curseur sur l'icône pour obtenir des informations sur le nombre nécessaire d'unités de la pièce et le nombre d'unités que l'agent a dans son entrepôt.
8. Pour filtrer les agents et réserver les pièces, cliquez sur la flèche à côté d'**Info sur l'agent** pour développer la section.
   - Sélectionnez les options de compétences et de pièces pour filtrer les agents.
   - Sélectionnez **Réserver des pièces dans l'entrepôt d'agents** pour réserver des pièces situées dans l'entrepôt de l'agent spécifié. Ceci approvisionne automatiquement les pièces déjà présentes.
9. Dans le champ **Date**, sélectionnez la date à laquelle le travail doit avoir lieu.

   Si l'agent est disponible à la date spécifiée, le bouton **Affecter** apparaît dans le champ **Calendrier**.
10. Si nécessaire, vous pouvez mettre à jour les champs de **Début planifié** et de **Fin planifiée** dans la section **Informations sur 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.

- Si vous modifiez les champs **Début planifié** et **Fin planifiée** dans la section **Besoins de pièces** en haut de l'écran, les champs correspondants dans la section **Informations sur les tâches** sont également modifiés. Si vous effectuez des modifications aux champs de la section **Informations sur les tâches**, les champs correspondants dans la section Besoins de pièces ne sont pas modifiés.
- Toute modification des champs **Durée de déplacement estimée**, **Durée de travail estimée** ou **Heure de début planifiée** sur le formulaire de tâche apparaît automatiquement dans les **Informations sur les tâches**.

11. Cliquez sur **Affecter**.
12. Pour restaurer les modifications que vous avez apportées à Info sur l'agent, cliquez sur **Actualiser**.

    Vous ne pouvez pas utiliser **Actualiser** après avoir enregistré l'enregistrement.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.

    L'agent n'est pas affecté tant que vous n'avez pas enregistré l'enregistrement.
14. Approvisionnez toutes les pièces que l'agent spécifié n'a pas encore réservées.
    Dans le panneau de gauche, sélectionnez une pièce dans la liste des besoins de pièces pour la tâche.
15. Cliquez sur **Approvisionner une partie** et complétez l'ordre de transfert.

Approvisionner des pièces pour les tâches de commande de travaux

Procurez-vous des pièces auprès de vos entrepôts ou groupes d'affectation préférés pour vous assurer que les tâches de commande de travaux sont exécutées rapidement.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez approvisionner des pièces pour la tâche de commande de travaux manuellement ou automatiquement.

- Processus automatique : si la tâche est affectée à un agent qui dispose des pièces requises dans son entrepôt préféré, les demandes de pièces sont automatiquement approvisionnées sans aucune intervention manuelle.
- Processus manuel : si une pièce requise n'est pas disponible dans l'entrepôt préféré, en tant qu'agent, vous pouvez l'approvisionner manuellement auprès de groupes d'affectation ou d'autres entrepôts.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commandes de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.

Remarque :
Ouvrez une tâche de commande de travaux qui est à l'état **Affecté** . Lorsqu'une tâche est affectée à un agent, les demandes de pièces proviennent automatiquement de son entrepôt préféré s'il contient les pièces. Si une pièce n'est pas disponible dans l'entrepôt préféré, les agents peuvent s'approvisionner manuellement auprès des groupes d'affectation ou des entrepôts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'onglet **Besoins de pièces** , vous pouvez afficher une liste des pièces requises pour la tâche.
4. Pour approvisionner des pièces manuellement, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez le besoin de pièces, puis sélectionnez les pièces que vous souhaitez approvisionner manuellement.
   La page des besoins de pièces affiche tous les détails pertinents.

   b. Sélectionnez **Pièce source**.

   c. Sélectionnez l'option appropriée en fonction des critères d'approvisionnement souhaités.

   d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Sélectionnez **Approvisionner pièce** et complétez l'ordre de transfert.
   La ligne d'ordre de transfert est créée.

Que faire ensuite

Exécutez les ordres de transfert : si l'agent s'approvisionne en pièces auprès d'autres entrepôts ou groupes d'affectation, une ligne d'ordre de transfert est créée automatiquement. Vous pouvez ensuite compléter l'ordre de transfert en veillant à ce que les pièces soient déplacées vers l'emplacement désigné.

Récupérer un actif

Les agents peuvent consulter une liste consolidée, regroupée par entrepôt, de tous leurs actifs en attente d'être récupérés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent récupérer les actifs en personne et les enregistrer ensuite comme livrés. La liste contient des lignes d'ordre de transfert à l'étape Reçu ou En transit avec une tâche de commande de travaux qui répond aux critères suivants :

- Affecté à l'agent
- À l'état Accepté ou Travail en cours

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Prélèvement/dépôt** > **Ma liste de choix**.

   La liste **Lignes d'ordre de transfert** est affichée dans la vue **PickUpList**.

2. **Facultatif :** Cliquez sur le texte dans n'importe quelle colonne pour obtenir plus d'informations sur l'ordre de transfert, la ligne d'ordre de transfert ou l'actif.
3. Après avoir récupéré les éléments en personne, sélectionnez une case à cocher à côté de la colonne d'ordre de transfert, puis allez à la liste de choix **Actions** et sélectionnez **Livrer**.

Gérer les ordres de transfert

Utilisez un ordre de transfert pour déplacer les pièces nécessaires entre les entrepôts de l'entreprise ou vers un emplacement où un agent peut les recevoir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de transfert définit les dates de livraison, les entrepôts impliqués dans le transfert et le statut général de l’ordre. Un ordre de transfert contient une ou plusieurs lignes d’ordre de transfert, qui permettent de transférer plusieurs pièces ou actifs avec un seul ordre de transfert. Une ligne d’ordre de transfert décrit la pièce, la quantité requise et le statut de la pièce au sein du processus de transfert.

Le système crée automatiquement un ordre de transfert lorsque vous créez une ligne d’ordre de transfert. Vous pouvez ajouter des lignes d’ordre de transfert supplémentaires à un ordre de transfert tant que l’ordre de transfert est à l’étape **Brouillon**. Lorsque l’une des lignes d’ordre de transfert passe à l’étape suivante, l’étape de l’ordre de transfert évolue également et ne peut plus accepter des lignes d’ordre de transfert supplémentaires.

Modèles de consommables et de non-consommables

Le processus de transfert est légèrement différent pour les consommables que pour les non-consommables.

Les actifs consommables, tels que les claviers d’ordinateur, ne font pas l’objet d’un suivi individuel dans les ordres de transfert. Les actifs non consommables, tels que les routeurs réseau, sont des éléments de configuration qui font l'objet d'un suivi individuel dans les ordres de transfert.

Modèles de consommables

Si le modèle transféré est un modèle de consommables, le système peut commander tous les éléments à la fois si vous spécifiez une **Quantité demandée** sur une seule ligne d’ordre de transfert. Une fois la quantité précisée, le système détermine si l’entrepôt sélectionné a la quantité nécessaire pour répondre au besoin de pièces. Si l’entrepôt ne peut pas répondre au besoin de pièces en entier, le système entre automatiquement la quantité disponible dans l’entrepôt. Par exemple, si le besoin est de 25 claviers et que l’entrepôt sélectionné n’en contient que 10, la quantité disponible de 10 claviers sera ajoutée. L’utilisateur doit créer une autre ligne d’ordre de transfert manuellement pour commander les 15 claviers restants à partir d’un autre entrepôt.

Modèles de non-consommables

Si le modèle transféré est un actif non consommable, créez une ligne d’ordre de transfert par actif. Le système crée autant de lignes d’ordre de transfert que la quantité demandée. Cette approche est utilisée afin que le statut et l’emplacement de l’entrepôt de chaque élément de configuration puissent être modifiés de façon indépendante. Par exemple, si le besoin de pièces spécifie deux imprimantes photo Canon i960, et que les imprimantes sont gérées en tant qu’éléments de configuration, le système génère deux lignes d’ordres de transfert : une par élément de configuration. Une fois que l’agent reçoit la pièce (l’état de l’élément passe à **En stock** et son sous-état passe à **Réservé**) et l’utilise, l’actif est répertorié comme étant **En cours d’utilisation** par l’appelant qui est à l’origine de la commande de travaux.

Créer un ordre de transfert

Créez un ordre de transfert qui déplace les pièces ou les actifs nécessaires vers l’entrepôt ou l’emplacement d’agent approprié.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande 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.

4. Dans la liste connexe **Besoins de pièces**, cliquez sur un **Nombre**.
5. Cliquez sur **Approvisionner une partie**.
   Le système complète automatiquement le champ **Modèle** avec les informations du besoin de pièces. Vous pouvez sélectionner un modèle différent, mais il doit remplacer le modèle demandé. Si vous cliquez sur l'icône de recherche de référence ( ) en regard du champ **Modèle** , seuls le modèle sélectionné et les modèles de substitution en stock sont répertoriés.
6. Sélectionnez un **Entrepôt de départ**.
   - Seuls les entrepôts ayant le modèle spécifié sont inclus dans la liste. Si aucun entrepôt n'est répertorié, la pièce est considérée comme étant en rupture de stock.
   - Le champ **Entrepôt de départ** est rempli automatiquement avec l'emplacement d'un entrepôt par défaut, uniquement si la pièce est disponible dans l'entrepôt personnel de l'agent ou l'entrepôt du groupe d'affectation. Vous pouvez indiquer l'emplacement d'un entrepôt différent, si nécessaire.
7. Sélectionnez un **Entrepôt de destination**.
   - Le champ **Entrepôt de destination** est rempli automatiquement avec l'emplacement d'un entrepôt par défaut. Vous pouvez indiquer l'emplacement d'un entrepôt différent, si nécessaire.
   - Pour livrer les éléments directement à un agent et sauter l'étape **Reçu**, sélectionnez un entrepôt personnel comme destination. Si aucun agent n'est affecté à la tâche de commande de travaux, la ligne d'ordre de transfert reste à l'étape **Reçu** jusqu'à ce qu'un agent ait été affecté.
   - Pour utiliser une pièce sans la transférer, sélectionnez le même entrepôt non personnel en tant qu'entrepôt de départ et de destination. Cette action fait passer l'ordre de transfert directement à l'étape **Reçu** et définit l'état et le sous-état de l'actif comme **En stock - En attente de transfert**.

   Remarque :
   une erreur se produit si le même entrepôt personnel est sélectionné à la fois en tant qu'entrepôt de départ et de destination. Dans ce cas, la ligne d'ordre de transfert passe automatiquement à l'étape **Livré** même si aucun agent n'est affecté à la tâche de commande de travaux.
8. Précisez la **Quantité demandée**.

   Si le premier entrepôt que vous sélectionnez ne contient pas la quantité suffisante, répétez les étapes 2 à 5 jusqu'à ce que la quantité totale requise soit commandée. Lorsque vous commandez à partir d'entrepôts, le nombre dans le champ **Quantité réservée** est mis à jour automatiquement. Lorsque les nombres des champs **Quantité réservée** et **Quantité demandée** du formulaire de besoin de pièces correspondent, le système sélectionne la case à cocher **Approvisionné**. Une fois qu'une ligne d'ordre de transfert a été demandée à partir d'un besoin de pièces, vous ne pouvez pas modifier le besoin de pièces.
9. Sélectionnez une **Méthode de livraison**.

   Les qualificateurs, les répartiteurs, les agents et les utilisateurs ayant des rôles doubles peuvent spécifier une méthode de livraison pour les pièces lorsqu'un ordre de transfert est à l'étape **Brouillon**. Les options de livraison possibles 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.

- **Standard**
- **Du jour au lendemain**
- **Courrier**
- **Enlèvement par l'agent**

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Faire passer un actif par le biais du processus de transfert

Utilisez les tâches de ligne d'ordre de transfert pour faire passer les actifs par le biais du processus de transfert d'expédition ou de dépôt.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de la ligne d'ordre de transfert sont créées pour déplacer les lignes d'ordre de transfert d'une étape à l'autre. Une ligne d'ordre de transfert a initialement une tâche de ligne d'ordre de transfert pour terminer l'exécution. Lorsque vous exécutez un besoin d'actif et fermez la tâche, le système crée automatiquement deux tâches de ligne d'ordre de transfert : l'une pour préparer l'expédition et l'autre pour déposer l'actif.

La fermeture d'une ligne d'ordre de transfert termine la tâche, fait passer la tâche de ligne d'ordre de transfert à l'étape suivante et crée la tâche suivante dans le processus jusqu'à ce que vous fermiez toutes les tâches requises pour terminer la ligne d'ordre de transfert. Pour plus d'informations sur les étapes du transfert, consultez Étapes de la ligne d'ordre de transfert .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Approvisionnement** > **Approvisionnement des ordres de transfert**.
2. Sélectionnez un ordre de transfert pour transférer l'actif.
3. Depuis la liste connexe **Ligne d'ordre de transfert**, sélectionnez une ligne d'ordre de transfert.
4. Depuis la liste connexe **Tâches de ligne d'ordre de transfert**, sélectionnez une tâche de ligne d'ordre de transfert qui est prête pour l'exécution.
   Les tâches éligibles ont le texte de brève description « Prêt pour l'exécution » et sont à l'état Ouvert.
5. Cliquez sur **Tâche de clôture** pour compléter l'exécution et commencer le processus de transfert d'actifs.
   La tâche de ligne d'ordre de transfert qui était prête pour l'exécution passe à l'état Fermé terminé.

   Le système crée automatiquement deux nouvelles tâches de ligne d'ordre de transfert :
   - le texte de brève description de la tâche de ligne d'ordre de transfert pour la préparation de l'expédition est « Préparer pour l'expédition » et son état est Ouvert ;
   - le texte de brève description pour la tâche de ligne d'ordre de transfert pour le dépôt est « Recevoir » et son état est Ouvert.
6. Déposez ou préparez pour l'expédition.

Traduction automatique

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

Fusionner des ordres de transfert

Lorsque vous avez soumis un nouvel ordre de transfert, le système examine tous les ordres de transfert existants liés à la tâche de commande de travaux actuelle afin de déterminer si le nouvel ordre de transfert peut être fusionné avec un ordre existant.

Pour fusionner des ordres de transfert, le système utilise les critères suivants :

- Créé à partir de l'application Gestion des services sur site. (Configurez l'enregistrement d'ordre de transfert pour ajouter le champ **Type**.)
- À l'étape **Brouillon**.
- Même **Entrepôt de départ**.
- Même **Entrepôt de destination**.

Si un ordre de transfert existant correspond à ces critères, la nouvelle ligne d'ordre de transfert est placée sous l'ordre de transfert existant. Si aucun ordre de transfert existant ne correspond à ces critères, un nouvel ordre de transfert est créé et la ligne d'ordre de transfert y est ajoutée. Une bonne pratique consiste à consulter l'ordre de transfert pour s'assurer que toutes les informations sont correctes. Par exemple, vérifiez que la **Date de livraison** sur l'ordre de transfert est appropriée par rapport à la date **Demandé pour** mentionnée sur le besoin de pièces. Les ordres de transfert créés dans l'application Gestion des services sur site ne seront pas fusionnés ou combinés avec des ordres de transfert créés à partir de n'importe quelle autre application, comme Procurement.

Lorsque toutes les lignes d'ordre de transfert d'un besoin de pièces sont livrées à l'entrepôt personnel de l'agent affecté, le besoin de pièces est marqué comme **Livré**. Lorsque les actifs consommables et non consommables sont livrés, le système bascule leur **état** sur **En stock** et leur **sous-état** sur **Réservé** (dans Asset Management).

Utiliser des listes de dépôts

Les agents utilisent des listes de dépôts pour retourner les éléments qui sont dans leur entrepôt personnel.

Un élément peut devoir être retourné parce qu'il est défectueux ou parce qu'il n'est pas nécessaire pour accomplir une tâche de commande de travaux. Les agents peuvent créer une liste de dépôts d'éléments pour envoyer les éléments vers un autre entrepôt en utilisant un ordre de transfert. Les agents ont également la possibilité de déposer physiquement des éléments dans un entrepôt et de noter le dépôt dans l'application Field Service Management.

Un actif doit répondre aux critères suivants pour être ajouté à la liste de dépôts d'un agent :

- Il doit être situé dans l'entrepôt personnel de l'agent.
- La case à cocher **Dépôt** doit être sélectionnée sur l'enregistrement d'ordre de transfert.
- L'un des éléments suivants :
  - Le sous-état de l'actif est **Défectueux**.
  - L'actif n'a pas été utilisé et la tâche de commande de travaux est à l'état **Fermé terminé**.

Créer une liste de dépôts

Les agents peuvent créer une liste de dépôts d'actifs à tout 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.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À titre d'exemple, l'agent peut avoir plusieurs actifs qui ont été supprimés lors de l'exécution d'une tâche de commande de travaux et tous les actifs doivent être retournés à un entrepôt différent.

Après avoir créé une liste de dépôts, il existe deux façons d'ajouter des éléments à la liste.

- Utilisez le bouton **Ajouter défectueux** pour ajouter des éléments qui sont dans leur entrepôt personnel avec un sous-état **Défectueux**. Pour plus d'informations sur les éléments défectueux, consultez Enregistrer l'utilisation d'actifs.
- Créez une ligne d'ordre de transfert pour un élément dans l'entrepôt personnel.

  L'élément ne peut pas avoir le sous-état **Réservé** ou **Défectueux** et il ne peut pas déjà être inclus sur une autre liste de dépôts.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Prélèvement/dépôt** > **Créer une liste de dépôts**.
2. Sélectionnez un **Entrepôt de destination**.
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Effectuez l'une ou les deux actions suivantes :

   - Cliquez sur **Ajouter défectueux** pour ajouter tous les éléments défectueux dans votre entrepôt personnel à la liste de dépôts.
   - Dans la liste connexe **Lignes d'ordre de transfert**, cliquez sur **Nouveau**, sélectionnez un **Modèle**, puis cliquez sur **Soumettre**.

     Seuls les éléments dans l'entrepôt personnel d'un agent qui ne sont ni réservés, ni défectueux, ni inclus dans une autre liste de dépôts sont disponibles pour la sélection.

Consulter une liste de dépôts

Les agents peuvent consulter une liste consolidée, regroupée par entrepôt, de tous les éléments qui ont été ajoutés à des listes de dépôts par l'ensemble des agents.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Prélèvement/dépôt** > **Toutes les listes de dépôts**.
2. Développez un groupe en cliquant sur la flèche à côté du nom de groupe.

Déposer un actif

Les agents peuvent déposer en personne des actifs dans un entrepôt.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_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

Si un élément déposé n’a pas été utilisé, il est automatiquement placé dans l’état**En stock - Disponible** . Si un article déposé est défectueux, il passe automatiquement à l’état **En stock - Défectueux**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Prélèvement/dépôt** > **Ma liste de dépôts**.

   La liste **Lignes d’ordre de transfert** est affichée dans la vue **DropOffList**.

2. **Facultatif :** Cliquez sur le texte dans n’importe quelle colonne pour obtenir plus d’informations, notamment sur l’ordre de transfert ou les entrepôts.
3. Après avoir déposé les éléments en personne, sélectionnez la case à cocher à côté de l’élément, puis allez à la liste de choix **Actions** et sélectionnez **Dépôt**.

Gestion de l’expérience client pour les tâches de commande de travaux

Utilisez Gestion des services sur site Customer Experience pour envoyer des notifications à vos clients par e-mail et SMS, telles que l’état de leurs tâches de commande de travaux, l’emplacement actuel de l’agent, et fournir des commentaires sur l’agent.

Information associée

Configuration Gestion des services sur site de l’expérience utilisateur

Notifications des clients pour les tâches de commande de travaux

Envoyez des messages de notification et des e-mails aux clients pour communiquer des mises à jour sur l'état de leurs tâches de commande de travaux.

Les clients peuvent recevoir des notifications sur les tâches de commande de travaux créées pour eux. Les clients peuvent se désabonner pour ne plus recevoir de notifications.

Les notifications client pour les tâches de commande de travaux utilisent le module d’extension Field Service Management - Customer Experience pour envoyer des notifications par SMS et par e-mail sur le numéro de téléphone mobile et l’adresse e-mail enregistrés. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent activer et configurer les notifications client par SMS et par e-mail. Pour plus d’informations, consultez Notify .

Les clients sont informés lorsqu'une des activités suivantes est effectuée pour la tâche de commande de travaux :

- La tâche de commande de travaux est créée
- La tâche de commande de travaux est affectée
- La tâche de commande de travaux est réaffectée
- La tâche de commande de travaux est replanifiée
- La tâche de commande de travaux est terminée
- La tâche de commande de travaux est annulée
- L'agent commence son déplacement vers l'emplacement de la tâche de commande de travaux
- Les agents atteignent l’emplacement 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.

- La réservation de rendez-vous est confirmée
- La réservation de rendez-vous est replanifiée
- La réservation de rendez-vous est annulée

Afficher et ajouter des commentaires aux tâches de commande de travaux à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal

Affichez les détails de toutes les commandes de travaux et des tâches connexes à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer et sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients peuvent consulter les commandes de travaux et les tâches de commandes de travaux connexes de leurs propres comptes ou des comptes connexes. Ils peuvent également ajouter des commentaires aux commandes de travaux et aux tâches qui ne sont pas à l'état Fermé ou Annulé.

Procédure

1. Connectez-vous au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux** dans l'en-tête du portail.
3. Dans la liste des commandes de travaux liées à votre compte, cliquez sur un numéro de commande de travaux pour afficher ses tâches connexes.
4. Cliquez sur le numéro de tâche de commande de travaux pour afficher plus d'informations à son sujet.
5. **Facultatif :** Saisissez un message destiné à l'agent et cliquez sur **Envoyer**.
   Votre message fait partie de la conversation de tâche de commande de travaux et apparaît sous forme de commentaires supplémentaires. Toutes les réponses des agents à vos messages sont également incluses dans la conversation.

Remarque :
Une note de travail ne peut être vue que par les agents, mais les agents et les clients peuvent voir des commentaires supplémentaires.

Suivre l'emplacement actuel des agents de service sur site

Affichez l'emplacement actuel des agents pour suivre leur heure d'arrivée estimée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer et sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Connectez-vous au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux** dans l'en-tête du portail pour afficher une liste de commandes de travaux liées à votre compte.
3. Cliquez sur un numéro d'ordre de travail pour afficher ses tâches de commande de travaux 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.

4. Pour suivre l’emplacement actuel d’un agent dans l’enregistrement de tâche de commande de travaux, cliquez sur le numéro de la tâche de commande de travaux.
   La carte s’actualise automatiquement pour afficher le dernier emplacement d’un agent.

Suivre l’emplacement actuel des agents à partir des notifications par SMS ou par e-mail

Suivez l’emplacement actuel des agents et leur heure d’arrivée estimée grâce aux notifications par e-mail ou par SMS.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer et sn_customerservice.consumer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un lien est envoyé via des notifications par e-mail ou par SMS pour suivre l’emplacement actuel des agents et leur heure d’arrivée estimée. Les notifications par e-mail ou par SMS destinées aux agents de suivi comprennent des informations sur les tâches, telles que le numéro de tâche, des informations sur l’agent venant effectuer la tâche, une heure d’arrivée estimée et un lien vous permettant de suivre l’agent.

Procédure

1. Ouvrez la notification par SMS ou par e-mail.
2. Sélectionnez le lien fourni dans la notification pour suivre l’agent.
3. Si la page de connexion du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal s’affiche, connectez-vous.

Résultats

La carte de suivi de l’agent pour la tâche de commande de travaux connexe s’ouvre pour que vous puissiez suivre l’agent.

Collecte des commentaires de l’agent

Utilisez les Commentaires sur les techniciens sur site pour recueillir le feedback relatif aux agents de service sur site auprès des clients en envoyant un lien d'enquête par e-mail et SMS.

Quand l'agent marque la tâche de commande de travaux comme étant terminée, le client reçoit un lien d'enquête par e-mail et par SMS pour fournir un feedback. Les clients peuvent fournir un feedback relatif à un agent de service sur site en faisant une évaluation de l'agent et en publiant leurs commentaires le cas échéant.

Le système calcule l'évaluation moyenne d'un agent et la stocke dans la table wm_agent_rating. La carte de suivi de la géolocalisation affiche l'évaluation calculée d'un agent aux clients qui suivent l'agent.

La tâche d'évaluation de l'agent de processus et de collecte de données quotidiennes s'exécute tous les soirs pour actualiser les données afin qu'une évaluation d'agent mise à jour soit calculée et affichée sur la carte de suivi de la géolocalisation pour les clients.

Prévisualiser et signer les commandes de travaux fermées à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal

En tant que client, vous pouvez signer numériquement les commandes de travaux fermées et à l’état Fermé terminé ou Fermé incomplet afin de confirmer que la commande de travaux doit être fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

La configuration **Utiliser le modèle de document pour générer un résumé PDF** doit être activée.

Rôle requis : sn_customerservice.customer et sn_customerservice.consumer

Procédure

1. Connectez-vous au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux** dans l'en-tête du portail pour afficher une liste de commandes de travaux liées à votre compte.
3. Recherchez et ouvrez la commande de travaux que vous souhaitez prévisualiser et signez à partir de la liste définie sur l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet.
4. Cliquez sur le bouton **Afficher l'aperçu et signer** .
5. Dans le formulaire de commande de travaux, examinez les détails des actions effectuées sur les tâches de commande de travaux connexes.
6. Signez la commande de travaux fermée.
   a. Cliquez sur **Saisir une signature** et saisissez votre nom.
   b. Cliquez sur **Dessiner une signature** et signez votre nom.
7. Cliquez sur **Accepter et confirmer**.

Résultats

Le résumé PDF signé est généré et joint au formulaire de commande de travaux. Les signatures sont jointes à la tâche de commande de travaux correspondante si plusieurs tâches de commande de travaux d'une commande de travaux sont signées.

Gérer les rendez-vous dans Gestion des services sur site

Réservez, reportez et annulez des rendez-vous pour les services disponibles.

Avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, les clients peuvent consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, faire une sélection et prendre un rendez-vous de service depuis le portail de services. Les agents et les répartiteurs peuvent également réserver des rendez-vous pour le compte de clients. La réservation d'un rendez-vous crée une commande de travaux et une ou plusieurs tâches de commande de travaux, selon le type de service. Les rendez-vous réservés peuvent être reportés et annulés dans le respect des contraintes horaires identifiées dans la configuration.

La réservation de rendez-vous nécessite une configuration au niveau de l'application et au niveau du service. Une configuration est requise pour l'application, qui est fournie pour Field Service Management. Cette configuration contient des paramètres qui s'appliquent à tous les services de l'application prenant en charge la réservation de rendez-vous.

Une configuration distincte est requise pour chacun des services de l'application qui offrent des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à ce service spécifique. la configuration de l'application et la configuration de service doivent être actives pour prendre rendez-vous.

Le système tient compte de la capacité et des règles de réservation définies dans le module de gestion de la capacité lors de l'affichage des créneaux pour la première réservation de rendez-vous ou la replanification d'un rendez-vous. Pour plus d'informations, consultez Capacité et gestion des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

- Composants de la réservation de rendez-vous
- Configuration de la réservation de rendez-vous
- Gérer les rendez-vous dans Gestion des services sur site

Sélectionner une fenêtre de rendez-vous

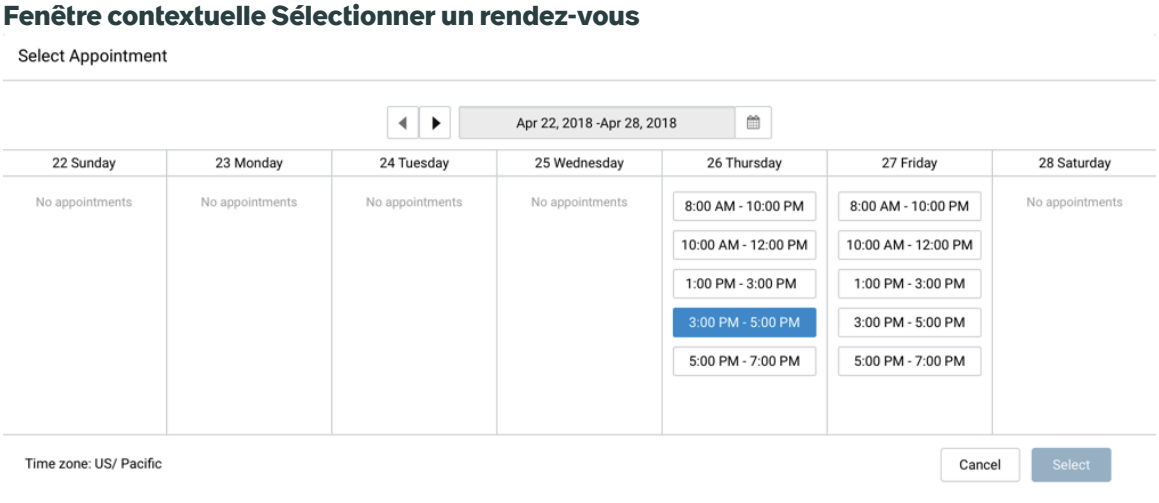
Lors de la réservation ou du report d'un rendez-vous pour un service, utilisez la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous pour afficher les créneaux horaires de rendez-vous disponibles, sélectionnez le jour et l'heure souhaités et soumettez la demande de rendez-vous.

Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous, les utilisateurs voient les disponibilités de rendez-vous en fonction des configurations créées pour l'application et du service sélectionné. Cette configuration peut inclure :

- l'affichage des rendez-vous disponibles dans une vue par journée ou par semaine ;
- la durée des fenêtres de rendez-vous (par exemple, 2 heures) ;
- les heures de début et de fin pour les fenêtres de rendez-vous ;
- le nombre de rendez-vous disponibles par jour.

Remarque :
selon la configuration définie pour le format d'heure de l'utilisateur, la fenêtre de réservation de rendez-vous affichera une horloge au format 12 heures ou 24 heures.

Fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous



Un champ en lecture seule en haut de la fenêtre affiche la journée ou la semaine actuellement sélectionnée. Utilisez les flèches ou l'icône de calendrier en haut de la fenêtre pour afficher différentes dates. Les fenêtres de rendez-vous indisponibles sont grisées et ne peuvent pas être sélectionnées.

Le fuseau horaire utilisé pour le rendez-vous est affiché dans le coin inférieur de la fenêtre.

- Si l'emplacement choisi pour le service a un fuseau horaire associé, ce dernier est utilisé.
- Si l'emplacement n'a pas de fuseau horaire associé et que l'utilisateur actuel en a un, le fuseau horaire de l'utilisateur est utilisé.
- Si ni l'emplacement ni l'utilisateur actuel n'ont de fuseau horaire associé, le fuseau horaire du système 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.

Information associée

Personnaliser le format d'heure du système

Réserver un rendez-vous pour un client

Les répartiteurs et les agents peuvent réserver des rendez-vous pour des clients.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les répartiteurs et les agents peuvent cliquer sur **Réserver un rendez-vous** sur le formulaire de commande de travaux. Ce bouton apparaît sur le formulaire après la qualification de la commande de travaux.

Remarque :
La fonctionnalité **Réserver un rendez-vous** n'est pas disponible pour les commandes de travaux, si la tâche de commande de travaux associée est affectée à un agent ou à un groupe externe.

Procédure

1. Ouvrez un formulaire de commande de travaux.
   Le champ **Modèle** affiche le modèle du service pour lequel le rendez-vous est réservé. Un service doit avoir une configuration de service active pour que le rendez-vous puisse être réservé.
2. Cliquez sur **Réserver un rendez-vous** dans l'en-tête de la commande de travaux pour afficher la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous.
   Cette fenêtre affiche les rendez-vous disponibles pour une seule journée ou pour une semaine. Si aucun rendez-vous n'est disponible, sélectionnez un jour ou une semaine différent.
3. Utilisez les flèches gauche et droite ou l'icône de calendrier pour afficher le jour ou la semaine souhaité.
   Les créneaux horaires de rendez-vous disponibles pour le jour ou la semaine sélectionné sont affichés.
4. Cliquez sur le créneau horaire souhaité, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Cliquez sur le lien dans le message d'information pour afficher les détails du rendez-vous. Le rendez-vous est ajouté à la liste connexe **Réservations de rendez-vous**. Si nécessaire, configurez le formulaire de commande de travaux pour qu'il affiche cette liste.

   Le rendez-vous est créé pour la date et l'heure sélectionnées. Les champs de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** dans la tâche de commande de travaux sont mis à jour avec les heures de début et de fin de rendez-vous sélectionnées. Le champ **Durée de travail estimée** est mis à jour avec la durée du créneau horaire pour le rendez-vous sélectionné.

Réserver un rendez-vous à partir du portail

Réservez un rendez-vous pour un service à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réserver un rendez-vous crée une commande de travaux pour le service sélectionné. Une fois que le rendez-vous est confirmé et que la commande de travaux est planifiée, le client reçoit un e-mail de confirmation avec les détails 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.

Remarque :
si vous réservez un rendez-vous à partir du Consumer Service Portal, la commande de travaux n'est pas affectée aux agents à partir du groupe d'affectation externe.

Procédure

1. Connectez-vous au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal.
2. Cliquer sur **Demandes** > **Demander quelque chose** dans l'en-tête du portail.
3. Dans les catégories, sélectionnez **Services**.
4. Sélectionnez un service qui nécessite un rendez-vous dans la liste des services.
5. Si nécessaire, saisissez une description détaillée.
6. Cliquez sur l'icône de calendrier dans le champ **Rendez-vous** pour ouvrir la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous.
   Cette fenêtre affiche les rendez-vous disponibles par jour ou par semaine.
7. Utilisez les flèches gauche et droite ou l'icône de calendrier pour afficher un jour ou une semaine différent. Les créneaux horaires de rendez-vous disponibles pour le jour ou la semaine sélectionné sont affichés. Les dates indisponibles sont grisées et ne peuvent pas être sélectionnées. Si vous ne voyez pas de rendez-vous disponibles, sélectionnez un jour différent.
8. Cliquez sur le créneau horaire souhaité, puis cliquez sur **Sélectionner**.

   Remarque :
   selon la configuration définie pour le format d'heure de l'utilisateur connecté, la fenêtre de réservation de rendez-vous affichera une horloge au format 12 heures ou 24 heures.

   Le champ **Rendez-vous** du créateur d'enregistrement affiche le jour et l'heure de la fenêtre de rendez-vous sélectionnée.

9. Cliquez sur **Soumettre** dans le créateur d'enregistrement.
   La demande de rendez-vous est soumise et la commande de travaux créée pour le rendez-vous est affichée. Les détails du rendez-vous apparaissent sur la page de la commande de travaux dans le widget Rendez-vous.

   Les informations concernant le rendez-vous planifié sont notées dans le champ **Activités** de la commande de travaux. Ces informations comprennent le jour et l'heure du rendez-vous ainsi que le fuseau horaire pour l'emplacement sélectionné.

   Lorsque la commande de travaux est affectée et acceptée par un technicien, le client reçoit un e-mail et un SMS de confirmation.

Réserver un rendez-vous à partir d'une commande de travaux existante

Réservez un rendez-vous pour une commande de travaux existante à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux**.
2. Sélectionnez la commande de travaux souhaitée dans la liste des commandes de travaux.
3. Utilisez le widget de réservation de rendez-vous pour 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.

Résultats
Lorsque la commande de travaux est affectée et acceptée par un technicien, le client reçoit une notification par e-mail et par SMS l'informant que le rendez-vous est confirmé.

Réserver un rendez-vous de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Réservez un rendez-vous pour une commande de travaux associée afin de répartir des agents pour résoudre le problème du client.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
2. Accédez à **Commandes de travaux** > **Créé par moi**.
3. Sélectionnez la commande de travaux pour laquelle vous souhaitez réserver un rendez-vous.
4. Pour réserver un rendez-vous :
   a. Cliquez sur **Réserver un rendez-vous**.
   b. Dans la boîte de dialogue **Planifier un rendez-vous**, affichez les créneaux horaires de rendez-vous disponibles, puis sélectionnez le jour et l'heure souhaités.
   c. Cliquez sur **Planifier**.

L'application réserve un rendez-vous pour la commande de travaux.

Information associée

Replanifier un rendez-vous de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Annuler un rendez-vous de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Replanifier un rendez-vous pour un client

Les répartiteurs et les agents peuvent replanifier des rendez-vous pour que les clients envoient un agent pour résoudre le problème du client en fonction du créneau horaire replanifié.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un répartiteur ou un agent peut replanifier un rendez-vous pour un client à partir d'une commande de travaux.

Remarque :
un rendez-vous ne peut pas être replanifié si l'heure actuelle se trouve dans la fenêtre de replanification/annulation spécifiée dans la configuration du service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez le formulaire de commande 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.

3. Cliquez sur **Replanifier un rendez-vous** pour ouvrir la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous.
   La fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous affiche le jour et l'heure sélectionnés pour le rendez-vous actuel.
4. Sélectionnez un jour et un créneau horaire de rendez-vous différents, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   La date et l'heure du rendez-vous sont mises à jour. Cliquez sur le lien dans le message d'information pour afficher les détails du rendez-vous.

   Replanifier un rendez-vous déclenche l'envoi d'un e-mail de replanification de rendez-vous au client.

Replanifier un rendez-vous à partir du portail

Replanifiez un rendez-vous de service à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer
Rôle requis :

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les détails du rendez-vous planifié apparaissent sur le formulaire de commande de travaux. Accédez aux informations sur le rendez-vous en sélectionnant le rendez-vous à partir de la liste des rendez-vous à venir ou en accédant directement à la commande de travaux.

Remarque :
un rendez-vous ne peut pas être replanifié si l'heure actuelle se trouve dans la fenêtre de replanification/annulation spécifiée dans la configuration du service.

Procédure

1. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Rendez-vous** pour afficher la page Liste des rendez-vous.
2. Cliquez sur **À venir** pour afficher une liste des rendez-vous à venir.
3. Sélectionnez le rendez-vous à replanifier.
   Cela ouvre la commande de travaux pour le rendez-vous sélectionné.
4. Cliquez sur le champ **Rendez-vous** pour ouvrir la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous.
   La fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous affiche le jour ou la semaine du rendez-vous actuel et met en surbrillance le créneau horaire sélectionné.
5. Sélectionnez un jour et un créneau horaire de rendez-vous différents, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le champ **Rendez-vous** affiche la date et l'heure modifiées.

   Les informations concernant le rendez-vous replanifié sont notées dans le champ **Activités** de la commande de travaux. Ces informations comprennent la fenêtre de rendez-vous d'origine, la fenêtre du rendez-vous replanifié et l'utilisateur qui a effectué le changement.

   L'utilisateur reçoit un e-mail confirmant que le rendez-vous a été replanifié.

Résultats
Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que son rendez-vous planifié a été reporté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Replanifiez un rendez-vous pour une commande de travaux associée afin de répartir des agents pour résoudre le problème du client, en fonction des créneaux horaires replanifiés.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
2. Accédez à **Commandes de travaux** > **Créé par moi**.
3. Sélectionnez la commande de travaux pour laquelle vous souhaitez replanifier un rendez-vous.
4. Pour replanifier un rendez-vous :
   a. Cliquez sur **Replanifier un rendez-vous**.
   b. Dans la boîte de dialogue **Replanifier un rendez-vous**, affichez les créneaux horaires de rendez-vous disponibles, puis sélectionnez le jour et l'heure souhaités.
   c. Cliquez sur **Replanifier**.

L'application replanifie un rendez-vous pour la commande de travaux.

Annuler un rendez-vous pour un client

Les répartiteurs et les agents peuvent annuler des rendez-vous pour des clients.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un répartiteur ou un agent peut annuler un rendez-vous pour un client à partir d'une commande de travaux. Les détails du rendez-vous planifié apparaissent sur le formulaire de commande de travaux.

Remarque :
un rendez-vous ne peut pas être replanifié si l'heure actuelle se trouve dans la fenêtre de replanification/annulation spécifiée dans la configuration du service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez le formulaire de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Annuler le rendez-vous**.

Remarque :
si nécessaire, configurez le formulaire de commande de travaux et ajoutez le bouton **Annuler le rendez-vous**.

Résultats

Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que son rendez-vous planifié a été 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.

Annuler un rendez-vous à partir du portail

Annulez un rendez-vous de service à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis :

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un rendez-vous ne peut pas être annulé si l'heure actuelle se trouve dans la fenêtre de temps d'annulation spécifiée dans la configuration du service. Si l'heure se trouve dans cette fenêtre de temps d'annulation, le bouton **Annuler** n'apparaît pas dans le champ Rendez-vous de la commande de travaux.

Remarque :
annuler un rendez-vous annule également les tâches de commande de travaux et les commandes de travaux associées.

Procédure

1. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Rendez-vous** pour afficher la page Liste des rendez-vous.
2. Cliquez sur **À venir** pour afficher une liste des rendez-vous à venir.
3. Sélectionnez le rendez-vous à replanifier.
   Cela ouvre la commande de travaux pour le rendez-vous sélectionné.
4. Sous le champ **Rendez-vous**, cliquez sur **Annuler**.
   Le système affiche un avertissement selon lequel le rendez-vous et la commande de travaux associée seront annulés.
5. Cliquez sur **Continuer** pour annuler la commande de travaux.
   Le rendez-vous et la commande de travaux associée sont annulés. Le champ **Rendez-vous** n'apparaît plus sur le formulaire de commande de travaux et le client doit recevoir un e-mail de confirmation concernant l'annulation.

   Les informations concernant le rendez-vous annulé sont notées dans le champ **Activités** de la commande de travaux. Ces informations comprennent la fenêtre de rendez-vous d'origine, un message d'annulation de rendez-vous et l'utilisateur qui a effectué le changement.

Annuler un rendez-vous de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Annulez un rendez-vous pour un client à partir d'une commande de travaux. Annuler un rendez-vous annule également la commande de travaux associée.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

Remarque :
Si nécessaire, activez la configuration de l'action d'interface utilisateur Annuler le rendez-vous pour ajouter le bouton Annuler le rendez-vous.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Liste (icône)
2. Accédez à **Commandes de travaux** > **Créé par moi**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la commande de travaux pour laquelle vous souhaitez annuler un rendez-vous.
4. Cliquez sur **Annuler le rendez-vous**.
   L'application annule le rendez-vous et la commande de travaux associée.

Afficher les détails de la commande de travaux et des rendez-vous sur le portail

Affichez une liste de rendez-vous pour l'utilisateur actuel sur le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal et sélectionnez un rendez-vous pour consulter les détails de la commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_user

Procédure

1. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Rendez-vous** pour afficher la page Liste des rendez-vous.
2. Cliquez sur **À venir** pour afficher une liste des rendez-vous à venir.
3. Cliquez sur un rendez-vous à venir pour consulter les détails dans la commande de travaux associée.
   Si nécessaire, utilisez le champ **Rendez-vous** pour replanifier ou annuler le rendez-vous.

Planification et répartition des tâches de commande de travaux aux agents

Envoyez des agents pour travailler sur les tâches.

Vous pouvez :

- affecter des tâches aux agents ;
- utiliser la carte de répartition pour surveiller l'état de l'agent et de la tâche ;
- répartir des tâches entre les agents.

Information associée

Configurer une méthode de planification

Répartition des tâches de commande de travaux

Lorsque toutes les tâches de commande de travaux associées à une commande de travaux sont qualifiées, vous pouvez répartir les tâches de commande de travaux. Vous pouvez les répartir à partir du formulaire de tâche, de la carte de tâches ou de l'espace de travail du répartiteur.

Lorsque toutes les tâches de commande de travaux associées sont qualifiées, l'état de la commande de travaux parent passe à Qualifié. Si vous avez déjà approvisionné des pièces et créé des lignes d'ordre de transfert, vous pouvez commencer à répartir les tâches de commande de travaux aux agents.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants peuvent répartir des tâches de commande de travaux : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin.

Vous pouvez répartir des tâches de commande de travaux à des agents de travail qualifiés à partir de ces emplacements :

Traduction automatique

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

- File d’attente de répartition : répartissez des tâches à des agents à partir des enregistrements de tâches.
- Carte de tâche : répartissez des tâches à des agents à l’aide d’une carte Google Maps avec géolocalisation.
- Espace de travail du répartiteur: distribuez des tâches aux agents à l’aide des fonctionnalités glisser-déposer et d’affectation automatique.

Remarque :
lorsque la planification dynamique est activée, les répartiteurs peuvent effectuer une double réservation d'agent pour plus d'une tâche de commande de travaux avec un temps de chevauchement. Vous pouvez activer la double réservation à l’aide de `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` la propriété système.

Répartir une tâche de commande de travaux à partir de la file d’attente de répartition

Répartissez une tâche de commande de travaux à partir de la file d’attente d’expédition. Vous pouvez également réaffecter la tâche à partir de la file d’attente.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Affectez la tâche à un agent ou à une équipe.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
La tâche de commande de travaux est affectée à l’agent ou à l’équipe sélectionné.

Si l’agent rejette la tâche, vous pouvez afficher les détails du rejet de la tâche dans la liste connexe Rejets de tâches de la tâche de commande de travaux. Si l’agent n’accepte pas dans un délai spécifique, la tâche de commande de travaux est automatiquement rejetée. Vous pouvez réaffecter la tâche à d’autres agents disponibles.

Répartir une tâche de commande de travaux à partir de la carte de tâche

Répartissez une tâche de commande de travaux à partir de la carte de tâche. Vous pouvez également réaffecter la tâche à partir de la carte.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser la carte de répartition si vous avez un besoin urgent de répartir une tâche ou de réaffecter une tâche à un autre agent. La tâche doit avoir un emplacement avec une latitude et une longitude définies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Ouvrez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez répartir ou réaffecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Afficher la tâche sur la carte**.
   Ce bouton n'est disponible que si la tâche contient un emplacement avec une latitude et une longitude définies. La carte affiche une icône de tâche rouge avec un point noir pour la tâche, ainsi que des icônes pour tous les agents à proximité.
4. Pour appliquer des filtres aux agents, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Afficher le filtre**.
   b. Sélectionnez un niveau de compétence pour les agents à afficher sur la carte.
      Les filtres possibles pour les compétences sont les suivants :
      - **Correspondance avec toutes les compétences requises**
      - **Correspondance avec certaines compétences requises**
      - **Correspondance d'aucune compétence**
   c. Cliquez sur **Appliquer le filtre**.

   La liste affiche les agents sur la carte qui correspondent à la sélection de compétences.
5. Cliquez sur une icône d'agent pour afficher le nom, les compétences et le calendrier de l'agent.
6. Cliquez sur l'icône à côté du nom de l'agent pour affecter la tâche à cet agent.

Affecter une tâche unique

Résultats
Si la tâche peut s'adapter au calendrier de l'agent, la tâche est affectée à l'agent et un message de confirmation s'affiche.

Si le calendrier de l'agent ne peut pas prendre en charge la tâche, le système affiche un message d'échec et vous permet de sélectionner un autre agent.

Répartition automatique d'une tâche de commande de travaux

Faites automatiquement correspondre une tâche à un agent à proximité qui possède les compétences nécessaires et un calendrier qui peut s'adapter à la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La répartition automatique évalue le groupe de distribution, le groupe d'affectation, l'emplacement ou les compétences d'un agent avant d'affecter une tâche. Si la fonctionnalité de planification de territoire est activée, la répartition automatique identifie la liste des groupes de répartition à sélectionner en fonction du territoire sélectionné avant d'affecter la tâche à un agent ou à une équipe.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Ouvrez une tâche.
3. Si vous devez affecter la tâche à une équipe, cochez la case **Requiert une équipe** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
4. Si Field Service l'option Planification de territoire est activée, 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 un **territoire**.
La liste des territoires les mieux appariés est filtrée en fonction de l'emplacement de la tâche de commande de travaux.

b. Sélectionnez un **groupe de distribution**.
La liste affiche les groupes de répartition associés au territoire sélectionné.

5. Cliquez sur **Répartition automatique**.

Résultats

Le système affecte la tâche de commande de travaux à un agent ou à une équipe qui se trouve à proximité de l'emplacement de la tâche. La proximité est mesurée en fonction du filtre de tâche**Distance de la tâche avec l'exclusion de rayon** ou du filtre de tâche **d'exclusion de rayon** .

Si le système ne trouve pas d'agent approprié, un message d'échec s'affiche. La tâche reste à l'état Expédition en attente.

Si l'agent n'accepte pas dans un délai spécifique, la tâche de commande de travaux est automatiquement rejetée. Le répartiteur peut réaffecter la tâche à d'autres agents disponibles.

Demander des informations supplémentaires à partir d'une tâche de commande de travaux

Demandez plus de détails au qualificateur si l'enregistrement de tâche ne contient pas assez d'informations pour répartir une tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **File d'attente de répartition**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux dans l'état Expédition en attente.
3. Dans le champ **Notes de travail**, saisissez un motif pour le retour de la tâche de commande de travaux.
4. Cliquez sur **Demander plus d'informations**.

Résultats

La tâche de commande de travaux passe à l'état Brouillon.

La commande de travaux passe à l'état En attente de qualification. Si Gestion des services sur site elle est configurée pour la qualification automatique, l'état de la commande de travaux reste **qualifié.**

Gestion des agents de services sur site

Les gestionnaires de service sur site peuvent afficher et gérer les compétences, les calendriers et les tâches de commande de travaux des agents de leur groupe d'affectation.

Le champ **Service sur site** > **Responsable** fournit les options suivantes aux utilisateurs ayant le rôle wm_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.

Module	Description
Mon équipe	Fournit une liste d’agents dans les groupes d’affectation du gestionnaire.
Gérer les compétences	Fournit une liste des compétences actuelles et des agents dans les groupes d’affectation du gestionnaire. Les gestionnaires peuvent créer ou modifier des compétences, affecter des compétences aux agents et afficher les agents ayant une compétence spécifique. **Remarque :** Dans l’application Customer Service Management, les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent également accéder au module Gérer les compétences.
Tâche de commande de travaux	Répertorie les tâches de commande de travaux qui sont ouvertes et affectées aux agents et aux groupes du gestionnaire.
Tâches de commande de travaux récentes	Répertorie les tâches de commande de travaux qui ont été créées pour les agents et les groupes du gestionnaire au cours des 30 derniers jours. Cette liste comprend des tâches de commande de travaux ouvertes et fermées.
Feuilles de temps : Approbation en attente	Répertorie les feuilles de temps pour les agents du groupe d’affectation du gestionnaire qui doivent être approuvés par ce dernier.

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**
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 ○ Tous les mar, jeu ○ Hebdomadaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ○ 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

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 .

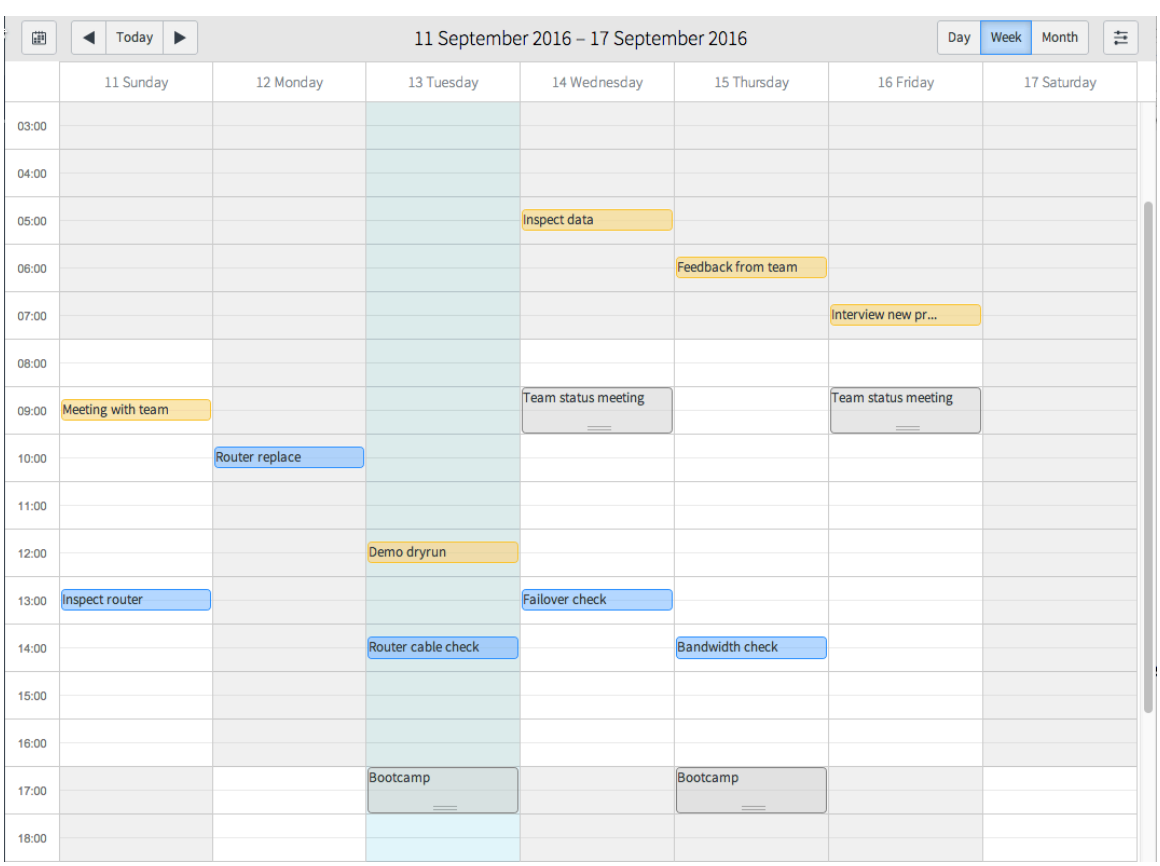
Affichage du calendrier

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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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.

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).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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

Permettre aux agents de commencer leurs déplacements avant leurs heures de travail prévues

Favorisez un mode de travail plus flexible en permettant aux agents de commencer leurs déplacements avant leurs heures de travail prévues. Par exemple, vous pouvez ajouter le temps de déplacement en dehors des heures de travail pour les employés contractuels ou à la demande et non pour les employés à plein temps.

Avant de commencer

Si vous êtes administrateur, vous pouvez exécuter un script et ajouter le temps de déplacement en dehors des heures de travail pour tous les utilisateurs.

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous êtes un répartiteur, accédez à **Distribution** > **Mes agents**.
   - Si vous êtes un gestionnaire, accédez à **Responsable** > **Mon équipe**.
3. Sélectionnez un profil d'utilisateur.
4. Pour ajouter ou mettre à jour des enregistrements utilisateur, effectuez l'une des actions suivantes.
5. Pour ajouter le temps de déplacement comme heures de travail pour tous les utilisateurs, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**
   b. Dans la fenêtre **Exécuter le script**, ajoutez le script pour inclure le temps de déplacement aux heures de travail pour tous 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.

Options permettant d'inclure le temps de déplacement comme heures de travail pour les utilisateurs

Option	Description

Ajouter le temps de déplacement aux heures de travail pour tous les utilisateurs	**i.** Ajoutez ce script :
	`createWorkParamsForAllAgents("yes");`
	
	`function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role"); gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role gr.query(); gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount()); var agentWorkParameter = {}; while (gr.next()) { var userId = gr.getValue("user"); if (!agentWorkParameter[userId]) { var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); wp.initialize(); wp.setValue("user",userId); wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours wp.insert(); agentWorkParameter[userId] = true; } } }`
	
	ii. Cliquez sur **Exécuter le script**.

Mettre à jour le temps de déplacement au sein des heures de travail pour tous les utilisateurs	**i.** Ajoutez ce script :
	`updateWorkParamsForAgents("yes"); // param1: default travel outside work hours value`
	
	`function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); gr.query();`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);
	if (gr.update())
	updateCount ++;
	}
	}
	gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);
	}
	
	ii. Cliquez sur **Exécuter le script**.

Effectifs

Workforce est une application configurable qui permet aux gestionnaires d'afficher les calendriers des agents, de créer des événements personnels et d'afficher les tâches sur une carte.

L'espace de travail configurable CSM/FSM contient Workforce, un emplacement centralisé pour le calendrier d'équipe, la carte des gestionnaires et la carte de l'historique des emplacements des agents. Le tableau suivant fournit une vue d'ensemble des tâches du gestionnaire dans Workforce.

Remarque :
Pour obtenir un accès complet aux effectifs, vous devez détenir le rôle « wm_manager » et gérer activement un groupe d'affectation « wm_work ». Sans ces rôles, vous n'avez pas accès aux fonctionnalités essentielles telles que l'affichage des détails de l'agent et la gestion des événements et des workflows.

Utilisation du calendrier d'équipe

Les gestionnaires de services sur site peuvent utiliser le calendrier d'équipe pour consulter une liste d'agents dans leurs groupes d'affectation ainsi que les tâches de commande de travaux et les événements qui sont affectés aux agents.

Le calendrier affiche les informations par jour, jour de travail ou semaine. Dans la vue hebdomadaire, le jour actuel est mis en surbrillance en bleu. Les boutons de l'en-tête du calendrier vous permettent de rechercher des groupes d'affectation, de changer de vue et de revenir en arrière ou en avant dans le temps. Utilisez l'icône de calendrier pour sélectionner une date ou une plage de dates spécifique, ou cliquez sur **Aujourd'hui** pour sélectionner la date actuelle.

Le calendrier d'équipe répertorie les agents du groupe sélectionné et affiche les tâches de commande de travaux affectées à chaque agent. Il affiche également d'autres événements tels que les tâches de tickets, les rendez-vous et les congés personnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 gestionnaires peuvent personnaliser les paramètres pour définir des groupes par défaut et une vue de départ par défaut. Dans le panneau latéral droit, les gestionnaires peuvent également :

- Afficher un résumé des détails d'une tâche ou d'une ressource sélectionnée
- Utiliser des filtres de ressources pour afficher des agents ou des compétences spécifiques
- Utilisez des basculements pour personnaliser les événements affichés sur le calendrier
- Créer des événements

Pour obtenir un accès complet aux effectifs, les gestionnaires doivent détenir le rôle « wm_manager » et gérer activement un groupe d'affectation « wm_work ». Sans ces rôles, les gestionnaires n'ont pas accès aux fonctionnalités essentielles telles que l'affichage des détails de l'agent et la gestion des événements et des workflows.

Un administrateur peut configurer les événements affichés dans le calendrier d'équipe en accédant à **Tous** > **Calendriers des agents** > **Configuration d'événement**

Remarque :
Si Workforce Optimization est installé et activé, les événements sont en lecture seule. Utilisez Manager Workspace dans Workforce Optimization pour créer et modifier des événements.

Gestion des agents et des groupes d'agents dans le calendrier d'équipe

Consultez les événements des agents, ajoutez des événements pour les agents de votre groupe d'affectation et recherchez des agents et groupes d'agents à l'aide du calendrier d'équipe. Vous pouvez également ajouter ou modifier les compétences des agents, planifier et afficher ou réaffecter des tâches de commande de travaux.

Pour obtenir un accès complet aux effectifs, les gestionnaires doivent détenir le rôle « wm_manager » et gérer activement un groupe d'affectation « wm_work ». Sans ces rôles, les gestionnaires n'ont pas accès aux fonctionnalités essentielles telles que l'affichage des détails de l'agent et la gestion des événements et des workflows.

Afficher un profil d'agent

Un profil d'agent affiche les renseignements personnels de l'agent ainsi que l'état de son travail, son calendrier, son emplacement et son fuseau horaire. afficher le profil de l'agent à partir du calendrier d'équipe. Vous pouvez également commencer une discussion par messagerie instantanée avec l'agent à partir de l'aperçu de son profil.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent afficher les informations de profil d'agents appartenant à des groupes auxquels eux-mêmes n'appartiennent pas, en fonction de la visibilité de groupe configurée pour l'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez **Planification** dans la liste Afficher les contrôles.
3. Pour prévisualiser le profil d'un agent, cliquez sur l'icône d'informations dans la liste des agents.
   Le panneau popover affiche les informations sur 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.

4. Pour afficher ou modifier le profil complet d'un agent, cliquez sur l'icône des actions de débordement et ouvrez l'enregistrement ou cliquez sur le nom de l'agent.

   a. Sur le formulaire, modifiez ou ajoutez des renseignements sur l'agent au besoin :

Formulaire de profil de l'agent

Champ	Description
Prénom	Prénom de l'agent.
Nom	Nom de famille de l'agent.
État de travail de l'agent	L'état de travail de l'agent lorsque l'agent met à jour la tâche de commande de travaux.
À la date prévue	Le calendrier réel de l'agent par rapport au calendrier prévu pour exécuter la tâche de commande de travaux.
E-mail	Adresse e-mail de l'agent.
Téléphone à domicile	Numéro de téléphone du domicile de l'agent.
Tél. mobile	Numéro de téléphone mobile de l'agent.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel de l'agent.
Photo	Photo de l'agent. Pour charger la photo, cliquez sur **Cliquer pour ajouter...**, sélectionnez la photo et cliquez sur **OK**.
Emplacement	Adresse physique à laquelle se trouve l'agent.
Fuseau horaire	Fuseau horaire dans lequel se trouve l'agent.

   b. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour le profil d'un agent

Mettez à jour les équipes, les compétences, les calendriers, les paramètres de travail et les tâches de commande de travaux pour les agents de vos groupes d'affectation.

Avant de commencer

Pour obtenir un accès complet aux effectifs, vous devez détenir le rôle « wm_manager » et gérer activement un groupe d'affectation « wm_work ». Sans ces rôles, vous n'avez pas accès aux fonctionnalités essentielles telles que l'affichage des détails de l'agent.

Rôle requis : wm_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez **Planification** dans la liste Afficher les contrôles.
3. Sélectionnez un nom d'agent.
   L'aperçu du profil de l'agent apparaît.
4. Pour ajouter ou modifier des compétences 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.

a. Cliquez sur **Afficher le profil de l'utilisateur**.

b. Dans la liste connexe **Compétences** , ajoutez de nouvelles compétences ou modifiez les compétences existantes pour l'agent.

À	Effectuez cette action
Ajouter de nouvelles compétences	**i.** Cliquez sur **Nouveau**. **ii.** Dans le champ **Nom**, entrez le nom d'une compétence. **iii.** Dans le champ **Description**, entrez la description de la compétence. **iv.** Cliquez sur **Soumettre**.
Modifier les compétences existantes	**i.** Cliquez sur **Modifier**. **ii.** Ajoutez des compétences depuis la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**. **iii.** Cliquez sur **Enregistrer**.

La compétence sélectionnée est ajoutée à la liste des **Compétences** dans le profil d'utilisateur.

5. Pour afficher ou modifier un calendrier d'agent :

a. Dans la liste connexe **Calendriers des agents** , effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher un calendrier d'agent, sélectionnez un enregistrement de calendrier.
- Pour ajouter un nouveau calendrier pour l'agent, cliquez sur **Nouveau**.
- Dans le formulaire **Calendrier de travail de l'agent**, remplissez les champs au besoin :

Champ	Description
Date de démarrage	La date de début du calendrier de travail de l'agent.
Date de fin	La date de fin du calendrier de travail de l'agent.
Utilisateur	Nom de l'agent.
Calendrier de travail	Nom du calendrier de travail.
Type	Le type de calendrier.

6. Pour ajouter des paramètres de travail :

a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Paramètres de travail**.

b. Dans le formulaire **Paramètres de travail** , renseignez les champs comme il convient.

Champ	Description
Utilisateur	Nom 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.

Champ	Description
Unité de distance	Sélectionnez **Miles** ou **kilomètres**.
Déplacements autorisés en dehors des heures de travail	Sélectionnez **Oui** ou **Non**.
Rayon de déplacement maximum	Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres).
Rayon maximal pour la recherche de pièces	Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres). La valeur par défaut est 50 miles. **Remarque :** L'écran de la carte de l'entrepôt dans l'application Now Mobile Agent affiche la distance en kilomètres.

Le rayon de déplacement maximal est considéré comme le rayon de travail de l'agent pour affecter les tâches de commande de travaux dans l'espace de travail du répartiteur, le formulaire de commande de travaux ou la planification dynamique. Un message d'avertissement apparaît si la tâche affectée se trouve en dehors du rayon entre l'emplacement de la tâche et l'emplacement de l'agent.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un groupe d'agents par défaut sur le calendrier d'équipe

Définissez un groupe d'agents par défaut pour y accéder facilement sur le calendrier d'équipe.

Avant de commencer

Pour obtenir un accès complet aux effectifs, vous devez détenir le rôle « wm_manager » et gérer activement un groupe d'affectation « wm_work ». Sans ces rôles, vous n'avez pas accès aux fonctionnalités essentielles telles que l'affichage des détails de l'agent et la gestion des événements et des workflows.

Rôle requis : wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque fois que vous vous connectez au calendrier d'équipe, les agents du groupe d'agents par défaut s'affichent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez **Planification** dans la liste Afficher les contrôles.
3. Dans la liste Groupe par défaut, sélectionnez un groupe que vous souhaitez définir par défaut et cliquez à nouveau sur l'icône des paramètres ( ).
   Chaque fois que vous vous connectez au calendrier d'équipe, les agents du groupe d'agents par défaut s'affichent.

   Remarque :
   si votre groupe d'agents par défaut est supprimé de votre groupe d'affectation, la liste d'agents indique les utilisateurs du premier groupe de la liste affichés par ordre alphabétique.

Créer un événement personnel

Permettez aux gestionnaires de créer des événements, tels que les congés des agents, les rendez-vous des agents et les réunions avec Workforce.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pour obtenir un accès complet aux effectifs, vous devez détenir le rôle « wm_manager » et gérer activement un groupe d'affectation « wm_work ». Sans ces rôles, vous n'avez pas accès aux fonctionnalités essentielles telles que l'affichage des détails de l'agent et la gestion des événements.

Rôle requis : wm_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
2. Cliquez sur l'icône **Event Management** dans le panneau latéral droit.
3. Renseignez les champs du formulaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer.**
   Si Workforce Optimization est installé et activé, l'option de création d'un événement personnel ne sera pas visible.

Utilisation de la carte de gestionnaire

La carte de gestionnaire affiche les informations des agents et les tâches qui leur sont affectées. Les gestionnaires de services sur site peuvent rechercher et afficher des informations sur les agents dans leurs groupes affectés ainsi que l'état de toutes les tâches dans leur zone.

La carte de gestionnaire est accessible en sélectionnant **Cartes** dans la liste **des contrôles** de vue du calendrier d'équipe. Pour obtenir un accès complet aux effectifs, les gestionnaires doivent détenir le rôle « wm_manager » et gérer activement un groupe d'affectation « wm_work ». Sans ces rôles, les gestionnaires n'ont pas accès aux fonctionnalités essentielles telles que l'affichage des détails de l'agent.

La carte utilise des icônes pour afficher :

- État de la tâche
- Statut de l'agent
- Emplacements des ressources
- Emplacement du domicile de l'agent
- Emplacements des groupes d'affectation
- Emplacements des tâches

Légende de la carte de gestionnaire

Icône	Description
	Emplacement 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.

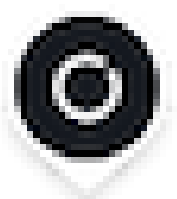
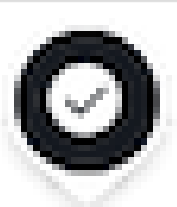
Légende de la carte de gestionnaire (suite)

Icône	Description
	L’agent se trouve à son domicile.
	Plusieurs agents se trouvent à cet emplacement.
	Une tâche est acceptée, affectée ou planifiée.
	Plusieurs tâches ont été acceptées, affectées ou planifiées à cet emplacement.
	Une tâche de priorité 1 a été acceptée, affectée ou planifiée.
	Tâche de commande de travaux affectée affichée lors de l’affichage de l’acheminement de l’agent. Le nombre indique l’ordre dans lequel la tâche sera terminée.
	Une tâche est à l’état d’expédition en attente ou de brouillon.

Traduction automatique

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

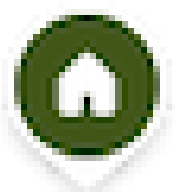
Légende de la carte de gestionnaire (suite)

Icône	Description
	Plusieurs tâches sont à l’état d’expédition en attente ou de brouillon.
	Une tâche de priorité 1 est à l’état Expédition en attente ou Brouillon.
	Un agent est en route vers la tâche, le travail sur la tâche est en pause ou la tâche est en cours.
	Un agent est en route vers un emplacement avec plusieurs tâches, le travail sur une tâche est en pause ou la tâche est en cours.
	Un agent est en route vers une tâche de priorité 1, le travail sur la tâche de priorité 1 est en pause ou la tâche de priorité 1 est en cours.
	Une tâche de commande de travaux est terminée.
	Plusieurs tâches sont effectuées au même emplacement.
	Une tâche de priorité 1 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.

Légende de la carte de gestionnaire (suite)

Icône	Description
	Une tâche a été fermée et marquée comme étant incomplète ou annulée.
	Plusieurs tâches ont été fermées comme incomplètes ou annulées.
	Une tâche de priorité 1 a été fermée et marquée comme étant incomplète ou annulée.
	Une tâche est affectée à l'emplacement du domicile de l'agent.
	Plusieurs tâches sont affectées à l'emplacement du domicile de l'agent.
	Il y a plus d'une tâche, d'un agent ou d'une équipe à cet emplacement.
	Il y a plus d'une tâche, d'un agent ou d'une équipe à cet emplacement. Au moins une des tâches à cet emplacement est une tâche de priorité 1.

Afficher l'emplacement de l'agent et affecter des tâches aux agents

Affichez l'emplacement des agents dans votre groupe d'affectation afin de pouvoir affecter des agents aux tâches à proximité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pour obtenir un accès complet aux effectifs, vous devez détenir le rôle « wm_manager » et gérer activement un groupe d'affectation « wm_work ». Sans ces rôles, vous n'avez pas accès aux fonctionnalités essentielles telles que l'affichage des détails de l'agent.

Rôle requis : wm_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez **Carte** dans la liste Contrôles d'affichage.
3. **Facultatif :** Affichez les détails sur les tâches ou les agents en cliquant sur les icônes associées.
4. Pour affecter ou réaffecter une tâche de commande de travaux, ouvrez une tâche et ajoutez l'agent que vous souhaitez voir travailler sur la tâche dans le champ **Affecté à**.

Travailler dans l'espace de travail du répartiteur

Dispatcher Workspace est une application de planification configurable qui vous permet d'acheminer efficacement le travail vers les agents de service sur site et de surveiller leurs performances.

L'espace de travail configurable CSM/FSM contient le tableau de bord du répartiteur et l'espace de travail du répartiteur.

- Le tableau de bord du répartiteur correspond à la page d'accueil et affiche les données en temps réel des opérations et des performances des agents de service sur site dans toutes leurs affectations au sein de votre organisation.
  - Statistiques sur les tâches d'expédition critiques en attente et les SLA non respectés.
  - Agents de service sur site en retard par rapport au calendrier.
  - Visibilité instantanée sur l'état de présence des agents, tels que Sur site, Hors équipe, En déplacement, etc.
  - Carte de répartition avec les indicateurs visuels pour l'emplacement des agents de service sur site et des tâches de commande de travaux.
- L'espace de travail du répartiteur facilite les tâches suivantes :
  - Planifiez et répartissez les tâches de commande de travaux.
  - Appliquez des filtres pour gérer la visibilité des tâches.
  - Personnalisez les cartes de tâches avec des informations personnalisées.
  - Affichez les horaires et la disponibilité des techniciens.
  - Surveillez les mesures de performance des techniciens.
  - Affichez les emplacements des tâches et des agents sur la carte de répartition.

Le tableau suivant donne une vue d'ensemble des tâches du répartiteur dans .Espace de travail du répartiteur

Tâches du répartiteur

Tâche	Description
Personnaliser les informations sur les	Personnalisez les champs à afficher sur les cartes de tâche et d'agent dans .Espace de travail du répartiteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 répartiteur (suite)

Tâche	Description
cartes de tâches et les cartes d'agent	
Marquer une tâche de commande de travaux	Marquez les tâches sur lesquelles vous souhaitez travailler ultérieurement.
Rechercher des tâches de commande de travaux	Recherchez les tâches dans le panneau des Espace de travail du répartiteur tâches.
Gérer des tâches de commande de travaux	Gérez les tâches de commande de travaux à partir de l'espace de travail du répartiteur, de la carte de répartition et de la carte des tâches. Suivez et surveillez l'état en temps réel des tâches de commande de travaux. Vous pouvez affecter automatiquement des tâches, enregistrer le temps, demander plus d'informations et annuler la tâche de commande de travaux.
Gérer le calendrier d'agent	Les agents du service client et les techniciens de service sur site peuvent afficher et gérer les calendriers de travail, les affectations et les événements personnels dans le calendrier d'agent.
Affichage des agents et des tâches sur la Espace de travail du répartiteur carte	Affichez les tâches et les agents sur le terrain à l'aide des données de géolocalisation de la carte de répartition.
Afficher le calendrier d'un agent	Afficher le calendrier, la disponibilité, les événements personnels et les tâches affectées ou en cours d'un agent
Afficher le calendrier d'un agent	Affichez l'enregistrement SLA pour toutes les tâches de commande de travaux associées à des commandes de travaux possédant des SLA.
Afficher et optimiser l'itinéraire de tâche de l'agent dans Espace de travail du répartiteur	Afficher l'itinéraire de tâche planifiée d'un agent sur la carte de répartition et optimiser les itinéraires de tâches pour une gestion efficace de la planification et des tâches
Utilisez Workforce Optimization for Field Service	Affichez le calendrier et les événements de l'agent à partir de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site et affectez les tâches de commande de travaux en conséquence.
Gérer les rendez-vous dans Gestion des services sur site	Gérer les rendez-vous des clients à partir des formulaires de tâches de commande de travaux
Gérer les opérations de l'équipe	Créer et gérer des équipes, affecter des équipes à des tâches de commande de travaux et ajouter des agents ad hoc à une équipe
Recommandation intelligente de tâche	Améliorer l'utilisation de l'agent grâce à des recommandations de tâches intelligentes
Réservation provisoire	Conception de solutions de planification optimales pour déplacer automatiquement les tâches de commande de travaux de l'état Planifié à l'état Affecté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Espace de travail du répartiteur

Espace de travail du répartiteur

Personnaliser les informations sur les cartes de tâches et les cartes d'agent

Personnalisez les champs qui apparaissent sur les cartes de tâches et les cartes d'agent pour afficher certaines informations dans Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Sur les cartes de tâches et les cartes d'agents, l'administrateur doit configurer les champs que vous pouvez personnaliser.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Personnalisez les informations à présenter sur la carte.
   - Pour les cartes de tâches, cliquez sur l'icône Paramètres (puis sélectionnez l'onglet **Tâches** .
   - Pour les cartes d'agent, cliquez sur l'icône Paramètres ( ), puis sélectionnez l'onglet **Ressources** .
4. Activez ou désactivez les champs dans la boîte de dialogue Paramètres.
   Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La carte reflète les champs sélectionnés.

Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres

Déterminez ce qui est affiché dans le Espace de travail du répartiteur pour ne voir que les informations les plus pertinentes pour votre travail.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les paramètres rapides permettent Espace de travail du répartiteur d'accéder à certaines options lors de l'affectation des tâches de Gestion des services sur site commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez la Espace de travail du répartiteur.
3. Cliquez sur l'icône Paramètres (icône
   Les options de la boîte de dialogue Paramètres sont disposées dans une mise en page à plusieurs onglets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Général** contient des options pour configurer les configurations générales Gestion des services sur site .
- L'onglet **Tâches** contient des options permettant d'afficher les champs ou les informations dans la carte de tâche.
- L'onglet **Calendrier** contient des options permettant d'afficher les champs ou les informations dans le calendrier.
- L'onglet **Ressources** contient des options permettant d'afficher les champs ou les informations dans la vue Carte d'agent ou Calendrier.
- L'onglet **Événements** contient des options permettant d'activer l'affichage des champs dans un événement de calendrier.
- **L'onglet Mesures contient des options permettant d'activer les** mesures de groupe ou d'agent. Les mesures de groupe sont affichées dans le calendrier. Les mesures de l'agent sont affichées dans le panneau latéral contextuel.

4. Renseignez les champs de l'onglet **Général** .

Onglet Général

Champ	Description
Activer les tâches dans le panneau de tâches, le calendrier et la carte pour filtrer en même temps lorsqu'un groupe d'affectation est sélectionné	Option permettant de synchroniser le filtre de ressources avec le panneau des tâches, les tâches et la carte des groupes d'affectation sélectionnés.
Sélectionner le type de groupe que vous souhaitez afficher	Option permettant de choisir si vous souhaitez afficher les groupes d'affectation ou les groupes de répartition lorsque vous effectuez une recherche dans le panneau des tâches.
Activer l'actualisation automatique	Actualise automatiquement le calendrier de l'agent lors de la création d'un événement (réunion, formation, demande de congé, événement personnel ou professionnel ad hoc). **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque la propriété système Activer l'actualisation automatique est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur.
Activer le mode foncé de la carte	Option permettant d'activer le mode foncé sur la Espace de travail du répartiteur carte.
Groupes	Entrez les groupes par défaut que vous souhaitez sélectionner lorsque vous ouvrez 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
	Remarque : Si le module d'extension Planification de territoire est installé, l'onglet **Groupes** devient l'onglet **Territoires** . Entrez les territoires par défaut que vous souhaitez sélectionner lorsque vous ouvrez le Espace de travail du répartiteurfichier .

5. Cliquez sur l'onglet **Tâches** et remplissez les champs.

Onglet Tâches

Champ	Description
Début planifié	Option permettant d'afficher la date et l'heure de début planifiées de la tâche.
Territoire	Option permettant d'afficher le territoire affecté. Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer la planification de territoire et Activer le modèle de Field Service territoire.
Groupe d'affectation	Option permettant d'afficher le groupe d'affectation de la tâche.
Emplacement	Option permettant d'afficher l'emplacement de la tâche.
Fuseau horaire	Affiche les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les tâches sur la carte de tâche.

6. Cliquez sur l'onglet **Calendrier** et remplissez les champs.

Onglet Calendrier

Champ	Description
Vue de calendrier par défaut	Vue par défaut du Espace de travail du répartiteur calendrier en jours, jour ouvrable ou semaine.
Jour de début de la semaine par défaut	Option permettant de modifier le jour de début du calendrier de la semaine dans la vue de semaine.
Jours d'affichage du calendrier par défaut	Option permettant de mettre à jour le nombre de jours par semaine qui s'affichent sur le Espace de travail du répartiteur calendrier. **Remarque :** Lorsque cette option est activée, une option **Jours flexibles** est disponible lorsque vous sélectionnez **Jour**, **Jour ouvrable** ou **Semaine**.
Heure de début de la journée	Option permettant de choisir l'heure de début de la journée 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
Heure de fin de la journée	Option permettant de choisir l'heure à laquelle la journée de travail se termine.
Intervalles de temps à afficher	La durée que représente chaque colonne du Espace de travail du répartiteur calendrier.
Glisser-déplacer des tâches non affectées sur des tâches déjà planifiées sur le calendrier	Déterminez comment les tâches qui se chevauchent sont affectées. Vous pouvez également ajuster la fréquence d'affichage de la fenêtre contextuelle des tâches qui se chevauchent.
Afficher la tâche Début de fenêtre lors de la sélection de la tâche	Option permettant d'afficher la date et l'heure d'expiration de la fenêtre d'affectation lorsqu'une tâche est sélectionnée.
Charger automatiquement des ressources	Option permettant de charger plus d'agents ou d'équipes lors du défilement vers le bas Espace de travail du répartiteur.
Calendrier basé sur l'heure de début du déplacement	Permet de lancer les tâches affectées à partir du panneau de tâches en fonction du temps de déplacement d'un agent.
Ajuster automatiquement les tâches qui se chevauchent	Option pour replanifier une tâche existante après l'affectation d'une nouvelle tâche lorsqu'une tâche existante est planifiée. Lorsque vous faites glisser une nouvelle tâche sur une tâche existante, la tâche existante est décalée vers la droite de la nouvelle tâche. **Remarque :** Si Field Service le module d'extension Regroupement de tâches est installé, le glissement des lots déplace également les tâches existantes, et les lots existants sont décalés lorsqu'ils se chevauchent.

7. Cliquez sur l'onglet **Ressources** et renseignez les champs.

Remarque : Désactivez les pièces disponibles, les compétences correspondantes et la distance par rapport à la tâche pour empêcher Espace de travail du répartiteur le rechargement à chaque fois qu'une nouvelle tâche est sélectionnée.

Onglet Ressources

Champ	Description
Territoire	Option permettant d'afficher le territoire affecté. Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer la planification de territoire et Activer le modèle de Field Service territoire.
Groupes	Option permettant d'afficher le groupe de répartition ou le groupe d'affectation d'un agent dans la carte 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.

Champ	Description
Emplacement	Option permettant d’afficher l’emplacement d’un agent dans la carte de l’agent.
Pièces disponibles	Option permettant de déterminer si les pièces sont disponibles avec l’agent.
Compétences correspondantes	Option permettant de déterminer si l’agent possède les compétences correspondantes.
État de l'agent	Option permettant de déterminer l’état de l’agent, par exemple sur site, hors équipe, etc.
État du calendrier	Option permettant de déterminer l’état du calendrier de l’agent, par exemple À l’heure, En retard, etc.
Distance vers la tâche	Option permettant de déterminer la distance aux emplacements des tâches en fonction de l’itinéraire emprunté par l’agent.
Fuseau horaire	Affiche les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents sur la carte de l’agent.
Distance vers l’unité	Unité de mesure utilisée lors du calcul de la distance par rapport aux emplacements des tâches, soit des miles ou des kilomètres.

8. Cliquez sur l’onglet **Événements** et remplissez les champs.

Onglet Événements

Champ	Description
Description courte	Option permettant d’afficher la brève description de la tâche de commande de travaux dans la carte de tâche.
Numéro	Option permettant d’afficher le numéro de tâche de commande de travaux dans la carte d’événement de calendrier.
Afficher le SLA	Option permettant d’afficher le SLA pour les tâches qui sont déjà affectées et qui apparaissent dans la vue de calendrier.
Afficher l'indicateur de l'heure de déplacement	Option permettant d’afficher le temps mis par l’agent pour atteindre l’emplacement de la tâche.
Afficher l'indicateur de l'heure de déplacement vers le domicile	Option permettant d’afficher le temps mis par l’agent pour rentrer chez lui après la dernière tâche de la 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.

9. Sélectionnez l'onglet **Mesures** et activez les champs.

Onglet Mesures

Champ	Description
Tâches	Nombre de tâches que l'agent ou le groupe doit accomplir.
Heure de travail	Le temps de travail total de l'agent ou du groupe.
Heure de déplacement	Temps de déplacement total de l'agent ou du groupe.
Utilisation	Pourcentage d'heures de travail pour lesquelles l'agent ou le groupe a planifié des tâches. La valeur d'utilisation est calculée en ajoutant le temps de travail au temps de déplacement et en le divisant par le temps d'équipe. **Remarque :** Ce champ Utilisation s'affiche uniquement lorsque **l'agent** dispose d'un calendrier défini.
Productivité	Pourcentage de tâches de travail effectuées par l'agent ou le groupe pour la journée. La productivité est calculée en divisant le temps de travail par le temps d'équipe. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'agent dispose d'un calendrier défini.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Marquer une tâche de commande de travaux

Marquez les tâches sur lesquelles vous souhaitez travailler ultérieurement.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Cliquez sur l'icône de drapeau (⚐) sur la tâche.

Résultats

La tâche de commande de travaux est marquée et s'affiche lorsque vous filtrez les tâches à l'aide de l'option **Tâches marquées** dans le panneau des 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.

Rechercher des tâches de commande de travaux

Réduisez le défilement et filtrez les tâches qui s'affichent dans le panneau de tâches. Effectuez une recherche rapide par mot-clé, ou visualisez toutes les tâches affectées à un groupe ou à un territoire.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez rechercher des tâches de commande de travaux à l'aide des critères suivants :

- Mot clé
- Dates du calendrier des matchs
- État de la tâche de commande de travaux

Vous pouvez également filtrer et trier les tâches de commande de travaux en fonction des champs configurés par l'administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le panneau de tâches, recherchez une tâche de commande de travaux.

Critères de recherche	Action
Mot clé	Saisissez le terme de recherche dans le champ de recherche et sélectionnez l'icône de recherche ( ). **Remarque :** Pour effacer la recherche et afficher toutes les tâches, supprimez le terme de recherche et appuyez sur la touche Entrée.
Dates du calendrier	Sélectionnez l'icône **Activer le filtre des tâches par dates de calendrier** ( ) pour afficher les tâches associées aux dates du calendrier en plus du filtre 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.

Critères de recherche	Action
	Remarque : Le panneau de tâches affiche les tâches en fonction des dates comme suit : ○ Si les dates de début et de fin de fenêtre d'une tâche sont comprises dans les dates actuellement affichées sur le calendrier. ○ Si le champ de fin de fenêtre est vide, la tâche s'affiche si le calendrier affiche une date postérieure à la date de début de la fenêtre de la tâche. ○ Si le champ de début de fenêtre est vide, la tâche apparaît si le calendrier affiche une date avant la date de fin de la fenêtre de la tâche. ○ Si les champs de début et de fin de fenêtre sont vides, la tâche du panneau de tâches s'affiche lorsque l'option Faire correspondre les dates du calendrier est activée. ○ Si la fenêtre d'affichage du calendrier est modifiée, le panneau de tâches est mis à jour pour afficher uniquement les tâches qui correspondent à la nouvelle plage de dates.
État	Sélectionnez le filtre dans la liste des filtres par défaut. Les champs par défaut qui apparaissent dans la liste **Filtrer par** sont configurés par l'administrateur.
Options de tri	Sélectionnez l'icône de tri ( ) pour trier les tâches. Les options de tri par défaut qui apparaissent sont configurées par l'administrateur.
Groupes d'affectation, groupes d'expédition ou territoires	Sélectionnez l'icône Groupes d'affectation, Groupes d'expédition ou Territoires ( ) pour afficher une liste déroulante permettant de filtrer les tâches dans le panneau de tâches en fonction d'un groupe d'affectation ou d'un territoire. Sélectionnez en dehors de la liste déroulante pour appliquer le filtre. Vous pouvez sélectionner plusieurs groupes d'affectation, groupes d'expédition ou territoires. **Remarque :** Les territoires ne sont répertoriés que si la Field Service planification de territoire est installée. Pour plus d'informations, consultez Configuration Field Service de l'aménagement du territoire.

Résultats
Les tâches qui répondent aux exigences de recherche sont affichées dans le panneau de 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.

Information associée

Rechercher les agents de service sur site appropriés

Affecter des tâches de commande de travaux à des agents

Vues des filtres Espace de travail du répartiteur

Filtrez la vue de carte, la vue hybride et la vue de calendrier pour Espace de travail du répartiteur afficher uniquement les éléments qui vous intéressent.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez l'icône Filtre ( ).
4. Déterminez les informations que vous souhaitez afficher.
   - Pour afficher les informations sur l'agent, sélectionnez **Agents**.
   - Pour afficher les informations sur le groupe de **prestataires, sélectionnez Prestataires**.
   - Pour afficher les agents, les groupes ou les groupes de prestataires ayant un ensemble de compétences spécifique, sélectionnez **Compétences**.
   - Pour afficher les agents, les groupes ou les groupes de prestataires avec toutes les compétences nommées, sélectionnez **Faire correspondre toutes les compétences**.

Rechercher les agents de service sur site appropriés

Recherchez des agents dotés d'attributs spécifiques afin Espace de travail du répartiteur de pouvoir effectuer les affectations appropriées.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Recherchez des agents de service sur site ou des compétences.

Résultats

Les agents de service sur site sont répertoriés en fonction des critères de filtre. Si les agents ne sont pas disponibles pour la période mentionnée dans la tâche de commande de travaux, un message s'affiche.

Information associée

Affecter des tâches de commande de travaux à des agents

Affecter une tâche de commande de travaux

Affecter des agents à des tâches de commande de travaux non affectées à l'aide de la Espace de travail du répartiteur 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.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez **Calendrier**.
4. Sélectionnez **Carte** ou **Hybride**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur une tâche non affectée sur la carte.
6. Sélectionnez **Affecter**.
7. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez l'agent disponible pour travailler sur la tâche.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le client reçoit un message texte et une notification par e-mail indiquant que la tâche de commande de travaux est affectée.

Transmettre une demande à Field Service la place de marché

Créez une demande de place de marché et envoyez-la aux prestataires à l'aide de Field Service la place de marché.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Assurez-vous que le module d'extension Field Service Marketplace est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Field Service Marketplace.

La procédure suivante peut être effectuée à l'aide de playbooks ou de listes et formulaires. Pour plus d'informations, consultez Composants de la Field Service place de marché.

Le marqueur de tâche Place de marché de la tâche de commande de travaux doit être défini sur vrai.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez envoyer des tâches à des prestataires sur Field Service Marketplace. La procédure suivante est effectuée à l'aide de Playbooks.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Répartiteur** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (icône 
4. Sélectionnez **Push to Marketplace (Pousser vers la place de marché)**.
5. Sélectionnez une **méthode d'engagement**.
6. Entrez les heures de **début** et **de fin** de la demande.
   Les champs de début et de fin définissent la durée pendant laquelle la tâche est disponible sur la place de marché. Les valeurs par défaut sont basées sur les champs de délai et de durée de la méthode d'engagement 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.

7. Sélectionnez les prestataires qui peuvent répondre à la demande.
8. Sélectionnez **Demande de transmission**

Résultats

La demande est envoyée aux prestataires. Les entrepreneurs peuvent répondre avec des estimations de temps ou de coûts en fonction de la configuration. Pour plus d'informations, consultez Créer une méthode d'engagement de place de marché.

Que faire ensuite

Après avoir reçu une réponse, examinez-la pour affecter la tâche à un prestataire ou répondez avec d'autres questions. Pour plus d'informations, consultez Affecter une tâche à un prestataire sur Field Service Marketplace.

Affecter une tâche à un prestataire sur Field Service Marketplace

Examinez les réponses des prestataires, puis attribuez la tâche à un prestataire sur Field Service Marketplace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Assurez-vous que le module d'extension Field Service Marketplace est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Field Service Marketplace.

La tâche doit d'abord être poussée vers la place de marché. Pour plus d'informations, consultez Transmettre une demande à Field Service la place de marché.

.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Répartiteur** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Examinez les réponses et confiez-les à un entrepreneur.
   - Sélectionnez une réponse pour examiner les détails soumis par le prestataire.
   - Sélectionnez **Fermer la fenêtre de réponse** pour arrêter la demande à partir de la place de marché et choisir un prestataire.
4. Sélectionnez un entrepreneur.
5. Sélectionnez **Affecter une tâche**.

Modifier plusieurs tâches dans Espace de travail du répartiteur

Sélectionnez et ouvrez ou regroupez plusieurs tâches avec des actions groupées sur Espace de travail du répartiteur.

Sélectionner tout

La case à cocher **Sélectionner tout** sélectionne toutes les tâches du panneau actuel.

Remarque :
La modification du filtre annulera la sélection des cartes précédemment sélectionnées.

La case à cocher a 3 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.

1. Aucun sélectionné. Aucune tâche n'est actuellement sélectionnée. Il s'agit de l'état par défaut.
2. Tous sélectionnés. Toutes les tâches sont sélectionnées. Il s'agit de l'état initial lors de l'activation de la **fonction Sélectionner tout**.
3. Indéterminé. Certaines tâches sont sélectionnées. Après avoir activé/désactivé l'option **Tout** sélectionner, la désélection des tâches individuelles placera la case à cocher **Tout** dans cet état

Ouvert en bloc

Lorsqu'une ou plusieurs tâches sont sélectionnées, l'action **Ouvrir en bloc** s'affiche. La sélection **de l'option Ouvrir en bloc** ouvrira toutes les tâches sélectionnées sous forme d'onglets individuels dans Espace de travail du répartiteur.

Affectation automatique en bloc

Lorsqu'une ou plusieurs tâches sont sélectionnées, l'action **d'affectation automatique** est activée. La sélection **de l'affectation automatique** planifie dynamiquement toutes les tâches sélectionnées. Pour plus d'informations, consultez Planification dynamique.

Ensemble

Lorsque 2 tâches ou plus sont sélectionnées, l'action **Lot** s'affiche. La sélection **du lot** regroupera les tâches sélectionnées. Pour plus d'informations, voir Regroupement des tâches de commande de travaux

Remarque :
Si les modules d'extension Dynamic Scheduling (com.snc.dynamic_scheduling) et Field Service Task Bundling (com.snc.fsm_task_bundle) sont tous les deux activés, les actions **Affectation automatique** et **Ouverture en bloc** sont regroupées dans un menu déroulant.

.

Mise à jour simultanée de plusieurs tâches de commande de travaux

Gagnez du temps et mettez à jour plusieurs tâches de commande de travaux à la fois dans le calendrier au Espace de travail du répartiteurformat .

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le calendrier Espace de travail du répartiteur , appuyez sur la touche Maj ou Commande de votre clavier pendant que vous sélectionnez plusieurs tâches.

   Remarque :
   Les tâches doivent être dans l'état affecté ou planifié pour être sélectionnées.

4. Sélectionnez l'icône Actions de débordement ( ) dans le panneau latéral contextuel.
5. Sélectionnez l'action à effectuer sur les tâches :

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

- Ouvrir l'enregistrement
- Annuler l'affectation de tout
- Verrouiller tout
- Déverrouiller tout
- Désélectionner tout

Gérer des tâches de commande de travaux

Suivez et surveillez l’état en temps réel des tâches de commande de travaux. Vous pouvez affecter automatiquement des tâches, enregistrer le temps, demander plus d’informations et annuler la tâche de commande de travaux.

Affecter des tâches de commande de travaux à des agents

Affectez une tâche de commande de travaux à un agent de service sur site à partir de Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Si le temps requis pour terminer la tâche nécessite plusieurs entrées ou jours de calendrier, sélectionnez l’option **Affecter via les entrées du calendrier** dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

Si la tâche est affectée à un agent dans le territoire qui correspond le mieux à son emplacement, vous devez activer les options suivantes :

- Le modèle de Field Service territoire, *`Field_Service_Territories`*. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire.
- **Option Territoire** dans pour afficher les informations de territoire dans Espace de travail du répartiteur la carte de tâche et la carte d’agent. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

Si la méthode d’affectation des tâches doit respecter les calendriers d’équipe optimisés pour la main-d’œuvre, vous devez activer la configuration **Activer la planification des équipes pour que FSM détermine la disponibilité** pour activer le Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site modèle de données. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Remarque :
Si la configuration **Activer la planification des équipes pour que FSM détermine la disponibilité** est activée, le Espace de travail du répartiteur calendrier affiche les calendriers et les événements créés dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site l’application.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter manuellement ou automatiquement des tâches de commande de travaux en attente d’expédition dans le Espace de travail du répartiteur.

- Pour affecter automatiquement des tâches de commande de travaux, vous devez activer la planification dynamique. L’aptitude d’affectation automatique associe automatiquement une tâche à un agent à proximité qui dispose des compétences nécessaires et d’un calendrier pouvant prendre en charge la tâche. Pour plus d'informations, consultez Configurer la planification dynamique dans l’espace de travail du répartiteur.
- Pour affecter manuellement des tâches de commande de travaux, tenez compte des aspects 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.

- le temps nécessaire pour accomplir une tâche ;
- la fenêtre de temps dans laquelle une tâche doit être accomplie ;
- Le calendrier et la disponibilité des agents possédant les compétences nécessaires
- Disponibilité des agents possédant les compétences requises, le cas échéant
- la disponibilité des pièces requises ;
- l'impact sur les autres tâches.
- Carte d'acheminement des tâches de l'agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez trier, filtrer et faire correspondre les tâches de commande de travaux en fonction des dates du calendrier avant d'affecter des agents de service sur site. Pour plus d'informations, consultez Rechercher des tâches de commande de travaux et Rechercher les agents de service sur site appropriés.

3. Affectez la tâche de commande de travaux aux agents.

Résultats

La tâche est affectée à un agent. Ce qui suit se produit alors :

- La tâche s'affiche sur le calendrier à côté du nom de l'agent. La couleur de la tâche de commande de travaux apparaît dans la couleur définie pour les tâches affectées.
- Le champ **Affecté à** dans la tâche de commande de travaux contient le nom de l'agent.
- Si une tâche est affectée à un agent, le système met à jour la durée de déplacement estimée en fonction de l'emplacement du domicile de l'agent. La valeur mise à jour est basée sur le paramètre de propriété utilisé pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la `Manual Assignment` distance.

Il peut y avoir des problèmes avec l'affectation de la tâche, tels que les suivants :

- Si la tâche affectée se trouve en dehors du rayon acceptable entre l'emplacement de la tâche et l'emplacement de l'agent, un message d'avertissement s'affiche.
- Si l'agent n'accepte pas dans un délai spécifique, la tâche de commande de travaux est automatiquement rejetée. Le répartiteur peut réaffecter la tâche à d'autres agents disponibles.

Affecter des tâches de commande de travaux à des agents à l'aide de la recommandation de tâche intelligente

En tant que répartiteur, vous pouvez recommander les meilleures tâches disponibles pour combler les espaces vides dans le calendrier d'un agent.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Assurez-vous que le module d'extension Recommandation de Field Service tâche intelligente est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer la recommandation intelligente de 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de recommandation intelligente de tâches identifie et recommande les meilleures tâches disponibles pour les agents en fonction des heures de début et de fin sélectionnées en fonction des éléments suivants.

- La recommandation de tâche intelligente exclut les tâches de commande de travaux dont le calendrier est verrouillé.
- Intègre le calendrier de l'agent et les événements de l'application Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site si la configuration **Activer la planification des équipes pour que FSM détermine la disponibilité** est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global et Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le calendrier, sélectionnez une date pour afficher le calendrier d'un agent pour ce jour-là.
4. Sélectionnez l'espace blanc qui indique l'écart dans le calendrier de l'agent.
   La boîte de dialogue Tâches recommandées affiche les cinq meilleures tâches disponibles au maximum pour l'agent. Les tâches sont organisées par ordre décroissant en fonction de leur score de recommandation.
5. Dans la liste Tâches recommandées, sélectionnez la tâche que vous souhaitez affecter à l'agent.
6. Cliquez sur **Affecter**.

Résultats

La tâche recommandée est affectée à l'agent. L'agent reçoit une notification push indiquant que la tâche de commande de travaux a été affectée.

Enregistrer le temps passé sur une tâche

Enregistrez la durée d'exécution d'une tâche à l'aide de l'application Espace de travail du répartiteur .

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche dans le panneau de tâches ou dans le calendrier.
3. Cliquez sur **Enregistrer l'heure**.
4. Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez un agent pour lequel vous souhaitez enregistrer le temps.
5. Entrez le temps passé.

Champ	Description
jours	Nombre de jours passés sur la tâche.
Temps de travail (en heures)	Nombre d'heures de travail passées sur la tâche.
Temps de travail (en minutes)	Nombre de minutes de travail passées sur 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.

6. **Facultatif :** Dans le champ Commentaires, saisissez les notes supplémentaires éventuelles sur la tâche.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La carte de pointage est automatiquement créée pour l'utilisateur.

Annuler une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur

Annulez une tâche de commande de travaux si Espace de travail du répartiteur elle n'est plus nécessaire ou si elle est un doublon d'une autre tâche de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux ne peuvent pas être annulées si l'état **est Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche dans le panneau de tâches ou le panneau de calendrier.
3. Cliquez sur **Annuler la tâche**.
4. Dans le champ **Notes de travail** , saisissez un motif d'annulation.
   Un message d'erreur s'affiche si le texte n'est pas saisi.

Résultats
Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que la tâche de commande de travaux est annulée.

Suspendre la commande de travaux parent d'une tâche

Suspendez la commande de travaux parent d'une tâche pour arrêter d'afficher les SLA actifs pour la tâche, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche dans le panneau de tâches ou le panneau de calendrier.
3. Cliquez sur **Suspendre le parent**.
4. Dans le champ **Notes de travail** , entrez le motif de la suspension.
   Un message d'erreur s'affiche si le texte n'est pas saisi.
5. Cliquez sur **Publier des notes de travail**.

Résultats
La commande de travaux parente de la tâche est suspendue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une tâche de commande de travaux à un fournisseur de service externalisé dans Espace de travail du répartiteur

Affectez des tâches de commande de travaux directement aux prestataires de services externalisés (également appelés sociétés contractantes) à partir d'un groupe d'affectation externe à l'aide Espace de travail du répartiteurde .

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

- Activez le module d'extension Field Service Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management).
- Ajoutez des groupes d'affectation de fournisseurs externes au groupe de répartition. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des groupes d'affectation externes au groupe de répartition.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Cliquez sur une tâche dans le panneau de tâche et faites-la glisser vers l'emplacement de calendrier d'un fournisseur de service externalisé dans les groupes de prestataires.

   Example

   Acme Services

   La boîte de dialogue de confirmation d'affectation s'affiche.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

- La tâche s'affiche sur le calendrier à côté du nom du fournisseur de service externalisé.
- La tâche est affectée au gestionnaire du fournisseur de service externalisé.
- La vue de calendrier du fournisseur de service externalisé affiche les informations sur l'utilisation de la capacité en pourcentage et en définition. Par exemple, si la capacité définie de l'entreprise est de cinq tâches et que seules deux tâches sont affectées à l'entreprise, les données d'utilisation de la capacité indiquent que 40 % de la capacité a été utilisée et que 2 tâches sur 5 ont été affectées à l'entreprise. Pour en savoir plus sur les règles de réservation de capacité, reportez-vous à Capacité et gestion des réservations.
- Si les tâches affectées au fournisseur de service externalisé sont supérieures à sa capacité définie, une barre verticale rouge s'affiche sur le calendrier, indiquant une sur-allocation des tâches.

Affichage des agents et des tâches sur la Espace de travail du répartiteur carte

Vous pouvez utiliser la Espace de travail du répartiteur carte pour suivre, gérer et analyser les affectations d'agent et les tâches de commande de travaux dans des emplacements spécifiques. La carte se trouve dans le tableau de bord du répartiteur et Espace de travail du répartiteur.

Vous pouvez gérer les tâches et l'acheminement à partir de la carte, filtrer la vue et déterminer quels agents sont à l'heure ou en retard dans le calendrier. La Espace de travail du répartiteur carte utilise des données de géolocalisation pour afficher les tâches et les agents dans les emplacements de terrain. Lorsque vous sélectionnez une épingle de carte dans la Espace de travail du répartiteur carte, l'enregistrement de cette tâche ou de cet agent s'affiche

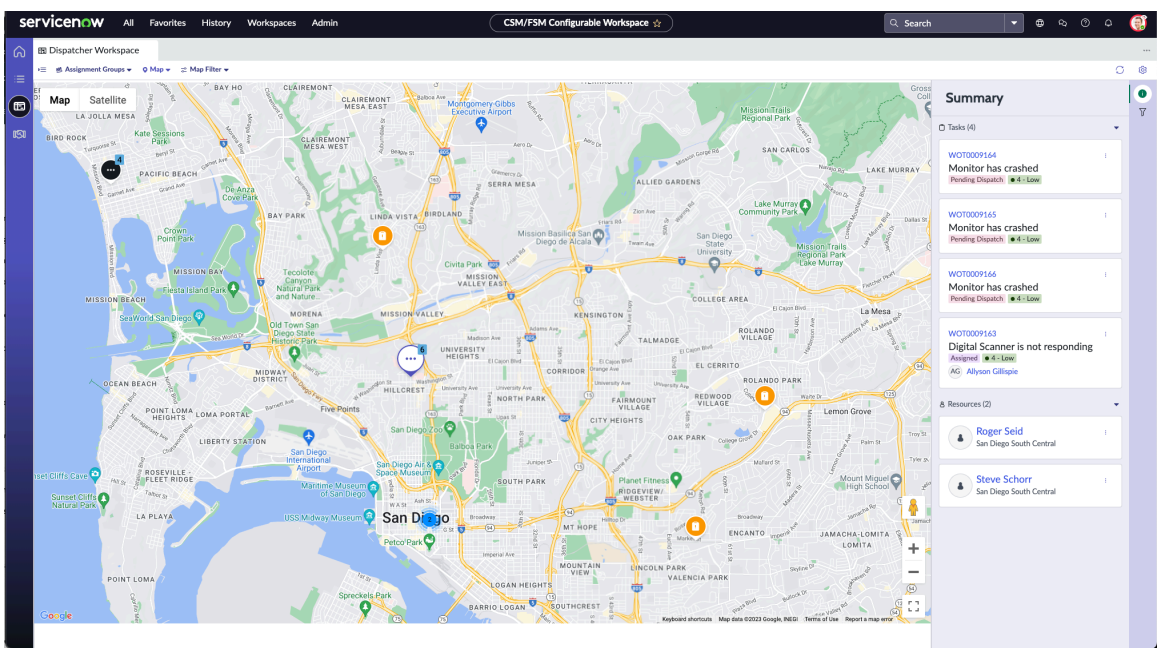
Traduction automatique

© 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.

dans le panneau latéral contextuel. Les épingles de la carte servent de points d'accès rapide.

- La Espace de travail du répartiteur vue de carte est centrée en fonction des grappes d'épingles de carte. Les grappes d'épingles de carte regroupent les épingles de carte proches les unes des autres en une seule grappe. Vous pouvez réaliser un zoom avant, un zoom arrière et afficher la carte en plein écran. Sélectionnez la grappe de cartes pour zoomer sur la carte afin d'afficher les marqueurs de carte des tâches de commande de travaux et des agents.
- Les épingles de carte dans la Espace de travail du répartiteur carte marquent l'emplacement des tâches et des agents dans la zone du répartiteur. Les icônes servent de points d'accès aux enregistrements correspondants. Des épingles de tâche uniques sont affichées en fonction de l'état de la tâche de commande de travaux.
- Les épingles de carte correspondant à une tâche ou à un agent unique s'affichent dans le panneau latéral contextuel avec des informations de planification.

Remarque :
La carte peut charger au maximum 2 000 enregistrements à partir du panneau de tâches et du planificateur. Au-delà de 2 000 enregistrements, la carte affiche un message pour affiner la requête afin de s'assurer que tous les enregistrements sont affichés sur la carte.



Information associée

Exécuter une tâche à partir de la carte de l'agent

Exécuter l'optimisation pour vos groupes ou territoires à partir de Espace de travail du répartiteur

Réaffectez les tâches et optimisez la productivité en les exécutant Optimisation du calendrier à la demande lorsque les conditions de planification changent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

- Optimisation du calendrier doit être activé. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation du calendrier.
- L'optimisation intrajournalière doit être configurée. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'optimisation des événements intrajournaliers.

Rôle requis : schedule_optimization_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Optimisation du calendrier peut être configuré pour exécuter le moteur d'optimisation par lots pendant la nuit ou à intervalles sélectionnés tout au long de la journée en réponse aux tâches annulées et à d'autres déclencheurs. Cette procédure décrit comment les répartiteurs peuvent exécuter l'optimisation sur demande à partir de Espace de travail du répartiteur.

Pour plus d'informations sur l'exécution automatique du moteur d'optimisation, reportez-vous à la section Configurer Optimisation du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution>Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez **Résumé de l'optimisation** dans le panneau latéral contextuel.
4. Sélectionnez **Exécuter l'optimisation**.

Limiter l'affichage de la Espace de travail du répartiteur carte aux tâches ou aux agents

Réduisez le nombre d'épingles affichées sur la carte dans l'espace de travail du répartiteur en affichant des tâches ou des agents.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez **Planifier** (nom de vue par défaut) et choisissez l'affichage principal dans la liste déroulante.
   - Affichez uniquement la carte en sélectionnant **Carte**.
   - Affichez à la fois la carte et l'horaire en sélectionnant **Hybride**.
   - Affichez le calendrier en sélectionnant **Planifier**.
4. Sélectionnez **Filtre de carte** et indiquez si seuls les agents ou uniquement les tâches s'affichent dans la carte de répartition.
   - Pour afficher uniquement les agents, sélectionnez **Agents**.
   - Pour afficher uniquement les tâches, sélectionnez **Tâches**.
5. **Facultatif :** Affichez à nouveau les agents et les tâches sur la carte en sélectionnant l'icône Actualiser ( ).

Afficher le calendrier d'un agent

Vous pouvez afficher le calendrier, la disponibilité, les événements personnels et les tâches d'un agent qui sont affectés ou en cours de résolution.

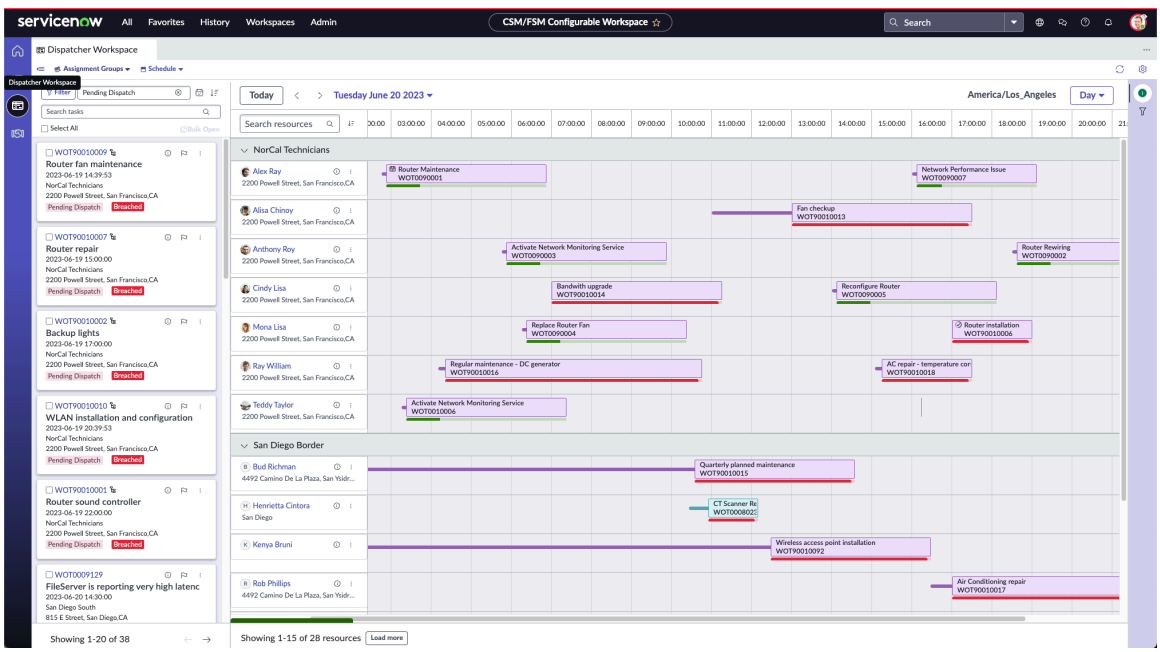
Traduction automatique

© 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.

Le calendrier affiche les informations sur l'agent pour un jour, un jour de travail ou une semaine sélectionné. Les agents sont affichés en fonction de la disponibilité des membres dans la fenêtre du calendrier. Si la date se situe dans la plage spécifiée, l'agent est affiché. Les tâches affectées à un agent apparaissent dans les créneaux de calendrier de l'agent. Une ligne horizontale qui apparaît sur le côté gauche d'une tâche peut indiquer l'une ou l'autre des informations suivantes :

- Heure de début de déplacement estimée incluant la durée tampon d'arrivée sur site estimée
- Heure de début de déplacement réel
- Heure de début de tâche planifiée
- Heure réelle de début de tâche

Remarque :
Aucun indicateur visuel n'apparaît pour les tâches qui n'ont pas d'heure de début de déplacement spécifiée. En outre, la **durée tampon estimée d'arrivée sur site** n'est prise en compte que lorsque l'option Activer/désactiver l'enregistrement d'arrivée sur site pour la propriété est activée et a été ajoutée à la carte de tâches. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global.



En tant que répartiteur, vous pouvez :

- Définissez les valeurs par défaut des filtres de ressources en cochant la **vue Enregistrer par défaut** et en sélectionnant **Appliquer**. Cela remplace les sélections existantes et conserve vos nouvelles sélections de ressources même après la fin d'une session.

  Remarque :
  Les sélections ne sont conservées que si vous les enregistrez en tant que vue par défaut. Les sélections non enregistrées sont effacées à la fin de la session.

- Affichez les dernières valeurs par défaut enregistrées en sélectionnant **l'option Restaurer par défaut**. Cette option n'est visible que si vos nouvelles sélections sont différentes des sélections 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.

- Utilisez l'icône de filtre de territoire pour affecter des tâches aux agents en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité et de leur emplacement géographique.
- Utilisez le numéro de tâche pour afficher le SLA de tâche dans le panneau de tâches ou le calendrier. La tâche apparaît dans l'emplacement de calendrier de l'agent.

Afficher et optimiser l'itinéraire de tâche de l'agent dans Espace de travail du répartiteur

Affichez les enregistrements d'agent et les calendriers des agents, et affichez ou optimisez l'itinéraire des tâches planifiées d'un agent pour ce jour-là. Vous pouvez les aider à gérer leurs calendriers et leurs tâches plus efficacement.

Avant de commencer

Vous devez activer la propriété système sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled pour afficher l'icône d'itinéraire dans votre espace de travail du répartiteur.

Vous devez sélectionner la propriété système work.management.optimization.conflict_handling pour éviter les conflits dus aux tâches de débordement lors de l'optimisation de l'itinéraire. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion des services sur site.

Rôle requis : wm_dispatcher et wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le Espace de travail du répartiteur, vous pouvez afficher les itinéraires de toutes les tâches d'un ou plusieurs agents pour ce jour à l'aide de la fonctionnalité d'itinéraire.

Vous pouvez également optimiser l'itinéraire des tâches pour qu'un agent réorganise les tâches aussi efficacement que possible. La fonctionnalité d'optimisation de l'itinéraire tient compte des attributs suivants lors de la réorganisation des tâches de l'agent pour la journée :

- Respecte le congé personnel de l'agent et réachemine les tâches avant ou après la pause.
- Ne réorganise pas les tâches de commande de travaux qui sont verrouillées par calendrier.
- Contrôle la planification des tâches de débordement pour éviter les conflits en sélectionnant l'une des méthodes comportementales, telles que l'optimisation de l'itinéraire d'arrêt, l'annulation de l'affectation des tâches de débordement ou l'ajustement de la tâche de débordement en l'affectant vers la fin du calendrier de l'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. **Facultatif :** Recherchez l'agent de service sur site dont vous souhaitez afficher l'itinéraire. Pour plus d'informations, consultez Rechercher les agents de service sur site appropriés.
4. Sélectionnez **Carte** ou **Hybride** dans la liste déroulante **Calendrier** .
5. Cliquez avec le bouton droit sur une épingle d'agent et effectuez l'une des actions suivantes :
   - **Afficher/masquer l'itinéraire** - affiche l'itinéraire si l'itinéraire est masqué, masque l'itinéraire si l'itinéraire est affiché.
   - **Optimiser l'itinéraire** : ouvre la fenêtre d'optimisation de l'itinéraire. Dans la boîte de dialogue Optimiser le routage, sélectionnez **Optimiser**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avez choisi **Optimiser l'itinéraire**, voici ce qui se passe :

Les tâches sont réorganisées en fonction de la séquence d'itinéraires.

La boîte de dialogue Optimiser l'itinéraire affiche les détails comparés des nouveaux et anciens itinéraires, tels que la visualisation de la carte, le temps de conduite, la distance parcourue et le nombre de tâches. Le nouvel itinéraire s'affiche en bleu, tandis que et l'ancien itinéraire sont grisés.

Les tâches de débordement sont gérées en fonction du comportement d'optimisation de l'itinéraire sélectionné.

6. **Facultatif :** Pour effacer l'itinéraire de l'agent de la carte, sélectionnez **Masquer tous les itinéraires** dans la vue de carte.

Utilisation pour les opérations de l'équipe Espace de travail du répartiteur

Utilisez le Espace de travail du répartiteur pour créer, modifier et habiliter les équipes et affecter des tâches de commande de travaux aux équipes.

En tant que répartiteur, vous pouvez utiliser Espace de travail du répartiteur pour effectuer les activités suivantes :

- Créer ou modifier des équipes
- Affecter des membres à l'équipe
- Filtrer et afficher les tâches dans le panneau de tâches qui nécessitent une équipe
- Triez les équipes en fonction de la distance et des compétences requises pour les tâches qui en ont besoin.

Remarque :
La fonctionnalité glisser-déplacer n'est pas activée pour les tâches nécessitant une équipe.

Créer des équipes

En tant que répartiteur, vous pouvez créer des équipes auxquelles Espace de travail du répartiteur vous pouvez affecter des tâches de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** ( ).
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Distribution** > **Mes équipes**
4. Cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Créer une équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Description	Description de l'équipage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Dirigeant	Nom du leader de l’équipe.
Taille	Nombre total d’agents, y compris le responsable, dans l’équipe.
Début effectif	Date de début à partir de laquelle l’équipe et ses membres associés, tels que le responsable et d’autres membres de l’équipe, sont actifs.
Fin effective	Date de fin jusqu’à laquelle l’équipe et ses membres associés, tels que le responsable et d’autres membres de l’équipe, sont actifs.
Programmation	Heures de travail de l’équipage.
Emplacement	Emplacement de l’équipe.
Rayon de déplacement maximum	Rayon dans l’unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres).
Unité de distance	Unité de distance parcourue en miles ou kilomètres.
Actif	Option permettant d’indiquer si l’équipe est disponible pour la sélection lors de l’affectation à une tâche de commande de travaux.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L’équipe est créée en même temps que les enregistrements de liste connexe, tels que Détails, Groupes, Compétences et Délégataires de tâches.

Créer des équipes ad hoc dans Espace de travail du répartiteur

Créez des équipes ad hoc pour une tâche si aucune équipe existante n’est disponible pour travailler sur la tâche ou si la tâche nécessite des compétences spécifiques pour effectuer la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L’option Créer une équipe est disponible dans le formulaire de tâche de commande de travaux si les conditions suivantes sont remplies :

- La tâche est à l’état Expédition en attente.
- **Le groupe de distribution** est sélectionné.
- L’option **Needs Crew (Requiert une équipe**) est active.
- La tâche est planifiée à la date actuelle ou à des dates futures.

Remarque :
Vous ne pouvez créer qu’une seule équipe pour une tâche de commande de travaux. Si vous essayez de créer une autre équipe pour une tâche, le système vous redirige vers l’équipe existante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Recherchez et ouvrez une tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez créer une équipe. Pour plus d'informations, consultez Rechercher les tâches qui nécessitent une équipe Espace de travail du répartiteur.
4. Cliquez sur **Créer une équipe**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction de la tâche de commande de travaux pour laquelle une équipe ad hoc est créée. Par exemple, WOT9001007 Équipe.
Description	Description de l'équipe. Ce champ est automatiquement renseigné avec un message texte par défaut, par exemple, « L'équipe travaillera sur WOT9001007 ».
Dirigeant	Nom du leader de l'équipe.
Taille	Champ en lecture seule. La valeur de ce champ est une référence issue de la table Membres de l'équipe.
Initiateur	Numéro de la tâche de commande de travaux pour laquelle vous créez une équipe. Ce champ est automatiquement renseigné avec le numéro de tâche de commande de travaux pour laquelle une équipe ad hoc est créée. Par exemple, WOT9001007.
Programmation	Champ en lecture seule. Heures de travail de l'équipage. La valeur de ce champ est une référence à partir des champs Planifier le début du déplacement et Fin estimée dans la tâche de commande de travaux.
Emplacement	Emplacement de l'équipe.
Rayon de déplacement maximum	Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres).
Unité de distance	Unité de distance parcourue en miles ou kilomètres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Actif	Option permettant d'indiquer si l'équipe est sélectionnable lors de l'affectation d'une tâche de commande de travaux.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Une équipe dédiée à la tâche ad hoc est créée en même temps que les enregistrements de liste connexe, tels que Détails, Groupes, Compétences et Délégataires de tâches.

Créer des équipes rapides dans Espace de travail du répartiteur

Créez des équipes planifiées ou ad hoc plus rapidement et plus efficacement à l'aide d'une interface unique dans Espace de travail du répartiteur. Cela aide les répartiteurs à afficher le calendrier et la disponibilité de l'agent lors de la création et de l'ajout des équipes.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher et wm_crew_moderator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la création d'une équipe, vous pouvez afficher simultanément la disponibilité des agents et des équipes sans perdre le contexte d'un calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur** dans le volet de navigation de gauche.
3. Créez une équipe classique ou une équipe ad hoc (spécifique à la tâche).
   - Pour créer une équipe, sélectionnez l'icône Équipe ( ) dans le panneau de droite de Espace de travail du répartiteur.
   - Pour créer une équipe ad hoc (spécifique à la tâche) pour une tâche de commande de travaux dont l'état est En attente d'expédition, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (dans la carte de tâche, puis sélectionnez **Créer une équipe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une équipe

Champ	Description
Détails	
Formulaire initiés	Numéro de la tâche de commande de travaux pour laquelle l'équipe est créée. Ce champ est automatiquement défini sur le numéro de tâche de commande de travaux si vous créez une équipe dédiée à la tâche.
Nom	Nom 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.

Champ	Description
	Ce champ est automatiquement défini sur le numéro de tâche de commande de travaux affiché dans le champ **Initié à partir de** . Par exemple, WOT9001007 Équipe. **Remarque :** Vous devez entrer un nom pour créer une équipe planifiée.
Dirigeant	Nom du leader de l'équipe.
Taille	Nombre d'agents nécessaires dans l'équipe.
Emplacement	L'emplacement de l'équipe dépend du groupe d'affectation sélectionné dans la tâche de commande de travaux.
Début effectif	Date de début à partir de laquelle l'équipe est active pour travailler sur la tâche.
Fin effective	Date de fin jusqu'à laquelle l'équipe n'est pas active pour travailler sur la tâche.

5. Sélectionnez **Suivant**.
   L'équipe est créée.
6. Ajoutez des membres de l'équipe.
   a. Dans la section Members (Membres) du volet de l'équipe, cliquez dans le champ Members (**Membres**).
   b. Sélectionnez les noms des membres à ajouter à l'équipe dans la liste.
7. **Facultatif :** Ajouter de l'équipement à l'équipe.
   a. Dans le volet Équipement de la liste de l'équipe, cliquez dans le champ **Équipement** .
   b. Sélectionnez les éléments d'équipement à affecter à l'équipe.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Affichage des équipes dans le Espace de travail du répartiteur calendrier

Vous pouvez afficher le calendrier, la disponibilité et les tâches qui sont affectées à l'équipe ou à son travail en cours.

Dans Espace de travail du répartiteur, le calendrier affiche les informations sur l'équipe pour un jour, un jour de travail ou une semaine sélectionné. Les tâches affectées à une équipe apparaissent dans les créneaux de calendrier de l'équipe. Une ligne horizontale qui apparaît sur le côté gauche d'une tâche peut indiquer les informations suivantes :

- Heure de début du déplacement estimée
- Heure de début de déplacement réel

Remarque :
Aucun indicateur visuel n'apparaît pour les tâches qui n'ont pas d'heure de début de déplacement spécifiée.

Traduction automatique

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

Rechercher des équipes sur Espace de travail du répartiteur

Recherchez des équipes ayant des attributs Espace de travail du répartiteur spécifiques afin de pouvoir effectuer les affectations appropriées.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Saisissez le terme de recherche dans le champ **Ressources de recherche** et cliquez sur l'icône de recherche ( ).

Résultats
Une liste des équipes s'affiche en fonction des critères de filtre. Si les équipes ne sont pas disponibles pour la période sélectionnée, un message s'affiche.

Mettre à jour les besoins de l'équipe pour la tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez ajouter ou mettre à jour le nombre d'agents requis pour effectuer un type particulier de travail afin de terminer la tâche.

Avant de commencer
Assurez-vous que la case **A besoin d'équipe** est cochée dans la tâche de commande de travaux.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La taille minimale de l'équipe par défaut est de deux pour les tâches de commande de travaux créées à l'aide du modèle de commande de travaux avec l'option **Requiert une équipe** définie sur vrai.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** ( ).
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Tâches de commande de travaux** > **Mes tâches de commande de travaux**.
4. Ouvrez une tâche de commande de travaux à partir de la liste qui est à l'état Brouillon ou En attente d'expédition.
5. Dans la liste connexe Besoins de l'équipe, saisissez le nombre d'agents nécessaires dans les champs **Taille minimale de l'équipe** et **Taille recommandée 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.

Remarque :

- La taille de l'équipe recommandée doit être égale ou supérieure à la taille minimale de l'équipe.
- La taille minimale de l'équipe doit être égale ou supérieure à deux.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rechercher les tâches qui nécessitent une équipe Espace de travail du répartiteur

Recherchez des tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe dans le panneau de Espace de travail du répartiteur tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez filtrer et trier les tâches de commande de travaux en fonction du filtre Tâches de l'équipe configuré par l'administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le panneau des tâches, sélectionnez **Tâches de l'équipe** dans la liste.

Résultats
Toutes les tâches qui nécessitent une équipe et qui sont à l'état Expédition en attente sont affichées dans le panneau de tâches.

Identifier les équipes et les agents pour les tâches de l'équipe sur Espace de travail du répartiteur

Identifiez l'équipe et les agents les plus éligibles en fonction des compétences de l'équipe et de la distance à parcourir pour les affecter aux tâches de commande de travaux nécessitant une équipe.

Avant de commencer
Rôles requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les équipes sont triées par défaut par ordre alphabétique. Les agents sont recommandés en fonction des critères de sélection définis dans le `Agents for crew tasks` filtre. Pour plus d'informations, consultez

Rechercher les tâches qui nécessitent une équipe Espace de travail du répartiteur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Recherchez et sélectionnez des tâches de commande de travaux qui ont besoin d'une équipe dans le panneau des tâches.
   Pour plus d'informations, consultez Rechercher les tâches qui nécessitent une équipe Espace de travail du répartiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 panneau d’agent affiche la liste des équipes triées en fonction des critères de tri par défaut.

4. **Facultatif :** Si la planification dynamique est activée, affichez les équipes et les agents recommandés en fonction des compétences requises, de l’emplacement et de la disponibilité des agents en sélectionnant **Règles d’affectation automatique** dans la liste Classer les ressources.
   Le panneau d’agent affiche la liste des équipes et des agents recommandés, triés en fonction des critères de recommandation définis.

   Remarque :

   (Optional) Le panneau d’agent affiche une équipe spécifique à la tâche en haut de la liste si une équipe a été créée pour la tâche de commande de travaux sélectionnée. Pour plus d'informations, voir Créer des équipes ad hoc spécifiques à une tâche

5. Triez la liste de l’équipage en fonction de la distance ou des compétences.
   - Pour trier les équipes en fonction de la distance entre l’équipe et la tâche, cliquez sur **Distance**.
   - Pour trier les équipes en fonction des compétences mentionnées dans la tâche, cliquez sur **Compétences**.

Résultats
Les équipes et les agents sont triés en fonction du critère de filtre sélectionné.

Afficher les tâches de l’équipe sur Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez afficher les tâches qui nécessitent une équipe et qui sont affectées à une équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur**Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez une date dans le calendrier pour afficher la tâche de l’équipe qui est affectée aux agents disponibles le jour sélectionné.
4. Cliquez sur **OK**.
   La tâche s’affiche sur le calendrier en regard des membres de l’équipe et des délégataires supplémentaires inclus pour la tâche d’équipe. La tâche de commande de travaux affectée affiche l’avatar de l’équipe.
5. Dans le panneau Agent, recherchez l’équipe à laquelle la tâche d’équipe est affectée.

Résultats

- La tâche s’affiche dans le calendrier à côté de l’équipe.
- Le champ Équipe affectée dans la tâche de commande de travaux contient le nom de l’équipe. Si le chef d’équipe n’accepte pas dans un délai spécifique, la tâche de commande de travaux est rejetée. Le répartiteur peut réaffecter la tâche à d’autres agents disponibles.
- Si une tâche est affectée à une équipe, le système met à jour la durée de déplacement estimée en fonction du lieu de départ de l’équipe ou du lieu de départ précédent. 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.

valeur mise à jour est basée sur le paramètre de propriété Affectation manuelle utilisé pour calculer le temps et la distance de déplacement estimés.

- Un message d'avertissement apparaît si la tâche affectée se trouve en dehors du rayon acceptable entre l'emplacement de la tâche et l'emplacement de l'équipe.

Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes sur Espace de travail du répartiteur

Affecter des équipes à une tâche de commande de travaux qui nécessite une équipe d'agents dans Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Si vous planifiez une tâche sur plusieurs entrées ou jours de calendrier, un calendrier de travail doit avoir été affecté à l'équipe. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de travail pour un agent ou un technicien.

Remarque :
Si le calendrier de l'équipe n'a pas été défini et que vous affectez automatiquement une tâche, le calendrier par défaut est utilisé.

Si vous souhaitez affecter des tâches de commande de travaux à des équipes dans les territoires qui correspondent le mieux à leur emplacement, vous devez activer les options suivantes :

- Le modèle de Field Service territoire, `Field_Service_Territories`. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire.
- L'option **Territoire** dans Espace de travail du répartiteur doit être activée pour afficher les informations de territoire dans la carte de tâche et la carte d'agent. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des tâches dont l'état est Expédition en attente. Lors de l'affectation et de la répartition des tâches de commande de travaux aux équipes, prenez en compte les aspects suivants :

- Facteurs d'achèvement des tâches : temps nécessaire à l'achèvement de la tâche et échéances des tâches (dates de début et de fin de la fenêtre).
- Considérations relatives à l'affectation de l'équipe : l'affectation de l'équipe est basée sur son calendrier et sa disponibilité, ce qui garantit qu'elle possède les compétences et les pièces nécessaires, la disponibilité étant alignée sur les ensembles de compétences configurés. le temps nécessaire pour accomplir une tâche ;
- Compétences de l'agent : aligne les compétences spécifiques nécessaires à la tâche avec celles possédées par les membres de l'équipe.
- Besoins de la tâche : adapte les capacités de l'équipe aux exigences de la tâche.

Si le module d'extension Territory Planning est actif et que le paramètre Territory Model (Modèle de territoire) est activé, les facteurs supplémentaires sont les suivants :

- Alignement territorial : Garantit que l'équipe se trouve sur le territoire de la tâche.
- Adhésion au territoire : l'éligibilité de l'agent pour l'affectation de tâches est déterminée par son appartenance au territoire associé.

Méthodes d'affectation des 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.

1. Affectation manuelle : le répartiteur sélectionne l'équipe la mieux adaptée à la tâche, en s'assurant que ses dates d'effet concordent avec les dates de début et de fin de la fenêtre de tâche. Le répartiteur vérifie également la disponibilité des agents au sein de l'équipe en fonction de leurs dates d'adhésion au territoire.
2. Affectation dynamique : la planification dynamique affecte automatiquement des tâches aux équipes en fonction de facteurs tels que l'alignement du territoire, la disponibilité de l'équipe, les compétences des agents et les exigences des tâches. S'il existe une équipe compétente, celle-ci est affectée à la tâche. Dans le cas contraire, une nouvelle équipe est créée. Lorsque l'équipe créée dynamiquement est affectée à une tâche de commande de travaux dans un territoire, l'adhésion de l'équipe est mise à jour et apparaît dans la liste connexe Adhésion de l'équipe du territoire.

Lors de la planification de tâches sur plusieurs jours :

- Affichez le calendrier de l'équipe pour une période sélectionnée dans le calendrier, par exemple un jour, un jour de travail, une semaine, deux semaines ou quatre semaines. Le calendrier affiche également la fenêtre des tâches affectées couvrant plusieurs jours ou semaines.
- Affichez les équipes recommandées pour la tâche à l'aide de l'option **Affecter automatiquement des règles** . Pour plus d'informations, consultez Rechercher les agents de service sur site appropriés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Recherchez et ouvrez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez affecter.
   Pour plus d'informations, consultez Rechercher les tâches qui nécessitent une équipe Espace de travail du répartiteur.
4. Cochez la case **Requiert une équipe** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
5. Si vous devez planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou jours de calendrier, cochez la case **Affecter via les entrées du calendrier** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
6. Affectez la tâche de l'équipe.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La tâche est affectée à l'équipe. Tous les membres de l'équipe reçoivent une notification push indiquant que la tâche de commande de travaux est affectée. La liste connexe Délégataire de la tâche est ajoutée à la tâche de commande de travaux. La liste affiche les noms des membres de l'équipe, qui incluent à la fois le chef de l'équipe et les agents de l'équipe.

Affecter un agent ad hoc à l'équipe sur une tâche de commande de travaux

Ajoutez des membres ad hoc à une tâche de commande de travaux qui nécessite une équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter des agents ad hoc pour travailler sur une tâche d'équipe. Ces agents rejoignent les membres de l'équipe pour travailler sur la tâche, mais ne font pas partie de l'équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur**Espace de travail du répartiteur**.
3. Ouvrez la tâche de commande de travaux à laquelle vous souhaitez affecter des agents ad hoc.
4. Cliquez **sur Ajouter** dans la liste connexe Délégataires.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un délégataire de tâche

Champ	Description
Délégataire	Nom de l'agent que vous souhaitez ajouter.
Rôle	Rôle affecté à la ressource nouvellement ajoutée. Par exemple, membre ou responsable.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Un agent ad hoc est ajouté à la tâche de l'équipe.

Ajouter des Field Service membres de l'équipe dans Espace de travail du répartiteur

Ajoutez des agents à l'équipe Field Service selon les besoins dans Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher et wm_crew_moderator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des membres de l'équipe en cours d'exécution pour les tâches d'équipe sous-dimensionnées, telles que l'agent est indisponible pendant une longue période ou le nombre de membres disponibles est inférieur au besoin d'équipe mentionné.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le panneau des tâches, sélectionnez **Tâches d'équipe sous-dimensionnées** dans la liste.
4. **Facultatif :** Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle vous souhaitez affecter l'agent.
5. **Facultatif :** Recherchez un agent de service sur site que vous souhaitez ajouter à l'équipe.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Identifier les équipes et les agents pour les tâches de l'équipe sur Espace de travail du répartiteur.

6. Dans la carte de l'agent, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Ajouter 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.

7. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter à l'équipe

Champ	Description
Membre	Nom de l'agent renseigné automatiquement.
Équipe	Nom de l'équipe à laquelle vous souhaitez ajouter un membre de l'équipe Field Service .
Effectif à partir de	Date de début à partir de laquelle le membre est disponible pour travailler sur la tâche.
Effectif jusqu'à	Date de fin jusqu'à laquelle le membre n'est pas disponible pour travailler sur la tâche.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Répétez les étapes 3 à 6 pour ajouter d'autres membres à l'équipe.

Résultats
Les membres sont ajoutés à l'équipe.

Ajouter un besoin de ressource pour une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur

Ajoutez ou mettez à jour les besoins en ressources pour une tâche de commande de travaux qui nécessite une équipe, tels que le nombre d'agents ayant des compétences spécifiques ou les types d'équipements requis pour travailler sur la tâche.

Avant de commencer

- Vous devez sélectionner les options **Besoins d'équipe** et **Besoins en ressources** dans la tâche de commande de travaux.

  Remarque :
  L'option Besoins en ressources s'affiche uniquement lorsque l'option **Besoin d'une équipe** est sélectionnée.

- Vous devez activer le module d'extension Planification d'équipement (com.snc.fsm_resource_scheduling) pour ajouter toute exigence relative à l'équipement.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux dont l'état est Brouillon ou Expédition en attente pour laquelle vous souhaitez configurer le besoin en ressources.
   Pour plus d'informations, consultez Rechercher les tâches qui nécessitent une équipe Espace de travail du répartiteur.
4. Sélectionnez l'option **Besoins en ressources** si elle n'est pas déjà sélectionnée, puis 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.

5. Dans la liste connexe Besoins en ressources, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Besoin de l'équipe

Champs	Description
Nom	Nom du type de catégorie de ressources. Par exemple, électricien.
Type de ressource	Type de ressource requise pour la tâche, agent ou équipement. **Remarque :** L'option d'équipement n'est disponible que si le module d'extension Planification de l'équipement (com.snc.fsm_resource_scheduling) est activé.
Quantité minimale	Nombre minimum de ressources requises pour travailler sur la tâche.
Quantité recommandée	Nombre réel de ressources requises pour travailler sur la tâche.
Compétences obligatoires	Compétences obligatoires pour accomplir une tâche. Par exemple, le câblage.
Niveau de compétence	Définissez un niveau pour la compétence sélectionnée.
Compétences optionnelles	Compétences facultatives permettant de réaliser une tâche.
Obligatoire	Option permettant d'identifier si les compétences sont obligatoires pour accomplir une tâche.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Le besoin en ressources est ajouté à la tâche de commande de travaux qui requiert une équipe.

Affecter les ressources requises aux équipes affectées à une tâche spécifique

Ajoutez rapidement des ressources à des équipes spécifiques d'une tâche si vous avez oublié d'ajouter un agent ou une pièce d'équipement lors de la création de l'équipe.

Avant de commencer
Assurez-vous que les besoins en ressources sont configurés pour la tâche de commande de travaux avant d'affecter des ressources à l'équipe affectée à la tâche spécifique. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un besoin de ressource pour une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur.

La liste des équipements n'est disponible que si le module d'extension Equipment Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling) est activé.

Rôle requis : wm_dispatcher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le calendrier, sélectionnez l'icône Détails pour ( ) sur l'équipe dédiée à la tâche à laquelle vous souhaitez affecter des ressources.
4. Sélectionnez l'icône Actions de débordement ( ) dans le panneau latéral contextuel.
5. Sélectionnez **Modifier l'équipe**.
6. Sélectionnez la liste des **membres** , ajoutez les agents requis.
7. Sélectionnez la liste **Équipement** , ajoutez l'équipement requis.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Gestion des filtres ad hoc

Créez des filtres ad hoc pour Espace de travail du répartiteur filtrer les tâches de commande de travaux avec des critères personnalisés.

Vous pouvez créer des filtres ad hoc temporaires et uniques à une session de travail ou enregistrés pour une utilisation ultérieure.

Il existe deux types de filtres.

Types de filtres

Types	Description
Filtre temporaire	• Non persistant ; n'existe que pendant la session en cours. • Un seul filtre temporaire peut être utilisé à la fois. La création d'un nouveau filtre temporaire remplace le filtre actuel.
Filtres enregistrés	• Persistante. • Plusieurs filtres peuvent être enregistrés pour une utilisation ultérieure.

Créer un filtre ad hoc

Créez des filtres ad hoc directement à partir de Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Dans la liste déroulante du champ de recherche du filtre, cliquez sur **Créer un nouveau 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.

4. Configurez les conditions pour le filtre.
5. **Facultatif :** Pour enregistrer ce filtre pour une utilisation ultérieure, cliquez sur **Enregistrer le filtre**.
   a. Entrez un **nom de filtre**.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le nouveau filtre est ajouté à la liste déroulante de recherche de filtres.

- Si le filtre n'a pas été enregistré, il est ajouté en tant que **filtre temporaire**.
- Si le filtre a été enregistré, le nouveau filtre est ajouté à la liste déroulante et à **Liste** > **Filtres enregistrés** > **Filtres des tâches**.

Créer un filtre ad hoc à partir d'un filtre existant

Créer des filtres ad hoc à partir de filtres existants à partir de Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez un filtre dans la liste déroulante du champ de recherche du filtre.
4. Cliquez sur **Filtre**.
5. Configurez les conditions pour le filtre.
6. **Facultatif :** Pour enregistrer ce filtre pour une utilisation ultérieure, cliquez sur **Enregistrer le filtre**.
   a. Entrez un **nom de filtre**.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le nouveau filtre est ajouté à la liste déroulante de recherche de filtres.

- Si le filtre n'a pas été enregistré, il est ajouté en tant que **filtre temporaire**.
- Si le filtre a été enregistré, le nouveau filtre est ajouté à la liste déroulante et à **Liste** > **Filtres enregistrés** > **Filtres des tâches**.

Mettre à jour un filtre ad hoc enregistré

Mettre à jour les filtres ad hoc enregistrés dans Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **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. Sous **Listes**, accédez à **Filtres enregistrés** > **Filtre des tâches**.
4. Sélectionnez un filtre.
5. Sélectionnez et modifiez les champs souhaités.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Le filtre enregistré est mis à jour en fonction des nouveaux paramètres.

Supprimer un filtre ad hoc enregistré

Supprimer les filtres ad hoc enregistrés dans Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Liste**.
3. Sous **Listes**, accédez à **Filtres enregistrés** > **Filtre des tâches**.
4. Sélectionnez un filtre.
5. Cliquez sur l'icône**Actions supplémentaires** (
6. Cliquez sur **Supprimer**.
7. Cliquez sur **OK**.

Résultats
Le filtre est supprimé des filtres enregistrés.

Exporter les filtres ad hoc enregistrés

Exporter des filtres ad hoc enregistrés dans l'espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Liste**.
3. Sous **Listes**, accédez à **Filtres enregistrés** > **Filtre des tâches**.
4. Cliquez sur **Exporter**.
5. Sélectionnez un **type de fichier**.
6. Sélectionnez un **type de livraison**.
   - Sélectionnez **Télécharger** pour télécharger localement.
   - Sélectionnez **E-mail**, puis saisissez l'adresse e-mail à laquelle envoyer la balle.
7. Cliquez sur **Exporter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Les filtres enregistrés sont formatés et exportés vers le type de diffusion souhaité.

Afficher les informations sur l'agent

Affichez les détails d'un agent à un emplacement particulier en sélectionnant l'icône de l'agent sur la Espace de travail du répartiteur carte.

Le panneau latéral contextuel affiche le profil de l'agent qui affiche le calendrier de l'agent et ces détails supplémentaires :

- **Nom** : nom de l'agent.
- **Groupe d'affectation** : groupe d'affectation auquel cet agent appartient.
- **État du calendrier** : les valeurs possibles sont **À l'heure**, **En retard** et **En avance**.
- **État de l'équipe** : si l'agent est **en équipe** ou **hors de l'équipe de travail**.
- **Calendrier** : le calendrier de l'agent.
- **Téléphone mobile** : numéro de contact de l'agent.
- **E-mail** : adresse e-mail de l'agent.
- **Compétences** : toutes les compétences affectées à l'agent.

Vous pouvez également afficher toutes les tâches pour l'agent pour ce jour dans la liste de **Tâches**. Pour afficher l'itinéraire de tâche de l'agent pour la journée, sélectionnez **Afficher l'itinéraire** , puis sélectionnez **Optimiser l'itinéraire pour optimiser l'itinéraire**. Les icônes sont étiquetées par ordre alphabétique en fonction de l'heure de début de la tâche dans l'itinéraire de l'agent. Pour plus d'informations sur l'optimisation de l'itinéraire des tâches d'un agent, consultez Optimisation de l'itinéraire.

Montrer qu'un agent est occupé avec un événement qui n'est pas une commande de travaux

Bloquez du temps sur les calendriers d'agent pour les événements qui ne sont pas liés aux commandes de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les répartiteurs peuvent utiliser des événements personnels autres que des commandes de travaux pour indiquer qu'un agent est occupé. Par exemple, si un agent suit une formation toute la journée, vous pouvez utiliser un événement personnel pour montrer qu'un agent est occupé sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

Pour plus d'informations sur la modification ou la suppression d'événements personnels, reportez-vous à la section Modifier ou supprimer un événement autre qu'une commande de travaux.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer d'événements personnels récurrents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez l'icône **Event Management** .
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.

Nouveaux champs d'événement

Utilisateur	Utilisateur auquel l'événement s'applique. Vous pouvez ajouter plus d'un utilisateur à l'événement.
Titre de l'événement	Titre de l'événement affiché sur le calendrier au format Espace de travail du répartiteur.
Type	Le type d'événement que vous créez.
Afficher comme	L'état qui s'affiche pour l'agent ou les agents pendant l'événement.
Début	Heure de début de l'événement
Fin	Heure de fin de l'événement.
Événement Toute la journée	Option pour indiquer que l'événement dure toute la journée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier ou supprimer un événement autre qu'une commande de travaux

Les répartiteurs peuvent modifier ou supprimer un événement personnel qui n'est pas une commande de travaux si les détails d'un événement changent après sa création.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Modifiez ou supprimez l'événement.

Déterminer comment les tâches se chevauchant sont affectées

Si vous avez configuré plusieurs façons d'affecter des tâches, choisissez l'option d'affectation de tâches à utiliser lors de l'affectation de tâches qui se chevauchent.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez avoir activé au moins deux des trois types d'affectation de tâches suivants pour déterminer la méthode correcte à utiliser :

- Ajuster automatiquement les tâches qui se chevauchent : pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres
- Double réservation - Pour plus d'informations, voir Configurer la planification dynamique dans l'espace de travail du répartiteur
- Affectation automatique : pour plus d'informations, voir Configuration de la planification d'affectation 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 sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Faites glisser une tâche du panneau de tâches vers un emplacement du calendrier qui a déjà une tâche affectée.
4. Sélectionnez l'option permettant de déterminer la façon dont vous souhaitez affecter les tâches.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Par défaut cette option en cas de chevauchement de tâche. Pour modifier cette option, accédez aux paramètres** pour rendre votre décision persistante.
6. Sélectionnez **Appliquer**.

Utilisation de pour Sidebar communiquer dans Espace de travail du répartiteur

Les répartiteurs peuvent l'utiliser Espace de travail du répartiteur pour envoyer rapidement et efficacement des messages aux Field Service agents via l'application Microsoft Teams mobile.

Lorsque vous envoyez des messages à des Field Service agents avec l'entrée SidebarEspace de travail du répartiteur, les agents reçoivent le message dans l'application Microsoft Teams et peuvent y répondre.

La communication à partir de Espace de travail du répartiteur est rendue possible par la configuration du Sidebarfichier . Pour plus d'informations, consultez Configurer la communication à partir de Espace de travail du répartiteur.

Vous pouvez utiliser le Sidebar message aux agents uniquement dans le contexte d'une tâche de commande de travaux. Chaque message est ajouté aux notes de travail de la tâche de commande de travaux.

Exemple de messagerie

À titre d'exemple de l'efficacité de la messagerie de , supposons qu'un répartiteur d'un fournisseur de Espace de travail du répartiteurtélécommunications reçoive un ordre de travail pour réparer un câble à fibre optique endommagé pendant la construction. Après avoir envoyé trois agents pour exécuter la commande de travaux, une notification arrive indiquant que le câble à fibre optique a été endommagé à deux endroits. Au lieu d'annuler la tâche de commande de travaux et de la réaffecter, le répartiteur utilise le Sidebar pour envoyer un message aux agents et met à jour la tâche de commande de Espace de travail du répartiteur travaux avec les informations supplémentaires.

Les agents reçoivent le message dans l'application Microsoft Teams , répondent en quelques minutes qu'ils ont reçu le message et répareront le câble aux deux endroits endommagés.

L'envoi d'une Espace de travail du répartiteur messagerie aux agents a fait gagner du temps au répartiteur, car l'ouverture d'une tâche de commande de travaux distincte pour la deuxième réparation n'était pas nécessaire. Cela a également permis aux agents de gagner du temps, car ils n'ont pas eu à être dépêchés à nouveau pour réparer le deuxième emplacement des dégâts. Plus important encore, le client a bénéficié d'un service plus rapide et les agents n'ont eu à se rendre qu'une seule fois sur place grâce à la communication sur site.

De plus, étant donné que tous les messages ont été envoyés à partir de Espace de travail du répartiteur, un enregistrement dans les notes de travail de la tâche de commande de travaux peut être référencé ultérieurement.

Si vous ne voyez pas l'icône dans SidebarEspace de travail du répartiteur, contactez votre 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.

Gérer les besoins de pièces dans Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez créer, approvisionner les besoins de pièces et les demandes depuis Espace de travail du répartiteur.

Vous pouvez créer des besoins de pièces et approvisionner des pièces pour les tâches de commande de travaux qualifiées à partir de Espace de travail du répartiteur. Si une commande de travaux est créée à partir d'un modèle de commande de travaux, les besoins en pièces sont automatiquement ajoutés à la tâche de commande de travaux.

L'activation de l'option Appliquer le modèle de commande de travaux au statut brouillon vous permet de créer ou de modifier des tâches de commande de travaux et des besoins de pièces, même lorsque la commande de travaux et la tâche de commande de travaux sont à l'état brouillon.

Créer un besoin de pièce dans Espace de travail du répartiteur

Créer un besoin de pièce pour une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche à partir du panneau de tâches ou du calendrier qui est à l'état En attente de qualification, Qualifié, Affecté ou Travail en cours.

   Remarque :
   L'activation de la *`Apply Work Order template in draft status`* configuration vous permet de créer des besoins de pièces pour une tâche de commande de travaux dont l'état est Brouillon.

3. Dans la liste connexe **Besoins de pièces**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs requis du formulaire.

Formulaire Besoins de pièces

Numéro	Numéro généré automatiquement pour le besoin de pièces.
Tâche de commande de service	Numéro attribué à la tâche de commande de travaux.
Modèle	Description du modèle de pièce nécessaire pour réaliser la tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez .
Demandé pour	Date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées. La date est remplie automatiquement en fonction de l'heure prévue de début du déplacement pour la tâche. Si nécessaire, modifiez la date manuellement.
Quantité requise	Quantité totale nécessaire pour répondre au besoin de pièces. Ce champ passe en lecture seule lorsque le nombre total de pièces requises a été approvisionné.
Quantité réservée	Quantité totale ayant déjà été approvisionnée.

Traduction automatique

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

Approvisionné	Indicateur permettant de savoir si la quantité requise pour ce besoin de pièces a été réservée et si son transfert d'un entrepôt à un autre a été demandé.
Livrée	Indicateur permettant de savoir si les lignes d'ordre de transfert dépendant de ce besoin de pièces ont été livrées ou non.
Description courte	Contenu du champ Brève description de la commande de travaux parente. Si la commande de travaux a été créée à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement, la brève description du besoin de pièces est héritée de cet enregistrement. Si la commande de travaux a été créée automatiquement à partir d'un , la brève description provient du modèle de modèle. Ce champ est masqué par défaut.
Obligatoire	Option permettant d'indiquer si la pièce est obligatoire pour effectuer la tâche de commande de travaux.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Si la pièce est en rupture de stock, un message nommant la pièce apparaît en haut du formulaire.

Résultats
Le besoin de pièce est créé avec succès. Le numéro d'enregistrement du besoin de pièce commence par un préfixe SOPR et les enregistrements sont stockés dans la table [sm_part_requirement] de l'application Service Order Management.

Approvisionner des pièces dans Espace de travail du répartiteur

Procurez-vous des pièces auprès de vos entrepôts ou groupes d'affectation préférés pour terminer la tâche de commande de travaux rapidement.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Vérifiez que la pièce que vous approvisionnez n'a pas été demandée auparavant.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'approvisionnement en pièces est un processus de réservation et d'obtention des pièces décrit dans un enregistrement des besoins en pièces. Vous pouvez vous procurer les pièces nécessaires pour terminer la tâche de commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Cliquez sur la tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez approvisionner les pièces à partir du panneau de tâche.
4. Cliquez sur l'onglet **Besoins de pièces** pour afficher une liste des pièces requises pour la tâche.
5. Sélectionnez la pièce que vous souhaitez approvisionner.

Remarque :
L'option Approvisionner l'article n'est activée que si vous sélectionnez un article qui n'a pas été approvisionné précédemment ou qui est marqué comme faux comme 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.

6. Cliquez sur **Approvisionner une partie**.
7. Renseignez l’option appropriée sur le formulaire en fonction des critères d’approvisionnement souhaités.

Formulaire Partie source

Option	Description
Entrepôt de destination	Emplacement de l'entrepôt vers lequel l'élément doit être expédié. Ce champ est automatiquement renseigné avec l’emplacement d’entrepôt personnel par défaut de l’agent.
Critères de sélection de l'entrepôt	Choix d’un entrepôt à partir duquel vous souhaitez approvisionner la pièce. Par exemple, les entrepôts préférés, tous les entrepôts et les entrepôts des groupes d’affectation.
Rayon de recherche	Rayon dans l’unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres).

Les emplacements d’entrepôt s’affichent dans le formulaire Partie source et sous forme de cartes sur l’écran de carte.

Remarque :
Seuls les entrepôts ayant la pièce spécifiée sont inclus dans la liste.

8. **Facultatif :** S’il n’y a pas d’entrepôts disponibles qui correspondent aux critères de recherche sélectionnés, vous pouvez modifier les critères d’approvisionnement ou cliquer sur **Placer une demande de pièce** pour approvisionner la pièce à partir de groupes d’affectation ou d’autres entrepôts.
   - Une demande de pièce (REQ) est créée pour le besoin de pièce spécifié avec l’état En **attente d’approbation** et la ligne de demande de pièce avec l’état **Demandé.**
   - Un enregistrement de demande de pièce temporaire (RITM) est créé pour les pièces demandées et envoyé à vos agents sous forme de notification mobile.
9. Sélectionnez un entrepôt dans la liste des entrepôts disponibles.
10. Entrez la quantité totale des pièces requises pour terminer la tâche dans le champ**Quantité de réserve** .
11. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L’ordre de transfert et la ligne d’ordre de transfert sont créés pour l’article approvisionné.

Que faire ensuite
Exécutez les ordres de transfert : si l’agent s’approvisionne en pièces auprès d’autres entrepôts ou groupes d’affectation, une ligne d’ordre de transfert est créée automatiquement. Vous pouvez ensuite compléter l’ordre de transfert en veillant à ce que les pièces soient déplacées vers l’emplacement désigné.

Utilisation de la carte de répartition

Vous pouvez utiliser la carte de répartition pour afficher les informations relatives à l’agent et aux tâches de commande de travaux, optimiser l’itinéraire, affecter des tâches et afficher l’historique des emplacements 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.

Emplacement de l'agent

L'emplacement de l'agent est déterminé par les coordonnées géographiques issues de l'équipement mobile de l'agent.

Position de départ de l'agent

Si la géolocalisation n'est pas activée, la position de départ est par défaut le domicile de l'agent. L'application Field Service Management utilise ces critères pour localiser les agents de travail au début de la journée :

- Si l'itinéraire de l'agent est calculé pour une date ultérieure, le système calcule l'itinéraire à partir du domicile de l'agent.
- Si les données de géolocalisation actuelles pour l'agent sont disponibles au début de la journée, le système utilise ces coordonnées géographiques à la place de l'emplacement du domicile comme point de départ pour l'acheminement de l'agent.
- Si les données de géolocalisation actuelles pour l'agent ne sont pas disponibles au début de la journée, ou si le suivi par géolocalisation est désactivé, le système utilise l'emplacement du domicile comme point de départ.
- Si l'agent a une tâche qui est toujours à l'état **Travail en cours** au début de la journée actuelle, le système commence l'itinéraire de l'agent pour ce jour à l'emplacement de la tâche inachevée. L'heure de début est réglée au moment de l'achèvement prévu de la tâche inachevée ou à l'heure actuelle, en fonction de l'heure la plus tardive des deux.

Pour activer le suivi par géolocalisation :

Dans la vue par défaut du formulaire utilisateur, sélectionnez la case à cocher **Géolocalisation suivie** pour activer le suivi de l'emplacement de l'agent.

Remarque :
Le système peut mettre à jour les coordonnées géographiques uniquement pour les utilisateurs qui ont activé les services de localisation dans leur navigateur ou sur leur équipement mobile. Même les utilisateurs dont la case **Géolocalisation suivie** est cochée peuvent être invités par leur navigateur ou leur appareil mobile à partager ou à ne pas divulguer leur position.

Lorsque le système ServiceNow suit un agent, il met à jour les coordonnées géographiques à chaque fois que l'agent charge un enregistrement sur la table Tâche [task] ou sur une table qui prolonge la Tâche. Après la mise à jour initiale, le système continue de mettre à jour les coordonnées géographiques de l'agent à intervalles réguliers si l'agent ne ferme pas ou ne recharge pas l'enregistrement.

Les administrateurs peuvent définir la durée de cet intervalle en modifiant la propriété système *`Minimum amount of time between updating the user's location (in seconds)`*. La valeur de l'intervalle de mise à jour de la géolocalisation est définie par défaut sur 300 secondes, ou 5 minutes.

Pour modifier l'intervalle de mise à jour de la géolocalisation par défaut, accédez à **Géolocalisation** > **Administration** > **Propriétés de géolocalisation**.

État du travail et du calendrier de l'agent

Affichez l'état du travail et l'état du calendrier d'un agent à mesure qu'il accomplit ses tâches.

État du travail

Pour évaluer l'état du travail d'un agent, le système vérifie l'action que l'agent effectue lors de la mise à jour d'une tâche et l'interprète comme un 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.

L'état du travail d'un agent peut être l'un des éléments suivants :

- En déplacement
- Sur site

Par exemple, lorsque l'agent commence à se rendre à l'emplacement d'une tâche, le système considère l'état de l'agent comme **En déplacement**. Lorsque l'agent commence à travailler sur une tâche, l'état de l'agent est mis à jour vers **Sur site**. Lorsqu'un agent ferme ou annule une tâche, l'état de l'agent est mis à jour vers **Aucun** en préparation d'un déplacement vers la tâche suivante.

Vous pouvez afficher l'état de travail d'un agent dans le panneau latéral contextuel qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur l'épingle de l'agent dans la carte de répartition ou dans l'enregistrement utilisateur d'un agent. Pour afficher l'état du travail de l'agent dans l'enregistrement utilisateur, accédez à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et configurez le formulaire Utilisateur pour afficher le champ État de **l'agent de travail** . Cette action met le champ d'état sur tous les enregistrements d'utilisateurs.

Statut du calendrier

Lorsque vous cliquez sur une épingle d'agent dans la carte de répartition, le profil de l'agent apparaît. Si un emplacement affiche plus d'un agent, vous pouvez sélectionner un agent pour afficher son profil. Vous pouvez consulter l'état du calendrier de l'agent, qui peut être l'un des éléments suivants :

- En avance
- À l'heure
- En retard, moins de 30 minutes
- En retard, entre 30 et 60 minutes
- En retard, plus d'une heure

Pour afficher l'état du programme de l'agent dans les listes et enregistrements d'utilisateurs, accédez à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et configurez la liste et le formulaire Utilisateur pour afficher le champ **Sur la planification** . Cette action met le champ d'état de calendrier sur tous les enregistrements d'utilisateurs.

Optimisation de l'itinéraire

Optimiser les itinéraires de tâches réorganise les tâches des agents pour la journée aussi efficacement que possible en utilisant la géolocalisation ou l'estimation à vol d'oiseau.

L'itinéraire de tâche d'un agent est optimisé lorsqu'un agent a moins de 15 tâches affectées à réaliser en une journée. L'optimisation des itinéraires prend en considération toutes ces tâches ainsi que le temps de déplacement de l'agent, puis réorganise les tâches afin de fournir l'itinéraire optimal pour exécuter ces tâches. Si un agent a plus de 15 tâches à exécuter en une journée, le système achemine automatiquement les tâches en fonction du prochain emplacement le plus proche où l'agent doit exécuter la tâche.

Remarque :
Si plus de 200 tâches doivent être affectées à un agent en une journée, l'acheminement automatique échoue et le système affiche un message décrivant l'erreur.

Affichez le calendrier et les événements de l'agent à partir de l'application, sur Espace de travail du répartiteur le Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site calendrier en activant 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 **Activer la planification des équipes pour que FSM détermine la disponibilité**. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global.

Le système prend en considération les paramètres des propriétés suivantes afin d'évaluer l'acheminement automatique ou d'optimiser l'itinéraire de tâche pour un agent :

- Durée (en minutes) à ajouter entre la fin d'une tâche et le début du déplacement pour la suivante.
- Autoriser l'utilisation de sections à péage.
- Utiliser l'API Google Maps ou les estimations à vol d'oiseau pour calculer le temps et la distance de déplacement. Cette valeur est définie dans **Optimisation de l'itinéraire** dans le paramètre **Propriété pour calculer une estimation du temps et de la distance de déplacement**.

  Si vous utilisez l'API Google Maps, qui utilise les données d'itinéraire de Google pour les estimations de temps et de distance de déplacement, vous devez paramétrer la clé API Google Maps ou l'ID client pour qu'elles utilisent l'API Google Maps for Business. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'API Google Maps. Si vous utilisez l'estimation à vol d'oiseau, le système utilise des estimations intégrées du temps et de la distance en fonction de la latitude et de la longitude.

- Heure de début par défaut pour tous les agents de travail si aucun calendrier n'est précisé.
- Heure de fin par défaut pour tous les agents de travail si aucun calendrier n'est précisé.
- Pourcentage à ajouter à tous les temps de déplacement.
- Pourcentage à ajouter aux temps de déplacement pendant les heures de pointe.
- Plage d'heure de pointe du matin.
- Plage d'heure de pointe en soirée.

Si les valeurs de ces propriétés sont définies dans les propriétés de l'application Field Service Management, ces valeurs sont utilisées. Dans le cas contraire, les valeurs des propriétés définies dans les propriétés de l'application Géolocalisation sont utilisées. Si aucune valeur n'est définie dans l'un ou l'autre de ces paramètres de propriété d'application, la valeur par défaut est utilisée.

Le système prend également en compte le calendrier de l'agent, le temps de déplacement de l'agent en dehors des heures de travail et le temps de repos de l'agent pour optimiser les itinéraires de tâches.

S'il est impossible d'optimiser une tâche parce que son emplacement est peu pratique, manquant ou s'il est impossible de planifier la fenêtre de tâche, le système affiche un message indiquant le motif pour lequel la tâche n'a pas pu être acheminée. Puis il refait passer la tâche à l'état d'**Expédition en attente**.

Exécution automatique de l'optimisation d'itinéraire

Vous pouvez paramétrer une tâche planifiée pour optimiser les itinéraires de tâches des agents pour une journée donnée. La tâche planifiée **Optimiser l'acheminement des tâches** est inactive par défaut. Lorsque vous définissez le champ **Actif** pour cette tâche planifiée sur vrai, la tâche s'exécute tous les jours à 3h00, heure du système. La tâche planifiée tient compte des tâches affectées ou acceptées par les agents à la date actuelle et optimise automatiquement les itinéraires pour ces 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.

Information associée

Planification dynamique

Optimiser l'itinéraire de tâche d'un agent

Affichez les tâches affectées et non affectées à l'agent pour un jour donné et optimisez l'itinéraire de tâche pour ce jour.

Avant de commencer

Les agents de services sur site peuvent visualiser les itinéraires optimisés pour les tâches qui leur sont affectées pour un jour donné. Les répartiteurs de services sur site peuvent afficher des itinéraires optimisés pour les tâches affectées aux membres de leurs groupes d'affectation. Les gestionnaires de services sur site peuvent afficher des itinéraires optimisés pour les tâches affectées aux membres des groupes qu'ils gèrent.

Pour optimiser l'itinéraire des lots de tâches, les administrateurs doivent activer la propriété **Activer l'optimisation de l'itinéraire pour les lots** (*work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization*).

Rôle requis : wm_agent, wm_dispatcher ou wm_manager

Procédure

1. Accédez à l'application **Service sur site**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

3. Cliquez sur **Optimiser l'acheminement**.
   L'itinéraire optimal sera dessiné sur **Ma carte**. Les épingles de la **carte du gestionnaire** seront étiquetées avec les numéros correspondants le long de l'itinéraire, mais l'itinéraire ne sera pas dessiné.

Affecter une tâche unique

Dans certains cas, vous devrez peut-être répartir une tâche urgente ou en réaffecter une à un autre agent si l'agent affecté est retardé ou incapable d'effectuer la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls les utilisateurs ayant le rôle wm_dispatcher ou wm_initiator_qualifier_dispatcher peuvent afficher leurs tâches sur la carte de répartition directement à partir d'un enregistrement de tâche et voir les agents disponibles à proximité qui ont les compétences nécessaires pour effectuer la tâche. Une tâche ne peut pas être affichée sur la carte de répartition sans un emplacement dont la latitude et la longitude sont définies. Une tâche affectée de cette manière peut être acceptée ou rejetée par l'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Ouvrez la tâche que vous souhaitez répartir ou réaffecter.
3. Cliquez sur l'option **Afficher la tâche sur la carte**.

   La tâche n'est pas visible lorsqu'elle est à l'état de **Brouillon**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**. La carte qui apparaît affiche une icône de tâche rouge avec un point noir pour la tâche, ainsi que des icônes pour tous les agents à proximité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Afficher le filtre**.
5. Sélectionnez un niveau de compétence pour les agents à afficher sur la carte.

   Le filtre par défaut sélectionne tous les agents à proximité. Les icônes de la carte indiquent les agents avec les combinaisons de compétences suivantes :

   - Correspondance avec toutes les compétences requises
   - Correspondance avec certaines compétences requises
   - Correspondance d'aucune compétence
6. Cliquez sur **Appliquer le filtre**.

   Le système affiche les agents sur la carte qui correspondent à la sélection des compétences.
7. Cliquez sur une icône d'agent pour afficher le nom, les compétences et le calendrier de l'agent.
8. Cliquez sur l'icône à côté du nom de l'agent pour affecter la tâche à cet agent.
   Si la tâche peut s'adapter au calendrier de l'agent, le système affecte la tâche et affiche un message de confirmation. Si le calendrier de l'agent ne peut pas s'adapter à la tâche, le système affiche un message d'échec et vous permet de sélectionner un autre agent.

Résultats

Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que la tâche de commande de travaux est réaffectée.

Afficher la carte de l'historique des emplacements de l'agent

Affichez la carte de l'historique des emplacements des agents de service sur site pour suivre et passer en revue leurs activités pendant une période passée.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la carte de l'historique des emplacements de l'agent.
   - Si vous êtes un répartiteur, accédez à **Service sur site** > **Distribution** > **Carte de l'historique des emplacements de l'agent**.
   - Si vous êtes un responsable, accédez à **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur **Main-d'œuvre** dans le panneau latéral gauche.
3. Cliquez sur l'icône de l'historique des emplacements sur la carte de l'agent.
4. Suivez l'historique des emplacements de l'agent.
   a. Cliquez sur **Filtre**.
   b. Dans le champ **Date**, sélectionnez la date à suivre.
   c. Dans le champ **Agent**, sélectionnez le nom de l'agent.
   La **Carte de l'historique des emplacements de l'agent** met en évidence les emplacements suivis de l'agent à la date sélectionnée.
5. Cliquez sur un marqueur pour ouvrir un enregistrement d'historique de géolocalisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de données s'affiche avec des détails tels que l'utilisateur, l'emplacement, la latitude, la longitude, l'horodatage de l'emplacement, la durée, la tâche et la description de l'action à partir de la table de l'historique de géolocalisation.

Remarque :
le numéro de la tâche de commande de travaux s'affiche si l'activité de l'agent est une tâche. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement de la tâche de commande de travaux pour afficher les détails.

Afficher et affecter des tâches planifiées

Découvrez les différentes façons d'afficher les tâches avec l'état Planifié.

Avant de commencer

Une tâche de commande de travaux passe à l'état planifié uniquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété Utiliser l'état planifié est activée
- Le champ Affecté à n'est pas vide
- Le champ Affecté à ou Début prévu change et la valeur Début prévu dépasse le seuil (12 heures par défaut) à partir de l'heure actuelle

Exceptions pour le flux de l'état planifié

- Les tâches du prestataire ne seront pas à l'état Planifié.
- Lorsqu'un événement de congé de l'agent est créé et chevauche la tâche de commande de travaux, la tâche est déplacée vers Expédition en attente. De même, pour les tâches de l'équipe, lorsqu'un événement de congé du responsable chevauche l'heure de la tâche, la tâche est déplacée vers Expédition en attente.
- Si toutes les tâches de commande de travaux enfants de la commande de travaux sont à l'état Planifié, la commande de travaux passera automatiquement à l'état Planifié.
- Lorsque la planification dynamique est activée, l'affectation automatique n'est pas disponible pour les tâches planifiées. Les tâches planifiées sont prises en compte pour une réaffectation ou une désaffectation.
- Les tâches planifiées apparaissent comme du temps bloqué lorsque la recommandation intelligente de tâche tient compte de la disponibilité du technicien.

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_admin et wm_agent

Procédure

1. Vous pouvez afficher les tâches à l'état Planifié dans l'un des rôles suivants.

2. Déplacez les tâches de commande de travaux planifiées vers l'état Affecté à l'aide de l'une des méthodes.

Mettre à jour les tâches planifiées sur Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez basculer les tâches planifiées à l'état Affecté ou les renvoyer à l'état Expédition en attente dans Espace de travail du répartiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : wm_dispatcher ou wm_crew_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Affichez la liste de toutes les tâches planifiées, y compris les tâches d'équipe, dans le groupe du répartiteur en sélectionnant **Tâches planifiées** dans le filtre Tâches.
3. Affectez ou mettez à jour une tâche planifiée.

Utilisation de la planification dynamique

La planification dynamique augmente l'efficacité en Gestion des services sur site affectant automatiquement des tâches aux agents.

La planification dynamique peut s'exécuter dans deux modes différents : manuellement ou automatiquement. Pour une opération manuelle, les répartiteurs sélectionnent un ensemble de tâches, puis cliquent sur Affecter automatiquement pour classer par ordre de priorité et affecter les tâches. Pour une opération automatique, les répartiteurs peuvent choisir d'exécuter la planification dynamique immédiatement après la création de tâches ou suivant un intervalle spécifique. À l'aide de filtres de tâches, vous pouvez identifier certaines tâches à affecter manuellement tandis que d'autres peuvent être configurées pour une affectation automatique.

Sélectionner et affecter plusieurs tâches

Les répartiteurs peuvent sélectionner plusieurs tâches sur lesquelles exécuter la planification dynamique.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher ou wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'il y a eu une mise à jour pour l'une des tâches sélectionnées, un message d'information invite le répartiteur à exécuter à nouveau les recommandations.

Procédure

1. Accédez à une liste de tâches de commande de travaux.
2. Sélectionnez les tâches en attente d'expédition.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées...** en haut de la liste, sélectionnez **Affecter automatiquement**.

   Remarque :
   Si vous sélectionnez plus de tâches que la planification dynamique ne peut en gérer, une fenêtre contextuelle affiche un message vous invitant à réduire le nombre de tâches.

4. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultats
Le système tient compte du temps mentionné dans les champs suivants avant d'affecter une tâche 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.

- **Début de déplacement planifié** et **Début planifié** lorsque Ignorer le calcul du temps de déplacement pour que les agents affectent une tâche à l'emplacement en fonction d'un calendrier est activé.
- **Durée tampon estimée d'arrivée sur site** lorsque l'option Activer/désactiver l'enregistrement d'arrivée sur site pour la propriété des agents est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global.

Les tâches de commande de travaux sont automatiquement affectées à un agent. Si l'agent n'accepte pas les tâches dans un délai spécifique, les tâches de commande de travaux sont rejetées automatiquement. Le répartiteur peut réaffecter les tâches à d'autres agents disponibles.

Fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation

Lors de l'utilisation de la fonctionnalité de planification dynamique, la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation affiche les recommandations d'affectation de la tâche.

Lorsqu'un répartiteur sélectionne plusieurs tâches pour l'affectation et clique sur **Affecter automatiquement**, les résultats du processus d'affectation des tâches sont affichés dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation. Les informations sur les tâches sélectionnées, y compris la **Brève description**, le **Début planifié** et la **Fin estimée**, sont affichées dans les catégories suivantes.

États des tâches de planification dynamique

Catégorie	Définition
Affectée	La planification dynamique est en mesure de trouver un agent approprié et recommande la tâche pour l'affectation.
Désaffecté	La planification dynamique n'est pas en mesure de trouver un agent approprié et la tâche reste désaffectée.
Réaffecté	Les tâches qui étaient précédemment affectées et qui ont été réaffectées à un agent ou à un créneau horaire différent pour permettre l'affectation des tâches sélectionnées.
Non affecté	Les tâches qui étaient précédemment affectées, qui ont été désaffectées pour permettre l'affectation des tâches sélectionnées et qui n'ont pas encore été réaffectées. Les tâches sélectionnées qui ne correspondent pas au filtre de tâche apparaissent également dans la catégorie Non affecté.

L'icône d'information à côté de chaque tâche affiche des informations supplémentaires sur la tâche dans une info-bulle, telles que les compétences et les pièces requises. Pour les tâches désaffectées et réaffectées, ces informations comprennent également l'agent précédent et l'heure de début du calendrier.

Si plus de tâches sont sélectionnées que ce que la planification dynamique peut gérer, la fenêtre contextuelle affiche un message pour réduire le nombre de 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.

S'il y a eu une mise à jour pour l'une des tâches sélectionnées, un message d'information invite le répartiteur à exécuter à nouveau les recommandations.

Cliquer sur **Enregistrer** confirme les recommandations d'affectation de tâches répertoriées dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation.

Journal de débogage d'affectation de tâches

Les administrateurs système peuvent également afficher les journaux de débogage d'affectation de tâches dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation en activant la propriété système **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**. Ces informations sont affichées en dessous de chaque tâche dans la fenêtre contextuelle. Réduisez ou développez le journal de débogage en cliquant sur la tâche.

Affecter des agents privilégiés pour travailler sur des tâches

Les agents privilégiés sont des agents qui sont les plus familiers avec le contexte des tâches qui leur ont été affectées et qui sont privilégiés par les clients. Par exemple, il peut s'agir d'agents qui travaillent sur site dans l'établissement d'un client ou qui sont associés aux contrats ou aux autorisations des clients.

Vous pouvez affecter des agents privilégiés à des tâches à l'aide de la planification dynamique lorsque vous affectez des tâches par l'une des méthodes suivantes :

- Affectation automatique via la recommandation d'agent.
- Réservation d'un rendez-vous avec Appointment Booking.

Voici quelques scénarios sur la façon dont les tâches peuvent être affectées à des agents privilégiés.

Remarque :
les techniciens privilégiés doivent être ajoutés aux comptes clients respectifs et les critères de recherche du technicien privilégié doivent être ajoutés à la configuration de la planification dynamique.

Dans cet exemple, nous définirons les rôles comme suit :

Utilisateurs préférés et leurs rôles

Rôle	Nom
Client d'Acme Corporation	George Warren
Répartiteur	Lisa Ray
• Mona Lisa • Alex Ray • Lynda Caraway	Techniciens privilégiés pour le compte Acme Corporation.

Scénario 1 : affecter automatiquement à l'aide de la recommandation de l'agent

Cet exemple montre comment les tâches hautement prioritaires peuvent être affectées à des agents privilégiés.

Remarque :
Lisa Ray est connectée en tant que répartiteur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**
2. Localisez une tâche pour ACME Corporation qui doit être affectée à un technicien de votre choix. Imaginons que Mona Lisa est la technicienne privilégiée disponible pour travailler sur cette tâche.
3. Faites glisser la tâche et déposez-la dans le calendrier de Mona Lisa dans le calendrier. La tâche est désormais planifiée.
4. Maintenant, une tâche hautement prioritaire d'Acme Corporation entre dans la file d'attente des tâches. Cette tâche doit être affectée au même agent privilégié Mona Lisa et doit être planifiée en même temps que la tâche précédente.
5. Faites glisser la tâche vers le calendrier de Mona Lisa dans le calendrier. Cette tâche prend automatiquement le créneau horaire de la tâche planifiée précédemment et cette dernière est déplacée au prochain calendrier disponible pour Mona Lisa.

Scénario 2 : réserver un rendez-vous à l'aide de la réservation de rendez-vous

Cet exemple montre comment, lorsqu'un client prend rendez-vous, celui-ci est automatiquement affecté à l'agent préféré.

Remarque :
George Warren est connecté en tant que client d'Acme Corporation.

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Sélectionnez un service qui nécessite un rendez-vous.
3. Sélectionnez le créneau horaire souhaité et sélectionnez **Sélectionner**.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur** et vérifiez que la tâche a été affectée à l'agent préféré Mona Lisa.

Affecter des agents privilégiés à des tâches

Identifiez les agents les plus privilégiés pour travailler sur un compte client et affectez-les à des tâches liées à ce compte.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter automatiquement des tâches aux agents les plus privilégiés pour travailler sur un compte client. Les tâches sont affectées à des agents privilégiés à l'aide de la planification dynamique lorsque vous faites glisser des tâches et les déposez aux agents dans l'espace de travail du répartiteur, lorsque vous affectez automatiquement les tâches ou lorsqu'un client prend rendez-vous. Pour affecter des tâches à un agent préféré :

- configurez la planification dynamique de manière à ce qu'elle affecte automatiquement des tâches aux agents préférés d'un compte client ;
- ajoutez les détails de l'agent de service sur site au compte client sous la préférence d'affectation en tant qu'**Agent préféré**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Ajoutez les critères des techniciens privilégiés au filtre de tâche.
   a. Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**
   b. Dans l'onglet **Filtres des tâches**, ajoutez les agents privilégiés comme critère pour un compte client aux trois filtres de tâche suivants :

      Pour en savoir plus sur l'ajout de critères à un filtre de tâche, reportez-vous à la rubrique Créer un filtre de tâche
2. Accédez à la **Service clientèle** > **Comptes**.
3. Cliquez sur le compte client pour lequel vous souhaitez ajouter des agents de service sur site en tant qu'agents exclus.
   a. Sélectionner **Préférences du technicien** > **Nouveau**.
   b. Ajoutez les détails de l'agent en indiquant **Agent préféré** pour la **Préférence d'affectation**.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
      L'agent de service sur site est ajouté en tant qu'agent préféré et affecté sur toutes les tâches du compte client.
4. Affectez des tâches à des agents en utilisant l'une des méthodes suivantes :
   - Affectation automatique
   - Gérer les rendez-vous dans Gestion des services sur site

   La tâche est affectée à un agent privilégié pour travailler sur le compte client auquel la tâche est associée.

Empêcher l'affectation de tâches de commande de travaux aux agents de service sur site exclus

Empêchez la planification dynamique de tâches de commande de travaux aux agents de service sur site exclus. Les administrateurs ou répartiteurs peuvent affecter manuellement des tâches de commande de travaux à des agents exclus, le cas échéant.

Configurer la planification dynamique pour qu'elle ignore les techniciens exclus

Ajoutez des filtres de tâches de planification dynamique pour vous assurer que les tâches de commande de travaux ne sont pas affectées à des agents exclus du compte client.

Avant de commencer

Vérifiez que la planification dynamique est sélectionnée comme méthode d'affectation pour les tâches.

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les répartiteurs ou gestionnaires peuvent contourner les exclusions à tout moment en affectant manuellement des tâches de commande de travaux à des techniciens exclus. Un message d'avertissement s'affiche pour indiquer que la tâche de commande de travaux a été affectée à un agent exclu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Dans l'onglet **Filtres des tâches**, ajoutez le critère **Ignorer le technicien exclu** aux filtres des tâches. Pour en savoir plus sur l'ajout de critères à un filtre de tâche, reportez-vous à la rubrique Créer un filtre de tâche
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les critères de correspondance de la planification dynamique ignorent les agents exclus d'un compte particulier lorsque les tâches de commande de travaux sont affectées à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
   - Affectation automatique
   - Gérer les rendez-vous dans Gestion des services sur site

Information associée

Configurer Field Service Management pour l'utilisation de la planification dynamique

Créer un filtre de tâche

Exclure l'affectation d'agents Field Service à des tâches de commande de travaux

Excluez des agents de service sur site d'un compte client.

Avant de commencer

Assurez-vous que la planification dynamique est configurée pour ignorer les techniciens exclus.
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service clientèle** > **Comptes**.
2. Cliquez sur le compte client duquel vous souhaitez exclure des agents de service sur site.
3. Cliquer sur **Préférences du technicien** > **Nouveau**.
4. Ajoutez les détails de l'agent et définissez la **Préférence d'affectation** sur **Agent exclu**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'agent de service sur site est ajouté en tant qu'agent exclu et ignoré pour toutes les tâches du compte client.

Afficher le journal de débogage d'affectation de tâche

Affichez les informations du journal de débogage d'affectation de tâche dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs système peuvent activer la propriété système **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** pour afficher les journaux de débogage dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation. Ces informations sont affichées en dessous de chaque tâche. Réduisez ou développez le journal de débogage en cliquant sur la tâche.

Les informations du journal de débogage d'affectation de tâches sont stockées dans la table Journal [syslog].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Allez à la propriété **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**.
3. Définissez la **Valeur** sur **vrai**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation affiche les journaux de débogage pour chacune des tâches sélectionnées. Cliquez sur la tâche pour réduire ou développer ces informations.

Définir l'état d'un agent à partir de l'interface utilisateur mobile

Les agents de services sur site peuvent indiquer leur état à partir de l'interface utilisateur mobile et faire savoir aux répartiteurs s'ils sont en avance, en retard ou à temps par rapport au calendrier.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur Mobile, accédez à **Service sur site** > **État du calendrier**.
2. Sélectionnez l'état souhaité dans le champ **À la date prévue**.
   - À l'heure
   - En retard, moins de 30 minutes
   - En retard, entre 30 et 60 minutes
   - En retard, plus d'une heure
   - En avance
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'état est mis à jour sur le formulaire de l'agent. Le répartiteur peut voir cette mise à jour d'état dans l'espace de travail du répartiteur.

Définir l'état d'un agent à partir du bureau

Les agents de services sur site peuvent indiquer leur état à partir du bureau et faire savoir aux répartiteurs s'ils sont en avance, en retard ou à temps par rapport au calendrier.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur système doit activer la vue du profil FSM avant que les agents de services sur site puissent mettre à jour leur état de calendrier à partir du bureau.

Procédure

1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur dans la bannière, puis cliquez sur **Profil**.
2. Sélectionnez l'état souhaité dans le champ **À la date prévue**.
   - À l'heure
   - En retard, moins de 30 minutes
   - En retard, entre 30 et 60 minutes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 retard, plus d’une heure
- En avance

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L’état est mis à jour sur le formulaire d’utilisateur de l’agent. Le répartiteur peut voir cette mise à jour d’état dans l’espace de travail du répartiteur.

Dates de début et de fin des tâches de commande de travaux

La planification dynamique utilise les dates de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** d’une tâche de commande de travaux pour planifier les tâches.

Si les dates de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** sont présentes dans les tâches de commande de travaux, la planification dynamique utilise ces dates.

Si la tâche a une date de **Début de fenêtre** mais que cette date est passée, la planification dynamique utilise la date et l’heure actuelles pour cette valeur.

Si la tâche a une date de **Début de fenêtre** mais pas de date de **Fin de fenêtre**, la planification dynamique utilise la propriété **com.snc.wm.wo.task_window_day** pour déterminer cette valeur.

Si la tâche n’a pas de date de **Début de fenêtre** mais qu’elle a une date de **Fin de fenêtre**, la planification dynamique utilise la date actuelle pour cette valeur.

Si la tâche n’a pas de date de **Début de fenêtre** ni de date de **Fin de fenêtre**, la planification dynamique utilise l’heure et la date actuelles pour le **Début de fenêtre** et la propriété **com.snc.wm.wo.task_window_day** pour la **Fin de fenêtre**.

Si une tâche est créée, la date de **Fin de fenêtre** est automatiquement remplie en fonction de la dernière date de rupture du SLA de sa commande de travaux parente. Les règles métier **Remplir la Fin de fenêtre en fonction du SLA** pour les tables SLA de tâche [task_sla] et Tâche de commande de travaux [wm_task], et le script client **Calculer la fin de fenêtre** doivent être définis sur **vrai**.

Si une tâche est créée et que l'option **Fenêtre fixe** est activée, les règles métier et les scripts clients ne s'exécutent pas et l'heure de **Fin de fenêtre** n'est pas mise à jour. Si une commande de travaux est créée en fonction d'un rendez-vous et qu'il existe un SLA associé à la commande de travaux, l'heure de **Fin de fenêtre** est remplie en fonction du rendez-vous et non pas du SLA.

La date de **Début de fenêtre** est mise à jour pour les tâches de commande de travaux en fonction de la date de livraison de l'ordre de transfert uniquement pour les commandes de travaux qui ne sont pas affectées. La règle `Sync up Delivery Time with WOT` métier doit être définie sur **Vrai**. Lorsque plusieurs ordres de transfert ont des besoins de pièces obligatoires, le **Début de fenêtre** est défini sur la dernière heure de livraison de l'ordre de transfert. La date de **Début de fenêtre** est uniquement mise à jour en fonction des ordres de transfert, et uniquement lorsque le besoin de pièces associé à l'ordre de transfert est obligatoire. Toutefois, vous pouvez modifier manuellement l'heure de début de fenêtre et remplacer la date existante qui est remplie en fonction de l'ordre de transfert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 date de **Début de fenêtre** n'est pas mise à jour si la tâche de commande de travaux est :

- associée à un rendez-vous ;
- une fenêtre fixe ;
- si la date de fin de fenêtre est remplie et précède la livraison.

Ignorer le temps de déplacement des agents de service sur site

Vous pouvez choisir d'affecter des tâches de commande de travaux aux agents les mieux classés sans prendre en compte le temps de déplacement.

Activation de l'opération Ignorer le déplacement

L'option Ignorer le déplacement dans la tâche de commande de travaux active la planification dynamique pour affecter automatiquement des tâches de commande de travaux aux agents les mieux classés. Si l'agent le mieux classé n'est pas disponible en raison d'un congé, la tâche est affectée à l'agent suivant le mieux classé.

L'activation de la `com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling` propriété affiche l'option Ignorer le déplacement dans les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations sur l'activation d'une propriété de planification dynamique, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Gestion des services sur site.

L'option Ignorer le déplacement n'apparaît pas dans le formulaire de tâche de commande de travaux par défaut, vous devez donc l'ajouter manuellement. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

Notez les paramètres suivants associés à la planification dynamique lorsque l'option Ignorer le déplacement est activée :

- La double réservation doit être activée pour que le système affecte automatiquement des tâches à l'agent.
- Si des heures d'accès sont définies dans une tâche de commande de travaux, le système ignore la limite d'heures d'accès définie lors de l'affectation automatique de cette tâche aux agents.

Gestion des services sur site Gestion des heures d'accès

Avec Gestion des services sur site Access Hours Management, vous pouvez planifier des tâches de commande de travaux uniquement pendant les heures d'accès explicitement définies.

Gestion des services sur site Access Hours Management vous permet de planifier des tâches de commande de travaux en fonction des heures d'accès définies dans la tâche. Par exemple, si les heures d'accès mentionnées pour une tâche de commande de travaux vont de 8 h à 12 h, le système tient compte de ces heures lors de l'affectation d'un agent pour travailler sur la tâche. La fonctionnalité Heure d'accès est activée pour la planification dynamique. Toutefois, les administrateurs ou les répartiteurs peuvent également affecter manuellement des tâches de commande de travaux.

Information associée

Configurer le remplissage automatique des heures d'accès dans une tâche de commande de travaux

Affectation d'une tâche de commande de travaux avec des heures d'accès 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.

Affectation d'une tâche de commande de travaux avec des heures d'accès définies

Affectez des tâches de commande de travaux automatiquement pendant les heures d'accès définies via la planification dynamique ou manuellement en dehors de ces heures.

La planification dynamique utilise les critères de filtre suivants pour planifier les tâches avec des heures d'accès définies :

- Disponibilité correspondante de l'agent
- Durée de travail estimée
- Dates de début et de fin de fenêtre
- Heures d'accès

Afficher l'historique de planification pour les tâches de commande de travaux

Affichez l'historique de la méthode de planification des tâches de commande de travaux qui sont affectées et planifiées.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez l'historique de planification de la tâche de commande de travaux avec les détails suivants :

- Agent de service sur site affecté.
- Méthode de planification utilisée pour affecter la tâche de commande de travaux, telle que la recommandation de tâche intelligente, la planification dynamique ou l'affectation manuelle.
- Date et heure de l'affectation, de la désaffectation ou de la réaffectation.

Remarque :
Lorsqu'un mécanisme de planification automatisé entre en conflit avec l'affectation manuelle d'une tâche de commande de travaux, l'affectation manuelle prend la priorité. En outre, les tâches de commande de travaux peuvent nécessiter un examen en raison d'un conflit ou d'une double réservation qui s'est produit à partir des processus de planification manuels et automatisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez la tâche pour laquelle vous souhaitez afficher l'historique de planification.
3. Cliquez sur **l'onglet Historique de planification des tâches de commande de travaux** .

Résultats
Les affectations de tâches de commande de travaux avec la méthode de planification apparaissent.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : 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.
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 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].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **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 : ○ **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**.

Utilisation des opérations de l’équipe Field Service

Utilisez Field Service Opérations d’équipe pour affecter le même ensemble de ressources à plusieurs reprises aux tâches qui nécessitent qu’une équipe travaille dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour les opérations de l'équipe Espace de travail du répartiteur

Gestion des tâches de l'équipe à l'aide de l'application Now Mobile Agent

Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes

affecter des équipes à des tâches de commande de travaux qui nécessitent qu'un groupe d'agents travaillent dessus.

Avant de commencer

Si vous planifiez une tâche sur plusieurs entrées ou jours de calendrier, un calendrier de travail doit avoir été affecté à l'équipe. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de travail pour un agent ou un technicien.

Remarque :
Si le calendrier de l'équipe n'a pas été défini et que vous affectez automatiquement une tâche, le système utilise le calendrier par défaut.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher et wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Facteurs clés pour l'affectation des tâches :

- Disponibilité de l'équipe : confirme que la disponibilité de l'équipe (dates d'effet) s'aligne sur les dates limites des tâches (dates de début et de fin de la fenêtre).
- Compétences de l'agent : aligne les compétences spécifiques nécessaires à la tâche avec celles possédées par les membres de l'équipe.
- Besoins de la tâche : adapte les capacités de l'équipe aux exigences de la tâche.
- Adhésion au territoire : l'éligibilité de l'agent pour l'affectation de tâches est déterminée par son appartenance au territoire associé.

Remarque :
L'adhésion au territoire est disponible lorsque le module d'extension Planification du territoire est actif et que le modèle de territoire est activé.

Méthodes d'affectation des tâches :

1. Affectation manuelle : le répartiteur sélectionne l'équipe la mieux adaptée à la tâche, en s'assurant que ses dates d'effet concordent avec les dates de début et de fin de la fenêtre de tâche. Le répartiteur vérifie également la disponibilité des agents au sein de l'équipe en fonction de leurs dates d'adhésion au territoire.
2. Affectation dynamique : la planification dynamique affecte automatiquement des tâches aux équipes en fonction de facteurs tels que la disponibilité de l'équipe, les compétences des agents et les exigences des tâches. S'il existe une équipe compétente, celle-ci est affectée à la tâche. Dans le cas contraire, une nouvelle équipe est créée. Lorsque l'équipe créée dynamiquement est affectée à une tâche de commande de travaux dans un territoire, l'adhésion de l'équipe est mise à jour et apparaît dans la liste connexe Adhésion de l'équipe du territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez la tâche de commande de travaux 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.

3. Cochez la case **Requiert une équipe** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
4. Si vous devez planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou jours de calendrier, cochez la case **Affecter via les entrées du calendrier** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
5. Affectez la tâche manuellement ou via l'affectation automatique.

Résultats
La tâche est affectée à l'équipe. Tous les membres de l'équipe reçoivent une notification push indiquant que la tâche de commande de travaux est affectée. La table Délégataire de la tâche est ajoutée à la tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations, Table des délégataires de tâchereportez-vous à la section .

Gestion des tâches de l'équipe à l'aide de l'application Now Mobile Agent

Une fois que le répartiteur a distribué les tâches de commande de travaux à une équipe, les tâches sont envoyées aux membres affectés de l'équipe, y compris le chef d'équipe.

Le chef d'équipe et les agents peuvent accéder à la tâche de commande de travaux à l'aide de l'application Now Mobile Agent. Seul le responsable peut accepter ou rejeter la tâche de commande de travaux et d'autres actions de gestion. Si le responsable accepte la tâche, l'état de la tâche passe automatiquement à Accepté. Les autres membres de l'équipe peuvent consulter les détails de la tâche.

Les membres de l'équipe peuvent utiliser l'application Now Mobile Agent pour afficher la liste des tâches de commande de travaux qui leur sont affectées individuellement ou à l'équipe à laquelle ils appartiennent. Les agents ne peuvent pas s'affecter à eux-mêmes des tâches qui nécessitent une équipe.

Les leaders d'équipe peuvent effectuer les actions suivantes sur la tâche de commande de travaux :

- Acceptez ou rejetez la tâche.
- Gérez la tâche en définissant les heures de début du déplacement ou de début du travail, d'interruption du travail, de reprise du travail et en définissant l'état sur Fermé terminé.
- Affichez et accédez aux articles de la base de connaissances liés à la tâche.
- Enregistrez le temps passé par l'équipe sur une tâche de commande de travaux ainsi que le temps consacré à d'autres activités pour les membres de l'équipe qui ont travaillé sur la tâche, y compris eux-mêmes.

  Remarque :
  Les temps de travail et de déplacement enregistrés par le chef d'équipe sur la tâche sont valables pour tous les membres de l'équipe.

- Ajoutez des commentaires dans la tâche de commande de travaux.

Les membres de l'équipe peuvent effectuer les actions suivantes sur la tâche de commande de travaux :

- Affichez les détails de la tâche de commande de travaux.
- Affichez et accédez aux articles de la base de connaissances liés à la tâche.
- Ajoutez des commentaires dans la tâche de commande 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.

Information associée

Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux

Démarrer le travail sur une tâche de commande de travaux

Enregistrer manuellement le temps de travail pour une tâche ou une activité

Accéder aux informations dont vous avez besoin à l'aide de l'application Now Mobile Agent

Ajouter une ressource à une tâche de l'équipe

Ajoutez des ressources qui ne font pas partie d'une équipe, telles que des agents ou des pièces d'équipement, si vous vous rendez compte qu'elles sont nécessaires après la création de la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche de l'équipe de commande de travaux à laquelle vous souhaitez ajouter une ressource.
3. Dans l'onglet **Délégataires de tâches** , sélectionnez **Ajouter**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de destinataire de la tâche

Champ	Entrée
Besoin	Nommez l'exigence.
Type de ressource	Définir sur **Agent** ou **Équipement**.
Délégataire	Recherchez et ajoutez l'agent que vous souhaitez ajouter à la tâche de l'équipe.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   La ressource est ajoutée à l'équipe.

Ajouter des besoins de ressources pour une tâche de commande de travaux

Ajoutez les ressources nécessaires pour terminer une tâche de commande de travaux d'équipe, telles que les compétences d'agent ou les éléments d'équipement nécessaires, afin d'éviter les retards après l'affectation de la tâche.

Avant de commencer

- Le module d'extension Planification d'équipement (com.snc.fsm_resource_scheduling) doit être installé pour que vous puissiez ajouter n'importe quelle exigence relative à l'équipement.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez la tâche de commande de travaux.
   La tâche doit être à l'état Brouillon ou En attente d'expédition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les options **Besoins d'équipe** et **Besoins en ressources** si elles ne sont pas déjà sélectionnées.
4. Dans la liste connexe Besoins en ressources, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Besoin de l'équipe

Champs	Description
Nom	Nom du type de catégorie de ressources. Par exemple, électricien.
Type de ressource	Type de ressource requise pour la tâche, agent ou équipement.
Quantité minimale	Nombre minimum de ressources requises pour travailler sur la tâche.
Quantité recommandée	Nombre recommandé de ressources requises pour travailler sur la tâche.
Compétences obligatoires	Compétences requises pour accomplir une tâche. Par exemple, le câblage et la soudure.
Niveau de compétence	Si une seule compétence est saisie dans le champ **Compétences obligatoires** , définissez un niveau pour la compétence sélectionnée. **Remarque :** Vous ne pouvez pas sélectionner un niveau de compétence pour plusieurs compétences.
Compétences optionnelles	Compétences facultatives permettant de réaliser une tâche.
Obligatoire	Option permettant d'indiquer si le besoin en ressources est obligatoire pour accomplir une tâche.
Dirigeant	Option pour indiquer que le besoin en ressources doit être mis en correspondance avec les agents disponibles pour déterminer le responsable.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Modifier la durée pendant laquelle un agent a travaillé sur une tâche d'équipe

Mettez à jour le temps qu'un agent a consacré à une tâche de l'équipe s'il a passé plus ou moins de temps sur la tâche que le reste de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager, wm_dispatcher wm_crew_moderator.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous modifiez les valeurs Début de tâche réel ou Fin de tâche réelle, la durée du travail et la durée réelle du travail sont mises à jour pour 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche complète de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez modifier l'heure d'un agent.
3. Dans l'onglet **Délégataire de la tâche** , sélectionnez le **type de ressource** sur le nom de l'agent pour lequel vous souhaitez modifier le temps de travail.
4. Mettez à jour le **début du travail réel** ou la **fin du travail réel**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Field Service Planification des tâches sur plusieurs jours

Grâce à la Field Service fonction de planification des tâches sur plusieurs jours, vous pouvez planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou jours de calendrier.

La fonctionnalité de planification des tâches sur plusieurs jours permet aux répartiteurs d'affecter des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées de calendrier aux agents ou aux équipes pendant leurs heures de travail définies, si elles sont disponibles pendant toute la durée de la tâche. Les planificateurs de tâches peuvent répartir les créneaux de travail uniformément tout au long de la journée après avoir pris en compte la durée de la tâche, les heures de travail et de non-travail des ressources, ainsi que la disponibilité des ressources tout au long de la durée de la tâche. Les tâches peuvent être affectées au même agent ou à la même équipe en ignorant la pause et d'autres heures non ouvrées de leur calendrier, et peuvent s'étendre sur plusieurs jours ou semaines.

Cette fonctionnalité prend en charge les méthodes de planification manuelle et dynamique permettant d'affecter des tâches de commande de travaux à un agent ou à une équipe à l'aide Now Platform de et Espace de travail du répartiteur.

Field Service La planification des tâches sur plusieurs jours utilise la valeur de la `com.snc.wm.wo.task_window_days` propriété pour calculer la date de fin estimée de la tâche en fonction du calendrier d'un agent ou d'une équipe sélectionné.

Les exemples suivants illustrent la planification sur plusieurs jours.

Example: Planifier une tâche le même jour

Durée de la tâche : 4 heures, Horaire de l'agent : 8h-17h, Pause déjeuner exclue : 12h-13h.

Le planificateur exclut les heures de pause du calendrier de travail de l'agent lors de la planification de la tâche. Par conséquent, la tâche doit commencer à 10 h et se terminer à 15 h le même jour, y compris plusieurs calendriers de travail de deux heures chacun et des heures avant et après la pause du calendrier de l'agent.

Example: Planifier une tâche sur plusieurs jours

Durée de la tâche : 20 heures, Horaire de l'agent : 8h-17h, Pause déjeuner exclue : 12h-13h.

Le planificateur exclut les heures de pause du calendrier de travail de l'agent lors de la planification de la tâche. Par conséquent, la tâche doit commencer le lundi à 10 h et se terminer le mercredi à 12 h, y compris plusieurs horaires de travail répartis sur trois jours. Chaque horaire de travail est estimé pour quatre heures, y compris les heures avant et après la pause du 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.

Information associée

Activer Field Service la planification des tâches sur plusieurs jours

Affecter des tâches de plusieurs jours aux agents

Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes sur Espace de travail du répartiteur

Affecter des tâches de plusieurs jours aux agents

Affectez à un agent de service sur site une tâche de commande de travaux qui nécessite plusieurs calendriers ou jours pour terminer la tâche. Cette aptitude évite d'avoir à créer plus d'une tâche pour la même tâche.

Avant de commencer

Si vous planifiez une tâche sur plusieurs entrées ou jours de calendrier, un calendrier de travail doit avoir été affecté à l'agent. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de travail pour un agent ou un technicien.

Remarque :
Si le calendrier de l'agent n'a pas été défini et que vous affectez automatiquement une tâche, le système utilise le calendrier par défaut.

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur l'affectation d'une tâche de plusieurs jours à une équipe, reportez-vous à la section Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes.

Cette procédure explique comment affecter une tâche de plusieurs jours à un agent à l'aide Now Platformde . Pour en savoir plus sur l'affectation d'une tâche sur plusieurs jours à l'aide Espace de travail du répartiteurde , reportez-vous à la section Affecter des tâches de commande de travaux à des agents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche souhaitée pour l'affectation.
3. Cochez la case **Affecter via les entrées du calendrier** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
4. Affectez la tâche.
   Le système calcule la date de fin estimée de la tâche en fonction du calendrier de l'agent sélectionné.

Résultats

Le calendrier des tâches couvrant plusieurs entrées de calendrier, jours ou semaines est affecté à un agent.

Utiliser l'aménagement Field Service du territoire

Utilisez la console de planification territoriale pour affecter des commandes de travaux ou des tâches de commande de travaux aux agents ou aux équipes dans les territoires qui correspondent le mieux à leur emplacement en fonction des conditions que vous définissez.

Console de planification des territoires

La carte du territoire dans la console de planification de territoire fournit une représentation visuelle d'un territoire afin que vous puissiez facilement voir 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.

des agents et des équipes affectés au territoire, ainsi qu'affecter les tâches de commande de travaux.

Remarque :
Pour identifier le territoire qui correspond le mieux à une tâche de commande de travaux, vous devez activer le modèle de `Field_Service_Territories` territoire. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire.

Le tableau suivant décrit la liste des activités que vous pouvez effectuer en tant que planificateur de territoire, gestionnaire de territoire et gestionnaire de ressources dans la console de planification de territoire.

Actions effectuées dans la console de planification de territoire

Action	Planificateur de territoire	Gestionnaire du territoire	Gestionnaire de ressource
Visualisez, gérez et analysez les territoires et leurs ressources associées.	Affichez les territoires sous **les catégories Tous les territoires**, **Mes territoires** et **Mes sélections** .	Affichez les territoires sous **les catégories Mes territoires** et **Mes sélections** .	Affichez les territoires sous **les catégories Mes territoires** et **Mes sélections** .
Ajoutez ou personnalisez des superpositions de données pour visualiser plus de points de données dans le territoire.	Pour tous les territoires	Uniquement pour le territoire affecté	Non applicable
Affichez des informations détaillées telles que le nombre d'agents, d'équipes et de territoires enfants en cliquant sur la géographie du territoire.	Pour tous les territoires	Uniquement pour le territoire affecté	Uniquement pour le territoire affecté
Modifiez et étirez les limites pour inclure de nouveaux points de données.	Pour tous les territoires	Uniquement pour le territoire affecté	Non applicable
Affectez des adhésions directes à l'agent ou à l'équipe sans groupes d'affectation.	Pour tous les territoires	Uniquement pour le territoire affecté	Uniquement pour le territoire affecté
Masquer toutes les géographies des territoires sur la carte.	Pour tous les territoires	Uniquement pour le territoire affecté	Non applicable
Spécifiez le code couleur à l'aide du sélecteur de couleurs pour un territoire.	Pour tous les territoires	Uniquement pour le territoire affecté	Non applicable
Ajouter des territoires enfants	Pour tous les territoires	Uniquement pour le territoire affecté	Non applicable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 effectuées dans la console de planification de territoire (suite)

Action	Planificateur de territoire	Gestionnaire du territoire	Gestionnaire de ressource
Remarque : L'icône s'affiche uniquement lorsque le territoire possède des territoires enfants.			
Ajoutez des territoires enfants à **Ma liste de sélection** .	Pour tous les territoires	Uniquement pour le territoire affecté	Non applicable

Travailler avec les territoires

Effectuez les tâches suivantes pour travailler avec les territoires :

- Créer une tâche de commande de travaux
- Répartir une tâche de commande de travaux à partir de la file d'attente de répartition
- Répartition automatique d'une tâche de commande de travaux
- Affecter des tâches de commande de travaux à des agents
- Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes sur Espace de travail du répartiteur

Information associée

Configuration Field Service de l'aménagement du territoire

Afficher les territoires favoris sur une carte

Déplacez les territoires vers une liste personnalisée pour pouvoir les afficher rapidement sur une carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les territoires sont présents dans la liste Tout parcourir par défaut. Vous devez déplacer un territoire vers la liste Ma sélection pour pouvoir l'afficher sur une carte. Vous pouvez afficher et gérer les territoires et les détails de leurs ressources associées dans la vue de liste et sur une carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans la liste Tout parcourir, sélectionnez un territoire que vous souhaitez marquer comme favori.
3. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮ puis sélectionnez **Déplacer vers Mes sélections**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Le territoire sélectionné est déplacé vers la liste Mes sélections et s'affiche sur une carte lorsqu'il est sélectionné.

Afficher les informations dans le panneau latéral contextuel

Le panneau latéral contextuel offre des informations précieuses et un accès facile aux informations sur les territoires, ce qui vous aide à prendre des décisions éclairées et à gérer efficacement vos territoires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panneau latéral contextuel fournit des détails complets sur les territoires, les marqueurs, les formes et les cartes thermiques. Les administrateurs peuvent configurer les champs affichés pour afficher précisément les informations nécessaires. Pour plus d'informations, consultez Configurer les champs de territoire à afficher dans la console de planification de territoire.

Dans le panneau latéral contextuel :

- En cliquant sur l'icône d'un marqueur de carte représentant un seul élément de données, les détails spécifiques de cet élément de données s'affichent.
- En cliquant sur une icône de marqueur colocalisée représentant plusieurs éléments de données, tous les éléments de données associés sont répertoriés dans le panneau latéral contextuel. Pour afficher les détails spécifiques de chaque enregistrement, sélectionnez les éléments individuels.
- Utilisez le créateur de condition pour filtrer davantage les éléments de données. Par exemple, ajoutez une condition pour afficher uniquement les tâches de commande de travaux actives.

Les indicateurs clés de performance (KPI) des territoires offrent des informations précieuses sur la performance des territoires. Le panneau latéral contextuel affiche les KPI pour le territoire. Lorsque votre administrateur active le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Field Service Management. Les KPI configurés dans les indicateurs de territoire (sn_fsm_tp. TerritoryIndicators) s'affichent dans le panneau latéral contextuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez le territoire que vous souhaitez afficher.
3. Affichez les détails dans le panneau latéral contextuel.

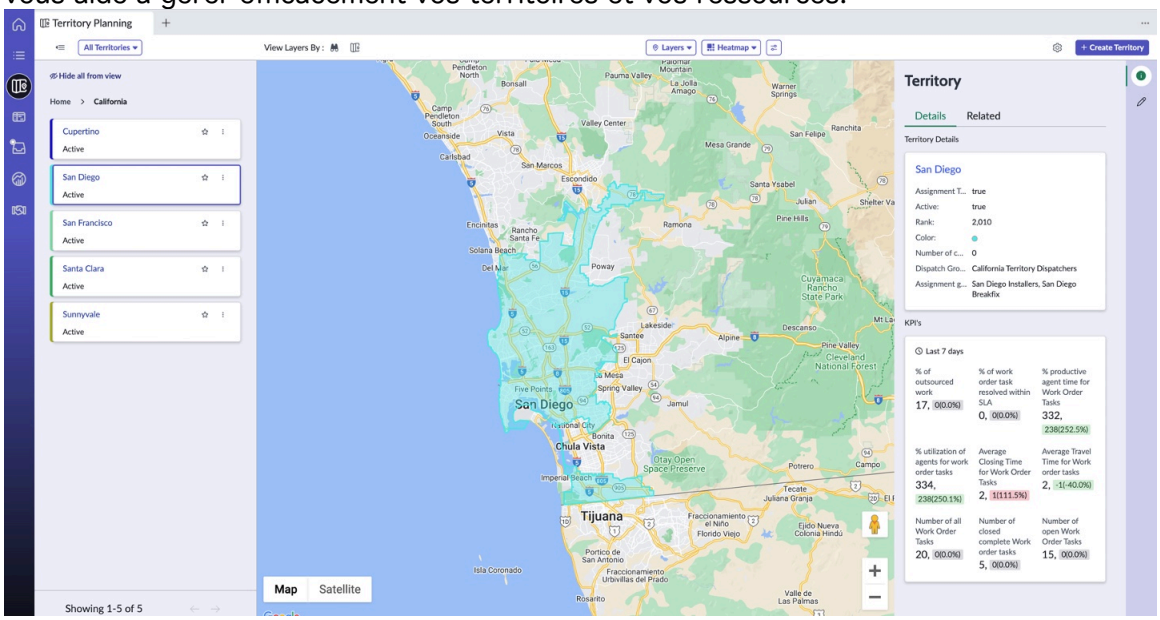
Résultats

L'instantané suivant illustre comment afficher les informations pertinentes sur le territoire et ses KPI dans le panneau latéral contextuel, ce 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.

vous aide à gérer efficacement vos territoires et vos ressources.



Changer l'emplacement du marqueur de carte dans la console de planification de territoire

Mettez à jour l'emplacement de vos marqueurs de carte pour obtenir une représentation visuelle dynamique et précise de vos entités de données sur la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez déplacer les icônes de marqueur de carte de l'emplacement actuel vers le nouvel emplacement uniquement lorsque le champ Activer le changement d'emplacement sur la carte est sélectionné et qu'un script valide est fourni lors de la création des superpositions de couches de marqueurs. Pour plus d'informations, consultez Créer une superposition de calque de marqueur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Console de planification des territoires**.
2. Modifiez l'emplacement des éléments de données de superposition de marqueurs.
   Lorsque vous faites glisser et déposez les marqueurs de carte vers le nouvel emplacement, le système remplit automatiquement les détails de l'adresse dans le champ **Nouvel emplacement** pour les éléments de données.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

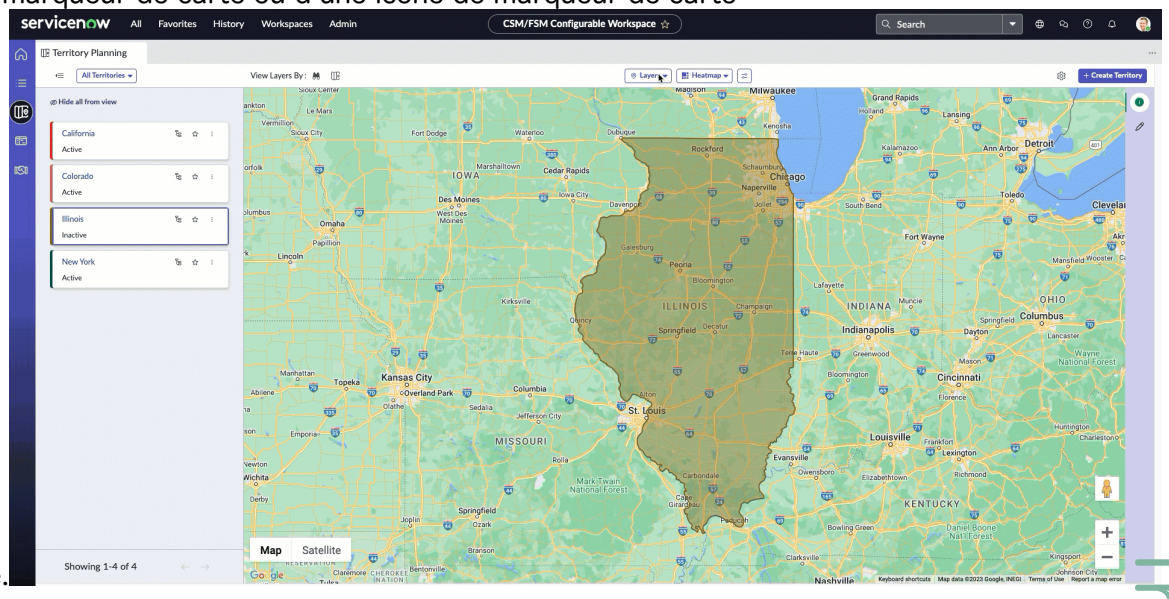
Résultats

Les instantanés suivants illustrent le processus de modification des emplacements des éléments de données lors de la sélection

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’un seul marqueur de carte ou d’une icône de marqueur de carte colocalisé.



Regroupement des tâches de commande de travaux

Le regroupement logique de tâches similaires dans un lot permet aux agents de suivre, démarrer et terminer des tâches connexes en même temps et non individuellement avec Field Service le regroupement de tâches.

Un administrateur doit installer le module d’extension Field Service Task Bundling pour regrouper les tâches de commande de travaux. Le regroupement des tâches de commande de travaux est ensuite ajouté à l’instance, et les répartiteurs peuvent regrouper les tâches de commande de travaux en groupes logiques.

Pour en savoir plus sur la configuration du module d’extension Field Service Task Bundling, reportez-vous à la section Configuration du regroupement de tâches.

Avec le regroupement des tâches de commande de travaux, les répartiteurs peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Créez un lot.
- Affectez un lot.
- Ajoutez ou supprimez des tâches d’un lot.
- Modifiez un lot.
- Modifiez l’ordre des sous-tâches dans un lot non affecté.
- Dissocier un lot.

Les lots de tâches de commande de travaux sont des groupes de tâches de commande de travaux créés manuellement par un répartiteur ou automatiquement via le regroupement dynamique. Les lots de tâches ont les attributs suivants :

- Héritez des valeurs de verrouillage d’état, d’affectation à et de calendrier de l’ensemble parent.
- Héritez des valeurs de déplacement et de début de tâche réelles à partir des valeurs de déplacement et de début de tâche réelles de la première sous-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.

- Hériter de la valeur de fin de tâche réelle de la valeur de fin de la dernière sous-tâche.
- Synchronisez la durée de travail estimée avec les heures de début et de fin estimées des tâches groupées.

Création de lots

Les répartiteurs créent des lots de tâches dans Espace de travail du répartiteur. Vous pouvez combiner n'importe quel nombre de tâches de commande de travaux dans un groupe. Vous pouvez regrouper des tâches en fonction de différents critères, tels qu'un territoire ou l'itinéraire d'un agent.

Lorsqu'un lot est créé, une tâche de commande de travaux et un numéro de commande de travaux sont affectés. Les lots doivent être affectés à un agent une fois qu'ils ont été créés.

Si une tâche d'un lot autorise les heures supplémentaires, l'ensemble du lot est défini pour autoriser les heures supplémentaires.

Les administrateurs peuvent configurer des politiques et des règles de regroupement dynamique pour regrouper automatiquement les tâches. Pour plus d'informations, consultez Regroupement dynamique des tâches.

Affectation de lots

Les répartiteurs attribuent des lots dans Espace de travail du répartiteur. Les lots affectés et non affectés suivent les mêmes règles que les tâches de commande de travaux normales. Les sous-tâches d'un lot héritent des valeurs d'état, d'affectation et de verrou de calendrier de leur groupe parent.

Les administrateurs peuvent utiliser la planification dynamique pour affecter automatiquement des lots.

Accepter ou rejeter des tâches dans le lot

Une fois qu'un lot est affecté, un agent de service sur site peut accepter ou rejeter les tâches du lot. Les agents peuvent rejeter les tâches d'un lot une fois qu'ils ont commencé à travailler sur le lot lui-même.

Lorsqu'un agent rejette une sous-tâche d'un lot, le lot est renvoyé à l'état Expédition en attente. Si le calendrier du lot était verrouillé, le lot est également déverrouillé pour permettre la réaffectation du lot.

Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux.

Modification d'un lot

Vous pouvez modifier un lot après l'avoir créé. Si vous souhaitez modifier une sous-tâche d'un lot, vous devez supprimer la sous-tâche du lot avant d'apporter des modifications. Les répartiteurs ne peuvent ajouter des tâches ayant l'état Expédition en attente qu'à des lots. Les tâches ayant l'état Accepté, Travail en cours, Annulée, Fermée terminée ou Fermée incomplète ne peuvent pas être supprimées des lots. Lorsqu'une tâche est supprimée d'un lot ou qu'un agent rejette une tâche qui se trouve dans un lot, la tâche revient à l'état Expédition en attente. Vous pouvez également dissocier un groupe.

Sous-tâches dans les lots

L'emplacement de la sous-tâche en position de premier ordre détermine l'emplacement du groupe. Si vous souhaitez mettre à jour l'emplacement d'un lot, modifiez 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.

d’ordre de la sous-tâche dans la position de premier ordre plutôt que l’emplacement d’ordre du lot.

Si vous souhaitez modifier la durée de travail ou l’heure de début planifiée d’une sous-tâche dans un lot, supprimez la sous-tâche du lot et apportez les modifications. Ajoutez ensuite de nouveau la sous-tâche au lot.

Lorsqu’une sous-tâche est ajoutée à un lot, la validation se produit et transfère les modifications de durée de travail ou de planning au lot. Si vous ne supprimez pas une sous-tâche avant de la modifier et de l’ajouter à nouveau, les modifications ne sont pas reflétées dans le lot.

Interactions avec d’autres fonctionnalités

À l’instar des tâches de commande de travaux, les lots de tâches de commande de travaux peuvent être optimisés par itinéraire, planifiés dynamiquement, recommandés via la recommandation de tâches et modifiés dans Espace de travail du répartiteur.

Optimisation de l'itinéraire

Les répartiteurs peuvent utiliser l’optimisation de l’itinéraire pour optimiser les lots du calendrier d’un agent en utilisant les mêmes méthodes que celles utilisées pour optimiser les tâches de commande de travaux.

Lorsque vous utilisez l’optimisation d’itinéraire, les lots sont considérés comme des tâches à part entière et sont optimisés dans leur ensemble avec les tâches individuelles. Pour activer l’optimisation des sous-tâches au sein des lots, les administrateurs peuvent activer/désactiver la propriété (*`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`*).

Planification dynamique

La planification dynamique planifie automatiquement les tâches de commande de travaux et les lots de tâches de commande de travaux pour les agents. Pour plus d'informations, consultez Planification dynamique.

Pour s’assurer que le regroupement dynamique s’exécute avant la planification dynamique, les administrateurs peuvent activer la propriété **Regroupement dynamique avant planification dynamique**(*`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`*).

Recommandation intelligente de tâche

Les recommandations de tâches ne s’affichent que pour le lot de tâches, et non pour les sous-tâches d’un groupe.

Si le calendrier d’un lot est verrouillé, il n’est pas recommandé.

Espace de travail du répartiteur

Faites glisser les lots directement vers les calendriers des agents.

Faites glisser les côtés du groupe pour étendre ou réduire la durée du travail en groupe.

Appliquez le tri des agents aux lots et aux tâches de commande de travaux en fonction des compétences, de la distance et des pièces.

Verrouillez et déverrouillez les lots directement à partir de la vue de calendrier.

Consolidez les tâches groupées et affichez l’emplacement du groupe sur la vue cartographique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 lot de tâches de commande de travaux

Regroupez les tâches pour permettre aux agents de suivre plusieurs tâches dans une tâche de commande de travaux plutôt qu'individuellement. Minimisez le temps de trajet en combinant des visites de site non planifiées avec une maintenance programmée.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous regroupez des tâches, notez les restrictions suivantes :

- Les tâches doivent être à l'état Expédition en attente pour être ajoutées à un lot.
- Les lots ne peuvent pas être ajoutés à un autre lot.
- Vous ne pouvez pas ajouter de tâches de commande de travaux qui ont des dépendances, qui ont besoin d'une équipe ou qui ont une fenêtre d'accès fixe à un groupe.
- Les tâches du fournisseur ne peuvent pas être ajoutées à un lot.
- Vous ne pouvez pas créer un frère d'un groupe qui se trouve dans un groupe, ni créer un frère d'une tâche qui se trouve dans un groupe.
- Le calendrier des tâches ne peut pas être verrouillé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Sélectionnez les tâches que vous souhaitez regrouper.
3. **Sélectionnez Actions sur les lignes sélectionnées...**
4. Sélectionnez **Créer un lot**.

Résultats
L'ensemble est ajouté à la liste Mes lots.

Ajouter ou supprimer des tâches d'un lot de tâches de commande de travaux

Ajoutez des tâches pertinentes à un lot de tâches de commande de travaux ou supprimez des tâches si le lot devient trop volumineux pour être géré.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous ajoutez des tâches à un groupe, le numéro d'ordre affecté aux tâches se poursuit de façon séquentielle, même si vous avez supprimé la tâche la plus prioritaire du groupe. Par exemple, si vous supprimez la tâche de la première position de commande tout en ajoutant également une tâche, la nouvelle tâche est positionnée en dernier dans l'ordre, après toutes les tâches existantes.

Lors de l'ajout de tâches à des groupes, notez les restrictions suivantes :

- Le calendrier des tâches ne peut pas être verrouillé.
- Les tâches ne peuvent pas faire partie d'un autre lot.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez l'ensemble de tâches de commande de travaux à partir duquel vous souhaitez ajouter des tâches ou en supprimer.
4. Sélectionnez l'onglet **Tâches groupées** .
5. Ajoutez une tâche au lot ou supprimez une tâche du lot.
   - Pour ajouter une tâche, sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez la tâche, puis sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour supprimer une tâche, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer**.

Affecter un lot de tâches de commande de travaux

Affectez des lots de tâches de commande de travaux afin que les agents puissent planifier efficacement leur travail.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous affectez un groupe, la durée du travail est calculée en ajoutant les durées de travail et les temps de déplacement de toutes les tâches du groupe au temps de déplacement pour le premier emplacement de tâche. Les modifications apportées à la durée en raison de l'ajout ou de la suppression de tâches d'un lot ou de la modification de la durée d'une tâche mettent automatiquement à jour la durée du lot.

La modification de la valeur du champ **Affecter à** sur un lot modifie l'affectation de toutes les tâches d'un lot.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Faites glisser le lot que vous souhaitez affecter à la ligne et à la colonne d'heure de l'agent disponible souhaité.

Résultats
Les tâches du lot sont ajoutées à la file d'attente de l'agent pour accepter ou rejeter.

Modifier un lot de tâches de commande de travaux

Mettez à jour un lot de tâches de commande de travaux avec n'importe quel changement afin que les agents et les répartiteurs restent synchronisés.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez l'icône **Liste** ( ).
3. Sélectionnez **Mes lots**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l’ensemble que vous souhaitez modifier.
5. Apportez les modifications souhaitées.
   Consultez Field Service Champs Regroupement de tâches pour plus d’informations sur les champs que vous pouvez modifier.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier l’ordre des sous-tâches dans un lot

Modifiez l’ordre des sous-tâches dans un lot si vous souhaitez que les sous-tâches soient terminées dans un ordre différent de celui attribué à l’origine.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Liste**.
3. Sélectionner **Distribution** > **Mes lots**.
4. Sélectionnez le lot que vous souhaitez commander à nouveau.
5. Sélectionnez **Tâches groupées**.
6. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour sélectionner le numéro d’ordre de la sous-tâche que vous souhaitez réorganiser.
7. Saisissez un nouveau numéro d’ordre.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Dissocier un lot de tâches de commande de travaux

Dissociez les lots de commandes de travaux si vous souhaitez regrouper les sous-tâches différemment ou diviser le travail d’une autre manière.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous dissociez un lot de tâches de commande de travaux, le lot de tâches de commande de travaux entre dans un état Annulé. Toutes les tâches de commande de travaux restent affectées au même agent et sont planifiées l’une après l’autre.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **l’espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez le lot.
4. Sélectionnez **Dégrouper**.

Traduction automatique

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

Affectation d’équipement à une tâche de commande de travaux

L’affectation d’un équipement à une tâche de commande de travaux garantit que les équipes ou les agents affectés sont correctement équipés pour la tâche.

Un administrateur doit installer le module d’extension Field Service Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling). La planification des ressources est ensuite ajoutée à l’instance, et les répartiteurs sont en mesure d’affecter du matériel aux équipes.

Pour plus d’informations sur la configuration Field Service du module d’extension Resource Scheduling, reportez-vous à la section Configuration de la planification des ressources.

Les répartiteurs peuvent affecter de l’équipement et des ressources aux équipes ou aux tâches.

- Affecter un équipement aux équipes planifiées.
- Affectez de l’équipement aux équipes de tâches.
- Affectez un équipement à des groupes.

Les chefs d’équipe peuvent utiliser l’application Now Mobile Agent pour modifier leurs équipes ou gérer leurs tâches. Pour plus d'informations, consultez Gérer votre équipe à l’aide de l’application Now Mobile Agent.

- Ajouter, supprimer ou échanger les membres de l’équipe planifiés.
- Ajoutez ou supprimez de l’équipement et des agents en fonction des besoins en ressources de la tâche.

Interactions avec d’autres fonctionnalités

Compétences

Les administrateurs pour s’assurer que seul le personnel qualifié, certifié ou formé est affecté à l’équipement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des compétences à une instance d’équipement.

Suivi de géolocalisation

Les champs de latitude et de longitude (position) de l’équipement seront mis à jour en fonction de l’état et de l’emplacement du chef d’équipe. Si la géolocalisation est activée pour le chef d’équipe, la position de l’équipement sera mise à jour en fonction des mises à jour de position du chef d’équipe. Si la géolocalisation n’est pas activée pour le chef d’équipe, la position de l’équipement est mise à jour vers l’emplacement de la tâche au début du travail. La position est libérée une fois l’équipement enregistré.

Information associée

Configuration de la planification des ressources

Affecter un équipement à une équipe planifiée

Affectez de l’équipement à une équipe planifiée pour vous assurer qu’elle dispose des outils nécessaires pour ses tâches de commande de travaux. Les répartiteurs peuvent affecter de l’équipement via le Now Platform ou Espace de travail du répartiteur. Les chefs d’équipe peuvent affecter de l’équipement ou modifier leurs équipes via l’application Now Mobile Agent.

Affecter un équipement aux équipes planifiées via le Now Platform

Affectez un équipement à une équipe planifiée via le Now Platform. Une équipe planifiée est un groupe prédéfini d’agents et d’équipements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : administrateur wm_, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez l'équipe planifiée à laquelle ajouter de l'équipement.
3. Dans la liste connexe **Équipement** , sélectionnez **Ajouter**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de membre d'équipe

Champs	Description
Équipement	L'instance d'équipement.
Effectif à partir de	Date de début effectif pour laquelle l'équipement est affecté.
Effectif jusqu'à	Date de fin effective jusqu'à laquelle l'équipement est affecté.
Actif	Option qui détermine si cette instance est active et apparaît sur le calendrier du répartiteur.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'équipement est ajouté à l'équipe planifiée. Cette équipe est éligible pour les tâches avec des besoins d'équipement qui correspondent à l'équipement de l'équipe. Une instance d'équipement ne peut être affectée qu'à une seule équipe à la fois.

Information associée

Créer des équipes dans Gestion des services sur site

Affecter un équipement aux équipes planifiées via Espace de travail du répartiteur

Affecter un équipement à une équipe planifiée via Espace de travail du répartiteur. Une équipe planifiée est un groupe prédéfini d'agents et d'équipements.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur wm_, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Utilisez le calendrier du répartiteur ou la barre latérale du calendrier du répartiteur pour ajouter de l'équipement à une équipe.
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.

Résultats

L'équipement est ajouté à l'équipe planifiée. Cette équipe est éligible pour les tâches avec des besoins d'équipement qui correspondent à l'équipement de l'équipe. Une instance d'équipement ne peut être affectée qu'à une seule équipe à la fois.

Information associée

Créer des équipes dans Gestion des services sur site

Affecter un équipement aux équipes planifiées via l'application Now Mobile

Affectez un équipement à une équipe planifiée via l'application Now Mobile Agent. Une équipe planifiée est un groupe prédéfini d'agents et d'équipements.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_crew_leader

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez une équipe.
3. Appuyez sur **Équipement**.
4. Appuyez sur **Ajouter un équipement**.
5. Sélectionnez l'équipement.
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Affecter un équipement à une équipe de travail

Affectez l'équipement à une équipe de tâches ad hoc pour vous assurer qu'elle dispose des outils nécessaires pour accomplir la tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Notez les exigences suivantes pour l'affectation de l'équipement :

- Une équipe de tâches doit déjà être affectée à la tâche de commande de travaux. Consultez Créer des équipes ad hoc dans Espace de travail du répartiteur pour plus d'informations.
- La tâche de commande de travaux doit déjà avoir des besoins en ressources. Consultez Ajouter un besoin de ressource pour une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur pour plus d'informations.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux.
3. Dans l'onglet **Délégataires de tâches** , sélectionnez **Ajouter**.
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 de destinataire de la tâche

Champs	Description
Besoin	Nom du besoin en ressources auquel cette affectation répond.
Type de ressource	Doit être défini sur **Équipement**.
Équipement	Instance d'équipement à affecter.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Sur la page de l'équipe de tâches, l'équipement apparaît dans l'onglet **Délégataires de tâches** .

Affecter une instance d'équipement à des groupes

Affectez des instances d'équipement à des groupes.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affectez des instances d'équipement à des groupes pour permettre au répartiteur d'interagir avec l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Sélectionnez l'instance d'équipement.
3. Dans la liste connexe **Groupes** , cliquez sur **Modifier...**.
4. Sélectionnez le(s) groupe(s) dans le champ **Collection** .
5. Déplacez les groupes sélectionnés vers le champ **Liste des groupes** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'instance d'équipement sera affectée aux groupes sélectionnés.

Créer un calendrier de maintenance pour une instance d'équipement

Créez un calendrier pour la maintenance régulière ou les temps d'arrêt pour une instance d'équipement.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Sélectionnez une instance.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Événements 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.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Événements de ressources

Champs	Description
Ressource	Nom de l'instance d'équipement.
Type	Type d'événement de ressource. ○ Temps d'indisponibilité ○ Maintenance
Programmation	Calendrier pour ce temps d'indisponibilité ou cette maintenance.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le calendrier apparaît sous la liste connexe **Événements de ressource** et sur Espace de travail du répartiteur.

Utiliser Emergency Exposure Management pour les affectations et le monitoring des agents Field Service

Surveiller la propagation des maladies infectieuses en utilisant Emergency Exposure Management pour identifier les agents affectés. Vous pouvez également rechercher des agents et des clients susceptibles d'avoir été exposés. Vous pouvez consulter les rapports de conformité des agents et des tâches.

Information associée

Configurer Emergency Exposure Management pour les informations sur l'agent de service sur site

Afficher un rapport de diagnostic Emergency Exposure Management pour un agent affecté

Affichez le rapport de diagnostic pour identifier les agents, ainsi que les clients et les agents potentiellement affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Field Service En tant que gestionnaire d'un agent affecté, vous pouvez afficher le rapport de diagnostic de l'agent affecté pour identifier les agents et les clients potentiellement affectés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Rapports de diagnostic**.
2. Dans le formulaire Demande de diagnostic, cliquez sur le numéro de la demande de diagnostic pour laquelle vous souhaitez afficher le rapport.
3. Affichez une liste des clients ou des agents sur site concernés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste des clients concernés, cliquez sur l'onglet **Clients concernés**.
- Pour afficher la liste des agents concernés qui sont potentiellement entrés en contact avec l'agent affecté ou qui se sont rendus sur le même site client pendant la période spécifiée, cliquez sur l'onglet **Agents de terrain concernés**.

Bloquer le calendrier d'un agent de terrain en fonction d'un rapport de Emergency Exposure Management diagnostic

Bloquez le calendrier d'agents affectés et potentiellement affectés en fonction d'un rapport de diagnostic Emergency Exposure Management.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Field Service En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher un rapport de diagnostic et prendre les mesures appropriées pour atténuer la propagation de l'infection. Vous pouvez promouvoir la sécurité des agents en bloquant la disponibilité des agents affectés et potentiellement exposés pour des dates futures sur le calendrier. Pour plus d'informations sur le calendrier d'agent, consultez Configurer le calendrier d'agent .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Rapports de diagnostic**.
2. Dans le formulaire Demande de diagnostic, cliquez sur le numéro de la demande de diagnostic.
3. Cliquez sur **Bloquer le calendrier de l'agent** pour bloquer le calendrier de l'agent affecté.
4. Renseignez les champs du formulaire Nouvel enregistrement d'entrée de calendrier.

Entrée de planification

Champ	Description
Utilisateur	Nom de l'agent.
Nom	Nom descriptif pour l'événement.
Type	Type d'événement planifié pour l'agent. **Remarque :** Les configurations de type d'événements sont désactivées par défaut. Pour en savoir plus sur leur activation, consultez Créer une configuration d'événement pour le calendrier d'agent . Les types d'événements sont les suivants : ○ **Congé** : événement personnel ou lié au travail ○ **Rendez-vous** : rendez-vous pour un service ○ **Réunion** : réunion liée au travail ○ **Appel téléphonique** : appel téléphonique lié au travail ○ **Exclu** : l'utilisateur n'est pas disponible à l'affectation de 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.

Champ	Description
	○ **Astreinte** : événement créé lors d'une astreinte avec un utilisateur ○ **Congé - En cours d'approbation** : événement personnel ou lié au travail approuvé ○ **Congé - Rejeté** : événement personnel ou lié au travail rejeté
Quand	Date et heure de début de l'événement personnel.
À	Date et heure de fin de l'événement personnel.
Toute la journée	Option permettant d'indiquer si l'événement dure toute la journée.
Notes	Saisissez des notes concernant l'événement, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Si des agents sont potentiellement affectés, bloquez leurs calendriers en effectuant les actions suivantes :
   a. Cliquez sur l'onglet **Agents de terrain concernés**.
   b. Dans la liste Utilisateurs concernés par le service sur site, cliquez sur le numéro de la demande de diagnostic.
   c. Répétez les étapes 3 à 5 pour bloquer le calendrier d'un agent potentiellement affecté pour les dates futures.

Portail des prestataires Field Service

Utilisez le Portail des prestataires Field Service pour gérer les tâches de commande de travaux.

Le Portail des prestataires Field Service permet aux gestionnaires et aux agents de services sur site des sociétés contractantes de gérer et de travailler sur les tâches de commande de travaux affectées.

Vous pouvez rendre votre instance du Portail des prestataires ServiceNow Field Service accessible à partir d'une URL personnalisée ou officielle de l'entreprise. Pour plus d'informations sur la personnalisation des URL, consultez Associer des URL personnalisées à votre instance .

Si vous avez activé le module d'extension Service Portal User Criteria Support et défini sa propriété sur true, vous devez affecter des autorisations à différents rôles pour permettre l'accès au Field Service Contractor Portal. Pour plus d'informations, consultez Appliquer des critères d'utilisateur à une page, un widget ou une instance de widget

Information associée

Tableau de bord du prestataire

Configuration des options du prestataire

Première connexion au Portail des prestataires Field Service

Cliquez sur le lien dans l'e-mail que vous recevez après avoir été embauché pour changer votre mot de passe afin de pouvoir vous connecter pour la première fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : aucun

Procédure

1. Accédez à votre boîte de réception d'e-mail.
2. Dans l'e-mail d'intégration, cliquez sur le lien connexe **Réinitialiser un mot de passe**.
   La boîte de dialogue **Réinitialisation du mot de passe** s'affiche.
3. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
4. Saisissez de nouveau votre nouveau mot de passe dans le champ **Ressaisir le mot de passe**.
5. Cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
   La page de connexion du **Portail des prestataires Service sur site** s'affiche.
6. Saisissez votre ID d'utilisateur dans le champ **Nom d'utilisateur**.
7. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
8. Cliquez sur **Connexion**.

Embaucher des agents sur le Portail des prestataires Field Service

Embauchez un agent Field Service afin que la société contractante puisse affecter des tâches de commande de travaux externalisées à effectuer à l'emplacement du client par cet agent.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_manager

Procédure

1. Dans un navigateur Web, saisissez ce texte dans la barre d'adresse : `instance.service-now/fsmcp` où *`instance`* est la première partie d'une URL d'instance.
2. Cliquer sur **Demandes** > **Embaucher un agent** dans le menu d'en-tête.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Embaucher un agent

Champ	Description
Prénom	Prénom de l'agent.
Nom	Nom de l'agent.
ID d'utilisateur	Identificateur unique rempli automatiquement pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur suit le format `prénom.nom`.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel appartient l'agent. Par exemple, externe.
E-mail	Adresse e-mail de l'agent.
Société	Nom de l'employeur.
Tél. mobile	Numéro de téléphone mobile de l'agent.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone de l'agent.
Gestionnaire supplémentaire	Option permettant d'affecter un rôle de gestionnaire supplémentaire à l'agent pour gérer les 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.

Champ	Description
	de gestion en l’absence d’un gestionnaire externe principal.
Géolocalisation suivie	Option permettant d’activer le suivi de l’emplacement en temps réel de l’agent.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un agent externe de la société contractante est embauché et le gestionnaire interne reçoit une demande d'approbation pour l'agent.

Que faire ensuite
Le gestionnaire interne reçoit une demande d'approbation pour l'intégration d'un agent. Pour plus d'informations, voir Approuver ou rejeter les demandes d'intégration d'agents.

Approuver ou rejeter les demandes d'intégration d'agents

Examinez les demandes d'agent externe qui vous sont affectées pour approbation et déterminez s'il faut les accepter ou les rejeter.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_contractor_manager_int, wm_admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un gestionnaire de la société contractante embauche un agent de service sur site, la demande est envoyée au gestionnaire interne de l'organisation pour le processus d'approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Cliquez sur un élément demandé de la liste **Approbations** pour lequel vous souhaitez approuver l'agent.
3. Cliquez sur le lien **Embaucher un nouvel agent prestataire** dans le formulaire de demande **Approbation - Élément demandé** pour examiner les détails de l'agent.
4. Traitez la demande.
   - Pour approuver l'agent, cliquez sur **Approuver**.

     L'agent nouvellement embauché est approuvé par la société parente. Les gestionnaires externes peuvent affecter les tâches de commande de travaux à l'agent.
   - Pour rejeter l'agent, cliquez sur **Rejeter**.

     L'agent nouvellement embauché est rejeté par la société parente. Les gestionnaires externes ne peuvent pas affecter les tâches de commande de travaux à l'agent.

Consulter un profil d'agent sur le Portail des prestataires Field Service

En tant que gestionnaire d'une société contractante, vous pouvez consulter les informations de profil de tous les agents de vos équipes.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_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
Les agents peuvent afficher et modifier uniquement les informations de leur propre profil.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Agents**.
3. Dans la liste **Personnels externes de l'organisation de services**, cliquez sur le profil d'agent que vous souhaitez examiner.
4. Passez en revue les informations de profil de l'agent.

Affecter des affectations de gestionnaire supplémentaires à un agent

En tant que gestionnaire d’une société contractante, vous pouvez affecter un rôle de gestionnaire supplémentaire aux agents de vos équipes.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Agents**.
3. Dans la liste **Personnel externe de l’organisation de services** , cliquez sur le profil de l’agent auquel vous souhaitez affecter le rôle de gestionnaire.
4. Cliquez sur **Affectations de gestionnaire supplémentaires**.
5. Sélectionnez tous les groupes de la liste que vous souhaitez affecter à l’agent en tant que gestionnaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Licencier des agents sur le Portail des prestataires Field Service

Licenciez des agents de la société contractante pour mettre fin à leurs services.

Avant de commencer
Avant de licencier un agent, vérifiez que les agents n'ont pas d'éléments en attente avec l'état suivant :

- Tâches avec l'état **Travail en cours**.
- Ordres de transfert avec l'état **En cours de transit**.
- Pièces avec l'état **En stock** ou le sous-état **Transfert en attente** dans leur entrepôt personnel.

Rôle requis : wm_ext_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Agents**.
2. Dans la liste **Personnels externes de l'organisation de services**, cliquez sur l'agent que vous souhaitez licencier.
3. Cliquez sur **Licencier 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.

Résultats
L'agent est licencié avec succès.

Après avoir reçu la demande de séparation :

- les tâches affectées et acceptées à partir de la liste de travail de l'agent sont réaffectées au gestionnaire qui a initié la demande de séparation ;
- l'agent licencié ne peut pas être affecté à de nouvelles tâches ;
- aucun nouvel ordre de transfert ne peut être créé dans l'entrepôt personnel de l'agent ;
- l'agent ne peut pas se connecter au Portail des prestataires Field Service ;
- Les notifications par SMS ou par e-mail ne sont plus envoyées à l'agent.
- L'agent est automatiquement supprimé du rôle et des responsabilités de gestionnaire supplémentaires.

Tâches de commande de travaux sur le Portail des prestataires Field Service

Les organisations sous-traitent leurs tâches de commande de travaux aux sociétés contractantes dans le Field Service pour effectuer des tâches requises à l'emplacement d'un client. Les gestionnaires et les agents de sociétés contractantes utilisent le Portail des prestataires Field Service pour consulter et gérer les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées.

Les gestionnaires et les agents peuvent effectuer les activités suivantes :

- Les gestionnaires peuvent consulter les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées et choisir d'accepter ou de rejeter la tâche affectée. Si le gestionnaire rejette la tâche, l'état de la tâche passe à Expédition en attente ou Affectation en attente.

  Entre-temps, le prochain groupe approprié est identifié et la tâche est affectée au gestionnaire de ce groupe. Si le système ne parvient pas à identifier un autre groupe qualifié, la tâche reste à l'état Expédition en attente afin que le répartiteur puisse affecter manuellement la tâche.
- Les gestionnaires peuvent réaffecter les tâches de commande de travaux à leurs agents.
- Les agents peuvent consulter les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées et choisir de les accepter ou de les rejeter. Si un agent rejette la tâche, elle est renvoyée au gestionnaire de l'agent. Le gestionnaire peut réaffecter la tâche à un autre agent approprié à partir du même groupe, accepter la demande et travailler sur la tâche, ou conserver la tâche à l'état Affectation en attente.
- Les gestionnaires et les agents reçoivent des notifications par e-mail pour chaque affectation de tâche de commande de travaux qui inclut un lien à utiliser pour ouvrir et afficher les détails de la tâche de commande de travaux.

Affecter des tâches de commande de travaux externalisées

Les gestionnaires de sociétés contractantes peuvent affecter des tâches de commande de travaux externalisées pour qu'elles soient exécutées à l'emplacement du client par leurs agents ou par eux-mêmes.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches de commande de travaux externalisées sont toujours automatiquement affectées aux gestionnaires des sociétés contractantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquer sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Cliquez sur une tâche de commande de travaux dans la liste.
4. Sur le formulaire Tâche de commande de travaux, affectez la tâche de commande de travaux.
   - Pour travailler vous-même sur la tâche, cliquez sur **Accepter**.
   - Pour affecter la tâche à un agent, sélectionnez-en un dans la liste **Affectée à**.
   - Pour annuler la tâche, cliquez sur **Rejeter**.

     Si vous refusez de travailler sur la tâche, son état passe à Expédition en attente ou Affectation en attente, afin qu'elle puisse être réaffectée à un autre groupe qualifié.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Si vous avez affecté la tâche à un agent, celui-ci reçoit une notification par e-mail à propos de l'affectation.

Accepter ou rejeter des tâches de commande de travaux externes affectées

En tant que gestionnaire ou agent de service sur site d'une société contractante, vous pouvez accepter les tâches qui vous sont affectées via le Portail des prestataires Field Service.

Avant de commencer

La tâche doit être à l'état **Affecté** pour que vous puissiez l'accepter ou la rejeter.

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquer sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Traitez la tâche de commande de travaux.
   - Pour accepter de travailler sur la tâche, cliquez sur **Accepter**.
   - Pour rejeter la tâche, cliquez sur **Rejeter**.

     Si un agent rejette la tâche, elle est réaffectée au gestionnaire de l'agent pour qu'il prenne des mesures supplémentaires, comme réaffecter la tâche à un autre agent ou accepter de travailler sur la tâche lui-même.

Que faire ensuite

Après avoir accepté la tâche, vous pouvez commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations sur l'exécution des tâches, reportez-vous à Exécuter et suivre les tâches de commande de travaux externes.

Exécuter et suivre les tâches de commande de travaux externes

Exécutez et suivez le temps nécessaire pour exécuter les tâches de commande de travaux que vous avez acceptées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Démarrer le déplacement** lorsque vous commencez votre déplacement pour travailler sur la tâche.

   Ceci est obligatoire si le champ **Début du déplacement planifié** est rempli.

   - Lorsque l'agent clique sur **Démarrer le déplacement**, le client reçoit un e-mail de notification et un SMS l'informant de la venue d'un agent.
   - Un sous-état **En déplacement** est automatiquement défini pour déterminer que vous avez commencé le déplacement pour la tâche de commande de travaux.
   - **L'option Enregistrement s'affiche** lorsque l'option Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour la propriété des agents est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global.
3. Ouvrez l'enregistrement de tâche et effectuez l'une des actions suivantes pour marquer votre arrivée ou votre enregistrement sur le lieu de travail.
   - Pour effectuer toute activité liée à la tâche avant de commencer à travailler, cliquez sur **Enregistrer**

     Remarque :
     À ce stade, une notification est envoyée au client, l'informant que l'agent est arrivé sur place et qu'il est prêt à commencer les travaux. Pour plus d'informations, consultez Notifications des clients pour les tâches de commande de travaux. Le sous-état **Arrivée sur site** est automatiquement défini, indiquant que vous avez atteint votre destination de déplacement pour la tâche de commande de travaux.

   - Pour contourner l'option d'enregistrement et commencer à travailler directement, cliquez sur **Démarrer le travail**.
   - Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure système actuelle, marquant ainsi le début de la tâche.
   - L'état de la tâche de commande de travaux passe à **Travail en cours** pour indiquer que la tâche est en cours d'exécution.
   - Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Elle mesure la différence de temps entre les horodatages **de début de déplacement réel** et d'arrivée **sur site réelle** , sauf s'ils sont définis manuellement.
   - Si les propriétés système work.management.allow.auto.timecard et work.management.allow.travel.task.timecard sont activées, les cartes de pointage sont automatiquement créées. Ces cartes de pointage capturent la durée de votre travail sur la tâche, y compris le temps de déplacement de la tâche.
   - La carte de pointage générée pour la durée de déplacement de la tâche est stockée sous la liste connexe **Temps passé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se déplacer vers l'emplacement de la tâche.
4. Si vous souhaitez faire une pause lors de l'activité de la tâche, mettez en pause puis reprenez le travail sur 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.

- Lorsque vous faites une pause lors de l'activité de la tâche, cliquez sur **Suspendre le travail**. Le bouton bascule sur **Reprendre le travail**.
- Lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau sur l'activité, cliquez sur **Reprendre le travail**.

Chaque fois que vous suspendez ou reprenez le travail sur la tâche, l'horodatage est capturé dans le flux d'activité et le temps réel pendant lequel vous avez travaillé sur la tâche est calculé automatiquement. Une entrée pour le temps passé sur la tâche est créée dans la liste connexe **Temps de travail**.

5. Lorsque le travail est terminé, ouvrez l’enregistrement de tâche et ajoutez une note de travail décrivant ce que vous avez fait pour terminer la tâche.
6. Cliquez sur **Fermer terminé**.
7. Si vous souhaitez fermer la tâche lorsque le travail est en attente, ouvrez l’enregistrement de tâche et cliquez sur**Fermer incomplet**.
   Pour plus d’informations sur la fermeture des tâches de commande de travaux incomplètes, reportez-vous à Fermer une tâche de commande de travaux externe comme incomplète.

Résultats

Le temps de travail cumulé passé sur la tâche est capturé dans le champ **Durée réelle du travail**. Ce total inclut l'heure à laquelle vous avez commencé à travailler sur la tâche jusqu'à ce que vous fermiez le travail sur la tâche, à l'exclusion de tout temps de pause sur le travail.

Afficher les articles de la base de connaissances joints

Affichez les articles de la base de connaissances pertinents pour référence qui sont joints aux tâches de commande de travaux dans le Field Service portail des prestataires.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d’affichage de l’article de la base de connaissances dans le Portail des prestataires fournit plusieurs détails sur un article affiché, tels que le numéro d’article, la brève description, le contenu de l’article, l’auteur, le Field Service nombre de vues, etc.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Cliquez sur la liste connexe Articles joints dans le formulaire **de tâche de commande de travaux** .
5. Dans la liste **Connaissances** , ouvrez un lien vers l’article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.
   Vous pouvez fournir des commentaires sur un article de la base de connaissances en notant l’article, en marquant l’article comme utile ou non utile, en fournissant une évaluation de début et en publiant des commentaires pour l’article.

Résultats

La version sélectionnée de l’article s’ouvre sur une page Détails de la base de connaissances affichée dans un autre onglet du Portail des Field Service prestataires. Le nom de l’onglet inclut le numéro d’article de la base de connaissances et son numéro de version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une tâche de commande de travaux externe comme incomplète

Fermez une tâche de commande de travaux comme incomplète si du travail reste en attente sur la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui est déjà en cours.
3. Cliquez sur **Fermer incomplet**.
4. Fermez ou créez une tâche de suivi.
5. Dans le champ **Motif de la fermeture incomplète**, entrez un motif pour lequel la tâche n'a pas été terminée.
   Ces informations sont copiées dans le champ Notes de travail sur le formulaire de tâche de commande de travaux.
6. Cliquez sur **OK**.
   L'état de toutes les pièces inutilisées passe automatiquement à **En stock**.

   L'état de la commande de travaux parente change en fonction des conditions suivantes :

Si	L'état de la commande de travaux passe à
Toutes les tâches de commande de travaux sont à l'état **Fermé - Terminé** ou **Annulé** et au moins une tâche de commande de travaux est à l'état **Fermé - Incomplet**.	**Fermé - Incomplet**
Une seule tâche de commande de travaux est associée à une commande de travaux et cette tâche génère une tâche de suivi qui est à l'état de **Brouillon**.	**En attente de qualification**
Plus d'une tâche de commande de travaux est associée à une commande de travaux et une ou plusieurs de ces tâches génèrent une tâche de suivi qui est à l'état de **Brouillon**.	**Travail en cours**
Toutes les tâches de suivi générées par une des tâches de commande de travaux sont à l'état **Fermé terminé**. **Remarque :** la tâche qui a généré la tâche de suivi sera à l'état **Fermé incomplet**.	**Fermé terminé**

Résultats

La tâche est fermée avec succès et la tâche de suivi est créée si vous avez sélectionné **Oui** dans Créer une tâche de suivi ? 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.

Enregistrer l'utilisation d'actifs sur le Portail des prestataires

Le personnel des sociétés contractantes peut suivre les pièces consommables et non consommables utilisées ou modifiées pendant l'exécution des tâches de commande de travaux sur le Portail des prestataires Field Service.

Enregistrer les actifs utilisés pendant une tâche de travail sur le Portail des prestataires

Enregistrer la suppression d'un actif dans un emplacement de tâche sur le Portail des prestataires

Enregistrer les actifs utilisés pendant une tâche de travail sur le Portail des prestataires

Enregistrez tous les actifs que vous utilisez pendant l'exécution d'une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Mes listes** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Utilisations des actifs.
4. Enregistrez l'actif utilisé.
   a. Dans le formulaire Utilisation des actifs, sélectionnez **Utilisé** dans la liste d'**État**.
   b. Sélectionnez l'actif dans la liste d'Actif.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

L'actif que vous avez utilisé est enregistré avec succès dans l'entrepôt personnel de l'agent.

Enregistrer la suppression d'un actif dans un emplacement de tâche sur le Portail des prestataires

Suivez l'état d'un actif que vous avez supprimé dans une commande de travaux. Vous pouvez suivre l'état au fur et à mesure que vous effectuez la tâche à partir de l'emplacement de la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Mes listes** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Utilisations des actifs
   a. Sélectionnez **Supprimé** de la liste d'**État**.
   b. Sélectionnez l'actif que vous avez retiré dans la liste d'**Actif**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

L'actif que vous avez supprimé est enregistré avec succès dans la liste de l'entrepôt personnel 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.

Afficher les SLA des tâches sur le Portail des prestataires

Affichez la chronologie du SLA de commande de travaux dans le Portail des prestataires Field Service pour vous assurer de terminer votre tâche dans la période de SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez pas créer et modifier des SLA ou les supprimer des tâches de commande de travaux à l'aide du Portail des prestataires Field Service. Pour plus d'informations, voir Gérer un SLA de commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**
2. Cliquer sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Cliquez sur la liste connexe des SLA de tâches dans le formulaire Tâche de commande de travaux.
5. Depuis la liste des SLA de tâches, ouvrez une Définition de SLA et examinez les détails.
   Le rapport SLA comprend l'évolution du SLA de tâche au cours de la durée de vie de la tâche.

Afficher les tâches sœurs associées à une commande de travaux

Affichez les détails des tâches de commande de travaux sœurs qui sont associées à la même commande de travaux dans le Portail des prestataires Field Service.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Cliquez sur la liste connexe des Tâches sœurs dans le formulaire **Tâche de commande de travaux**.
5. Dans la liste **Tâche de commande de service**, ouvrez une tâche de commande de travaux sœur et examinez les détails de la tâche.
   La tâche de commande de travaux sœur fournit des détails, tels que le numéro de tâche de commande de travaux parente, l'actif requis, l'emplacement, etc.

Enregistrer les dépenses secondaires de gestion des services sur le Portail des prestataires

Les agents des sociétés contractantes peuvent utiliser le Portail des prestataires Field Service pour suivre les dépenses secondaires qui surviennent pendant l'exécution d'une tâche de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments secondaires de gestion des services, ou dépenses secondaires, se distinguent des autres dépenses liées aux commandes de travaux, comme les besoins de pièces. Les éléments secondaires représentent les dépenses qui surviennent pendant l'exécution 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.

tâche ou qui sont autrement liées à la tâche. Gestion des services sur site fournit des types d'éléments secondaires pour suivre les coûts des locations de voitures et les kilomètres parcourus. Votre organisation peut créer des types personnalisés supplémentaires.

Vous pouvez créer des dépenses secondaires pour une tâche de commande de travaux à tout moment pendant le cycle de vie de la tâche. Lorsqu'un enregistrement d'élément secondaire est créé, le système génère une ligne de dépense si les conditions suivantes sont remplies :

- L'état est Induit
- Le type n'est pas Aucun
- Le coût est supérieur à zéro

La ligne de dépense est supprimée si l'une de ces conditions change.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail Field Service Contractor** > **Mes listes** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste des tâches de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe Éléments secondaires de gestion des services, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Éléments secondaires de gestion des services

Champ	Description
Tâche de commande de service	[Lecture seule] Numéro de la tâche de commande de travaux pour laquelle vous créez une dépense secondaire.
Type	Type de dépense accessoire, comme le Kilométrage, la Location de véhicule ou le Coût fournisseur.
Coût	Coût total de la dépense secondaire.
Description	Informations utiles sur les dépenses secondaires.
État	État de la dépense : En attente ou Induit.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remplir les questionnaires pour une tâche de commande de travaux sur le Portail des prestataires

En tant que gestionnaire ou agent de service sur site d'une société contractante, vous pouvez accéder aux questionnaires et y répondre à partir des tâches de commande de travaux qui vous sont affectées via le Portail des Field Service prestataires.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez remplir des questionnaires pour les tâches de commande de travaux qui vous sont affectées à n'importe quelle étape de la tâche. Un ou plusieurs questionnaires peuvent être disponibles pour une tâche de commande 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Questionnaire** pour afficher un ou plusieurs questionnaires disponibles pour la tâche.
4. Dans la liste des questionnaires, sélectionnez un questionnaire que vous souhaitez remplir.
5. Cliquez sur **Premiers pas** pour répondre aux questions.
6. Cliquez sur **Envoyer** après avoir répondu à toutes les questions obligatoires du questionnaire.

Signer la commande de travaux fermée sur le Portail des prestataires

Les clients peuvent signer numériquement et confirmer les commandes de travaux qui sont fermées avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Vous devez activer les options de configuration Capture de la **signature**, **Résumé de la commande PDF** et **Utilisation du modèle de document pour générer un résumé PDF** .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une commande de travaux est fermée, vous recevez une notification avec un lien vers la commande de travaux. Ouvrez la commande de travaux pour demander une signature de la part du client.

Remarque :
La commande de travaux ne se ferme que lorsque toutes ses tâches connexes sont fermées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux à partir de la liste qui est à l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet.
4. Cliquez sur la liste connexe Détails de la commande de travaux dans le formulaire **de tâche de commande de travaux** .
5. Cliquez sur le bouton **Afficher l'aperçu et signer** .
   L'option **Afficher un aperçu et signer** n'est disponible que si vous avez activé **l'option Utiliser le modèle de document pour générer la configuration du résumé PDF** . Sinon, l'option **Signer et confirmer** est disponible, ce qui vous permet de capturer la signature du client sans afficher les détails de la commande de travaux.
6. Dans le formulaire de commande de travaux, examinez les détails.
7. Signez la commande de travaux fermée.
   - Pour entrer votre nom, cliquez sur **Saisir une signature**.
   - Pour signer votre nom, cliquez sur **Dessiner une signature**.
8. Cliquez sur **Accepter et confirmer**.

Résultats

Le résumé PDF signé est généré et joint au formulaire de commande 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.

Demander et recevoir des pièces requises

Obtenez les pièces dont vous avez besoin pour exécuter les tâches de commande de travaux affectées.

Le processus permettant d'obtenir les pièces requises pour exécuter les tâches de commande de travaux est le suivant :

- **Créez une demande de besoin de pièce** : une fois qu'une tâche de commande de travaux est affectée, créez une demande pour acheminer les pièces requises pour la tâche.
- **Transférez les pièces des emplacements disponibles vers votre inventaire** : un ordre de transfert est créé automatiquement lorsque vous créez un besoin de pièce. Chaque ordre de transfert se compose d'une ligne d'ordre de transfert générée automatiquement et d'une tâche de ligne d'ordre de transfert. La tâche de la ligne d'ordre de transfert permet de déplacer une ligne d'ordre de transfert d'une étape à une autre, telle que l'exécution, l'expédition, la livraison et la réception. Le système crée automatiquement plusieurs tâches de ligne d'ordre de transfert les unes après les autres lorsque vous fermez la première tâche d'exécution d'un besoin d'actif.
- **Accédez aux pièces disponibles dans votre entrepôt** : les actifs ou les pièces sont conservés dans les entrepôts jusqu'à ce qu'ils soient nécessaires. Les entrepôts sont classés selon le type d'entrepôt personnel et de groupe d'affectation de l'utilisateur. Les gestionnaires et les agents des sociétés contractantes sont affectés à des entrepôts personnels et à des entrepôts de groupe, et peuvent vérifier la disponibilité des actifs requis.
- **Récupérez les pièces** : récupérez les pièces provenant de l'entrepôt, puis enregistrez-les comme livrées.

Créer et approvisionner une demande de besoin de pièce sur le Portail des prestataires Field Service

Créez une demande de besoin de pièces pour une tâche de commande de travaux qui vous a été affectée.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créer une demande de besoin de pièce crée automatiquement un numéro de besoin de pièce et un numéro d'ordre de transfert afin que vous puissiez consulter les détails de la pièce requise et approvisionner la pièce.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Page d'accueil** > **Demandes** > **Créer des pièces et approvisionner en pièces**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer des pièces et approvisionner en pièces

Champ	Description
Numéro de tâche	Numéro attribué à la tâche de commande de travaux. Sélectionnez une tâche qui n'est pas à l'état Fermée ou Annulée.
Modèle	Le modèle de pièce nécessaire pour réaliser la tâche de commande 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.

Champ	Description
Demandé pour	Date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées. La date est remplie automatiquement en fonction de l'heure prévue de début du déplacement fourni dans la tâche de commande de travaux. Si nécessaire, modifiez la date manuellement.
Quantité requise	Quantité totale nécessaire pour terminer la tâche de commande de travaux. Ce champ passe en lecture seule lorsqu'un élément matériel est sélectionné dans le champ Modèle.
Entrepôt de départ	Emplacement de l'entrepôt à partir duquel l'élément doit être expédié.
Entrepôt de destination	Emplacement de l'entrepôt vers lequel l'élément doit être expédié.
Actif	Actif demandé par la ligne d'ordre de transfert, par exemple une imprimante spécifique.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les listes connexes **Besoins de pièces** et **Ordres de transfert** sont mises à jour automatiquement avec les informations sur les besoins de pièces dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

Transférer des commandes de pièces via le Portail des prestataires Field Service

Utilisez un ordre de transfert pour déplacer les pièces nécessaires entre les entrepôts de la société ou vers un emplacement où l'agent à l'origine de la demande peut les recevoir.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez traiter uniquement les ordres de transfert qui contiennent des pièces provenant d'un entrepôt que vous gérez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Mes listes** > **Ordres de transfert**.
2. Sélectionnez un ordre de transfert pour transférer l’actif.
3. Depuis la liste connexe **Ligne d’ordre de transfert**, sélectionnez une ligne d’ordre de transfert.
4. Depuis la liste connexe **Tâches de ligne d’ordre de transfert**, sélectionnez une tâche de ligne d’ordre de transfert qui est prête pour l’exécution.
   Les tâches éligibles ont le texte de brève description « Prêt pour l’exécution » et sont à l’état Ouvert.
5. Cliquez sur **Tâche de clôture** pour compléter l’exécution et commencer le processus de transfert d’actifs.
   La tâche de ligne d'ordre de transfert qui était prête pour l'exécution passe à l'état Fermé terminé.

   Le système crée automatiquement deux nouvelles tâches de ligne d’ordre de transfert :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 brève description de la tâche de ligne d'ordre de transfert pour la préparation de l'expédition est « Préparer pour l'expédition » et son état est Ouvert ;
- le texte de brève description pour la tâche de ligne d'ordre de transfert pour le dépôt est « Recevoir » et son état est Ouvert.

6. Déposez ou préparez pour l’expédition.

Suivre les prélèvements de pièces sur le Portail des prestataires Field Service

Vous pouvez voir quelles pièces sont prêtes à être prélevées en consultant une liste consolidée d'actifs groupés par entrepôt et en attente d'être récupérés. Après avoir prélevé la pièce, vous pouvez fermer la tâche de ligne d'ordre de transfert.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent récupérer les actifs en personne et les enregistrer ensuite comme livrés. La liste contient des lignes d’ordre de transfert à l’étape Reçu ou En transit avec une tâche de commande de travaux qui répond aux critères suivants :

- Affecté à l’agent
- À l’état Accepté ou Travail en cours

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Mes listes** > **Prélèvement de pièces**.
2. Depuis la liste **Ligne d'ordre de transfert**, sélectionnez une ligne d'ordre de transfert.
3. Dans la liste **Tâches de ligne d'ordre de transfert**, sélectionnez une tâche de ligne d'ordre de transfert avec le texte de brève description « Recevoir » et à l'état Ouvert.
4. Après avoir physiquement récupéré les éléments, cliquez sur **Fermer la tâche**.
   La liste **Tâches de ligne d'ordre de transfert** affiche une tâche de ligne d'ordre de transfert nouvellement créée qui est prête à être livrée.
5. Examinez la tâche de ligne d'ordre de transfert avec le texte de brève description « Livrer » et à l'état Ouvert.
6. Cliquez sur **Tâche de clôture**.

Résultats
La pièce est livrée avec succès à l'agent.

Accéder aux informations d'entrepôt sur le Portail des prestataires Field Service

En tant que gestionnaire ou agent de sociétés contractantes, vous pouvez accéder à et consulter la disponibilité des actifs dans vos entrepôts à l'aide du Portail des prestataires Field Service.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent accéder uniquement aux informations pour leurs entrepôts personnels et les entrepôts de groupe auxquels ils sont affectés. Les gestionnaires peuvent accéder à leurs entrepôts personnels, aux entrepôts de groupe et aux entrepôts personnels 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de service sur site** > **Mes listes** > **Entrepôts**.
2. Dans la liste **Entrepôts**, sélectionnez un entrepôt que vous souhaitez examiner.
3. Vérifiez l'état des actifs dans l'Entrepôt.
   - Pour vérifier l'état des éléments matériels disponibles dans l'entrepôt, comme le modèle, la quantité, l'état et le sous-état, cliquez sur la liste connexe Matériel.
   - Pour vérifier l'état des éléments consommables disponibles dans l'entrepôt, comme la quantité, l'état et le sous-état, cliquez sur la liste connexe Consommable.

Afficher les informations sur l'utilisation de la capacité

Affichez les informations sur l'utilisation de la capacité pour suivre la capacité utilisée par les groupes et les agents.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de la capacité** > **Utilisations de la capacité**.
2. La page Utilisations de la capacité fournit des informations sur l'utilisation de la capacité.

Table d'informations sur l'utilisation de la capacité

Champ	Description
Affectation de capacité	Table d'affectation pour laquelle l'utilisation est créée.
Règle de réservation	Règles de réservation utilisées lors de l'affectation de la capacité.
Agent	Le nom de l'agent. Ce champ n'est applicable que si **l'option Programme de l'agent** est sélectionnée dans le champ **Capacité par** lors de la définition de la capacité de charge de travail pour les tâches de commande de travaux.
Capacité utilisée	Quantité totale de capacité utilisée.
Date de début	Date à partir de laquelle la définition de capacité et les réservations doivent être appliquées.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la définition de capacité et les réservations doivent être appliquées.

Information associée

Configuration Field Service de la capacité et de la gestion des réservations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur site avec emplacements de service

La fonctionnalité Service sur site avec emplacements de service vous permet d'ajouter et de vérifier des emplacements de service sur demande.

Le service sur site avec emplacements de service simplifie le processus d'ajout d'emplacements dans une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux. Il permet aux administrateurs d'ajouter sur demande des emplacements qui ne sont pas inclus dans les emplacements prédéfinis fournis. Les administrateurs doivent définir l'une des options de configuration de validation suivantes comme option par défaut pour créer des emplacements de service ad hoc :

- Utilisation de la carte : possibilité d'ajouter un emplacement à l'aide de l'interface de Google Map.
- Sans carte : possibilité d'ajouter des détails d'emplacement sans carte et de les faire valider à l'aide du `global. API ServiceLocationAddressValidationExtPoint` .
- Pas de validation : les détails de l'emplacement saisi ne seront pas validés.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service.

Information associée

Configuration Field Service avec les emplacements de service

Activer Field Service with Service Locations Support

Mappage d'un emplacement de service à un emplacement parent

Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service

Ajouter la fonctionnalité Emplacements de service à un élément de catalogue de commandes de travaux dans le Customer Service Portal

Définir la limite du nombre maximal d'emplacements de service ajoutés par jour

Définir l'emplacement par défaut sur une carte

Définir des emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux

Définir des emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux

La fonctionnalité Service sur site avec emplacements de service ajoute des options pour fournir un emplacement ad hoc lors de la création d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux sur Now Platform, Espace de travail d'agentou Customer Service Portal.

Si vous ne souhaitez pas utiliser l'emplacement renseigné automatiquement dans le champ **Emplacement** lors de la création d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux, vous pouvez ajouter un emplacement ad hoc. L'option de validation par défaut pour les emplacements desservis détermine si vous pouvez utiliser Google Map (Utilisation de la carte) ou saisir l'adresse manuellement (Sans carte ou Aucune validation). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements 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.

Méthodes pour ajouter un emplacement ad hoc dans la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux

Méthode	Action
Carte Google	Les informations d'adresse sont saisies dans le champ de texte ou en glissant-déplaçant le marqueur. Les champs se remplissent automatiquement en fonction de l'adresse saisie dans le champ de recherche sur une carte. La clé API Google Maps ou l'ID client doit être défini afin d'utiliser l'API Google Maps pour entreprise. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'API Google Maps .
Sans Google Map	Les informations d'adresse sont saisies dans les champs obligatoires. Les champs **de latitude** et **de longitude** sont grisés et ne peuvent pas être modifiés lorsque l'option de validation par défaut a été définie sur Sans carte. **Remarque :** Si l'option de validation de l'emplacement de service par défaut a été définie sur Sans carte, l'adresse sera validée à l'aide `de global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint` . Si l'option a été définie sur Aucune validation, l'adresse ne sera pas validée.

Gestion des commandes de travaux pour le travail planifié

Les enregistrements de travaux planifiés permettent au planificateur de créer des commandes de travaux futures, quotidiennes (régulièrement) ou à la demande en fonction du calendrier de travail associé.

Information associée

Gestion des commandes de travaux pour le travail planifié

Créer des commandes de travaux pour les jours à venir

Déterminez les commandes de travaux à l'avance pour la période à venir, par exemple, pour les 30 prochains jours, une année ou plus. Il aide à planifier la main-d'œuvre et les pièces requises pour les travaux planifiés à venir.

Avant de commencer
Vous devez définir les paramètres suivants :

- Cochez la case **Prévoir les commandes de travaux** dans le formulaire Plan de travaux.
- Renseignez le champ **Jours dans le futur pour créer des commandes de travaux** dans le formulaire Calendrier de travaux planifié avec la valeur souhaitée.

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_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 également créer des commandes de travaux planifiées via Planned Work Management Workspace. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis cliquez sur l'icône Liste ( ).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez un plan souhaité à partir de la liste des plans de travail.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez un calendrier auquel vous souhaitez associer un modèle de commande de travaux.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Générer une commande de travaux**.

Résultats

Une liste des commandes de travaux est générée automatiquement pour la période sélectionnée dans le futur.

Exécuter une tâche planifiée pour exécuter un calendrier de travaux planifié

Les calendriers de travaux planifiés sont exécutés chaque fois que les critères de mesure, de durée, de script ou de condition sont remplis. Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité Planifier ad hoc pour exécuter un calendrier de maintenance manuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les calendriers de travaux planifiés s'exécutent régulièrement à l'aide de la *`Planned Maintenance Nightly Run`* tâche planifiée. Lorsque la tâche planifiée s'exécute, les commandes de travaux appropriées sont créées pour tous les enregistrements qui répondent aux critères de calendrier (y compris tous les enregistrements du jour actuel).

Vous devez configurer la tâche du calendrier de maintenance planifiée nocturne pour exécuter le calendrier de travaux planifié.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Planifier des tâches**.
2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez **Exécution nocturne de maintenance planifiée**.
3. Sélectionnez **Exécution nocturne de maintenance planifiée**.
4. Pour spécifier un calendrier différent pour l'exécution de la tâche, modifiez les champs **Exécution** et **Heure** .
   Une tâche planifiée ne s'exécute pas en fonction de la valeur définie dans le champ Heure de la prochaine exécution dans l'enregistrement du plan de maintenance pour cette tâche. Pour plus d'informations, consultez Configurer un calendrier de travail.
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.

6. Cliquez sur **Exécuter** maintenant à tout moment pour exécuter la tâche planifiée.

Remarque :

La tâche planifiée évalue tous les calendriers précédemment définis et exécute ceux qui doivent s'exécuter.

Si un ou plusieurs enregistrements de la table associée au plan de travail sont supprimés après que les enregistrements correspondants ont été associés au plan de travail, la prochaine exécution nocturne supprime tous les enregistrements associés à ces actifs supprimés.

Exécuter un calendrier de travail planifié sur demande

Les calendriers de travaux planifiés s'exécutent principalement à l'aide de la *Planned Maintenance Nightly Run* tâche planifiée. Toutefois, vous pouvez faire en sorte que le calendrier s'exécute immédiatement ou modifier la date à laquelle un calendrier doit s'exécuter, si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous exécutez un calendrier de travaux planifiés sur demande, toutes les dates de cycle suivant pour les enregistrements de travaux planifiés pertinents sont mises à jour à l'heure définie par l'utilisateur, maintenant ou dans le futur. Toutes les commandes de travaux appropriées sont créées. Si le calendrier est basé sur un compteur, une condition ou un script, les commandes de travaux sont créées pour les enregistrements de plan de travaux qui répondent aux critères de calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez un plan de travaux contenant le calendrier à exécuter.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez le calendrier de maintenance que vous souhaitez exécuter.
4. Dans la section Lien connexe, cliquez sur **Exécuter sur demande**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Exécuter la maintenance sur demande

Champ	Description
Exécuter maintenant	Option permettant d'exécuter immédiatement la maintenance du calendrier.
Sélectionner la date du cycle suivant	Date d'exécution de la maintenance dans le futur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Exécuter maintenant** n'est pas sélectionnée.

6. Cliquez sur **Planifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 commandes de travaux pour les occurrences de calendrier

Créez des commandes de travaux pour des occurrences de calendrier afin de conserver un enregistrement des occurrences ou des cycles de maintenance spécifiques du calendrier. Les ordres de travail générés pour chaque occurrence de calendrier sont mappés à leur occurrence correspondante, ce qui permet le suivi des activités effectuées pour différents cycles de maintenance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez générer une seule commande de travaux ou plusieurs commandes de travaux pour une occurrence de calendrier en fonction du nombre de modèles de commande de travaux qui lui sont associés. Par exemple, si deux modèles de commande de travaux sont configurés pour un calendrier de travail, le système génère deux commandes de travaux pour cet événement de calendrier particulier, en fonction de chaque modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez le plan de travail.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez le calendrier pour lequel vous souhaitez examiner les occurrences de calendrier.
4. Dans la liste connexe Occurrences de calendrier, sélectionnez l'occurrence de calendrier pour laquelle vous souhaitez créer des commandes de travaux.
5. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Générer une commande de travaux**.
6. **Facultatif :** Affichez les commandes de travaux associées à l'événement à partir de la liste connexe Commandes de travaux.

Résultats

Une liste de commandes de travaux est automatiquement générée pour l'occurrence de calendrier sélectionnée, en tenant compte du nombre de modèles de commandes de travaux associés au calendrier.

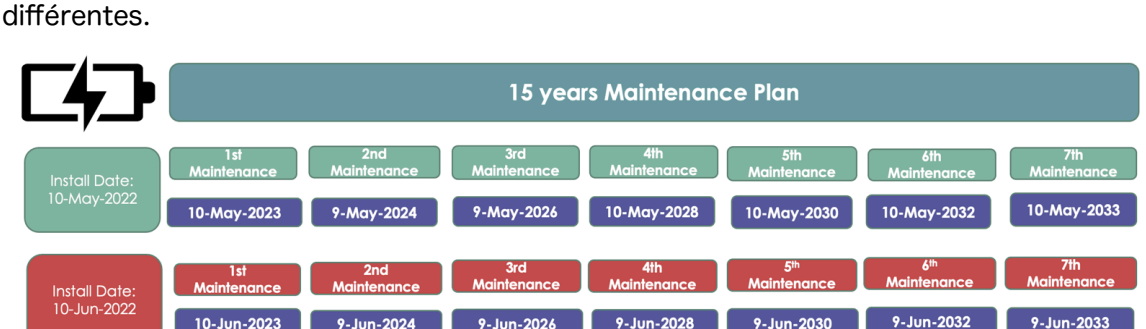
Information associée

Associer un modèle de commande de travaux à un calendrier de travail

Exemple de plan de travail

Vous pouvez créer un plan de travail pour définir un calendrier de maintenance pour plusieurs actifs en fonction de leur date d'installation.

L'image suivante illustre le plan de maintenance de deux actifs installés à des dates différentes.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, un hôpital a deux appareils d'IRM installés à des dates différentes et suit donc un cycle de vie différent. Créez un plan de travail flexible sur 15 ans pour fournir le service de maintenance de ces actifs aux intervalles suivants en fonction de leur date d'installation :

- Effectuez les deux premiers entretiens sous garantie à un intervalle de 365 jours à compter de la date d'installation.
- Une fois les deux premiers entretiens sous garantie terminés, effectuez l'entretien tous les deux ans pendant les huit années suivantes.
- Après dix ans, effectuez l'entretien chaque année.

Définir un calendrier de maintenance pour plusieurs actifs

Pour planifier une maintenance de garantie pour les actifs en fonction de leur date d'installation, définissez un plan général en appliquant des conditions de filtrage à la table Actifs, [alm_assets] afin d'identifier l'enregistrement correspondant des actifs nécessitant une maintenance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un plan de travaux.
   - **Nom : Plan** d'entretien de l'appareil hospitalier
   - **Type** : général
   - **Table** : alm_asset
   - **Condition de filtre** : actif est défini sur vrai
3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le plan de travail est créé avec succès et appliqué aux enregistrements correspondants de la table [alm_asset].
4. Configurez plusieurs calendriers pour le plan de travail.

À	Effectuez cette action
Créer le premier calendrier	**a.** Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés. **b.** Entrez les valeurs suivantes dans les champs. ○ **Nom** : Maintien de la garantie ○ **Déclencheur** : durée ○ **Type de déclencheur** : intervalle ○ **Répéter** : 365 jours ○ **Démarrer le calendrier planifié en fonction de** : valeur du champ ○ **Effectif start_reference** : Installé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Effectuez cette action
	○ **Calendrier de fin planifiée basé sur** : Fréquence ○ **Fréquence** : 2 **c.** Cliquez sur **Envoyer**.
Créer un deuxième calendrier	**a.** Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés. **b.** Entrez les valeurs suivantes dans les champs. ○ **Nom** : Horaire pour 2-8 ans ○ **Déclencheur** : durée ○ **Type de déclencheur** : annuel ○ **Type annuel** : Fixe ○ **Répéter tous les** : 2 ○ **Démarrer le calendrier planifié basé sur** : Calendrier ○ **Calendrier** : Maintien de la garantie ○ **Calendrier de fin planifiée basé sur** : Fréquence ○ **Fréquence** : 4 **c.** Cliquez sur **Envoyer**.
Créer un troisième calendrier	**a.** Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés. **b.** Entrez les valeurs suivantes dans les champs. ○ **Nom** : Calendrier pour les années restantes ○ **Déclencheur** : durée ○ **Type de déclencheur** : annuel ○ **Type annuel** : Fixe ○ **Répéter tous les** : 1 ○ **Démarrer le calendrier planifié basé sur** : Calendrier ○ **Horaire** : Horaire de 2 à 8 ans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Effectuez cette action
	○ **Calendrier de fin planifiée basé sur** : Fréquence ○ **Fréquence** : 5 **c.** Cliquez sur **Envoyer**.

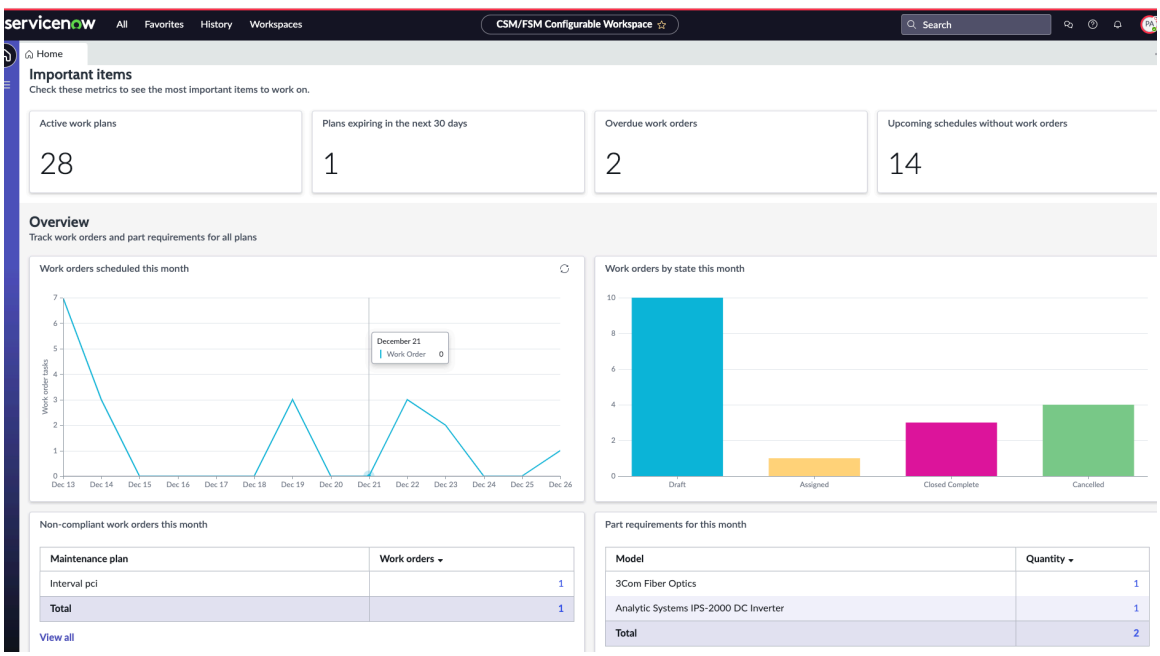
5. Complétez les configurations restantes.
   Pour plus d'informations, consultez Associer un modèle de commande de travaux à un calendrier de travail et Créer des enregistrements de travaux planifiés.
6. Créez des commandes de travaux pour le travail raboté.
   Pour plus d'informations, consultez Gestion des commandes de travaux pour le travail planifié.

Résultats

Le plan de maintenance des appareils hospitaliers planifie tous les actifs pour la maintenance en fonction de leur date d'installation, comme mentionné dans l'image du plan de maintenance sur 15 ans .

Page d'accueil de Planned Work Management

La page d'accueil de Planned Work Management vous permet de surveiller vos plans de travail, calendriers et commandes de travaux.



Utilisateur final et rôles

Rôles et objectifs de l'utilisateur final de Planned Work Management

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant qu'administrateur de travaux planifiés, vous pouvez :	• sn_fsm_planned_wm.administrateur_travail_planifié • sn_mgr_workspace.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.

Rôles et objectifs de l'utilisateur final de Planned Work Management (suite)

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
• Analysez les plans de travail et la commande de travaux pour déterminer les éléments les plus importants sur lesquels travailler. • Suivre les commandes de travaux et les besoins de pièces pour tous les plans	

Accéder à la page d'accueil de la gestion du travail planifié

La page d'accueil de Planned Work Management fait partie de la page d'accueil de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Pour ouvrir la page d'accueil de Planned Work Management, accédez à **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**.

Cas d'utilisation

Accès au tableau de bord Planned Work Management par rôle d'utilisateur

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur de travaux planifiés	surveiller les plans de travail, les calendriers de travail et les commandes de travaux. Cela aide à garder une trace des commandes de travaux planifiées, à venir et en retard pour le plan de travail.

Visualisations de données

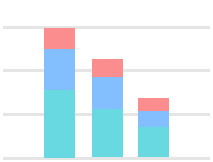
Types de visualisation de données de tableau de bord

Titre	Type	Table source	Description
Plans actifs	Score unique 		Nombre de plans de travaux à l'état 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.

Types de visualisation de données de tableau de bord (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Plans arrivant à échéance dans les 30 prochains jours	Score unique 		Nombre de plans de travaux qui vont expirer dans les 30 prochains jours.
Commandes de travaux en retard	Score unique 		Nombre de commandes de travaux en retard.
Calendriers à venir sans commande de travaux	Score unique 		Nombre de calendriers pour lesquels aucune commande de travaux n'est générée.
Commande de travaux planifiée	Graphique linéaire et à barres empilées		Affichez les commandes de travaux planifiées pour une date donnée.
Commandes de travaux par état	Graphique à barres empilées 		Affichez le nombre de commandes de travaux par état, tel que Brouillon, Fermé terminé, etc.
Commandes de travaux non conformes	Liste		Affichez le nombre de commandes de travaux non conformes au plan de maintenance correspondant.

Calendrier de planification

En tant qu'administrateur ou planificateur de travaux planifiés, vous pouvez gérer les occurrences de calendrier et les commandes de travaux pour le travail planifié directement à partir du calendrier. Vous pouvez examiner les occurrences d'événements, annuler 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.

commandes de travaux en double, générer de nouvelles commandes de travaux ou apporter des modifications aux occurrences de calendrier selon les besoins.

L'espace de travail configurable CSM/FSM contient le calendrier de planification. Le calendrier prend en charge les occurrences de calendrier et les commandes de travaux d'un plan de travail. Pour accéder au calendrier, accédez à **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**

Le calendrier de planification facilite les tâches suivantes :

- Affichage de l'occurrence de calendrier
- Annulation d'une occurrence de calendrier
- Génération de commandes de travaux
- Affichage des détails de la commande de travaux
- Annulation des commandes de travaux

Afficher le calendrier de planification

Le calendrier de planification affiche les événements d'occurrence de commande de travaux ou de calendrier qui sont créés pour les entités de travail planifiées, telles que les actifs, les éléments de configuration (CI) ou les emplacements, pour un seul jour, une seule semaine ou une période de deux semaines. Le calendrier reflète le fuseau horaire de l'utilisateur.

Vous pouvez avancer ou reculer dans le temps ou passer d'une vue à l'autre à l'aide des boutons situés dans l'en-tête du calendrier.

Le volet **Paramètres** , accessible via l'icône d'engrenage (), vous permet de contrôler l'affichage du calendrier.

Formulaire Paramètres

Champ	Description
Grouper par	Critères utilisés pour organiser les actifs, la base d'installation, les éléments de configuration (CI) et les emplacements en groupes. Les valeurs disponibles sont Plan, Modèle de produit, Emplacement ou Aucun.
Enregistrements par groupe	Nombre d'événements à afficher par groupe sur l'affichage du calendrier.
Événements de calendrier à afficher	Type d'événement à afficher sur le calendrier, à savoir des occurrences de calendrier ou des commandes de travaux.

Le volet **Filtre** , accessible via l'icône de filtre ( ), vous permet de déterminer les informations que vous souhaitez afficher sur le calendrier.

Options de filtre

Filtre	Description
Plans	Affiche les enregistrements d'un plan spécifié
Types de plans	Affiche les enregistrements d'un type de plan 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.

Options de filtre (suite)

Filtre	Description
Catégories de plans	Affiche les enregistrements d'une catégorie de plan spécifiée

Créer et afficher des événements à l'aide du calendrier de planification

Créez et affichez les occurrences de calendrier et les commandes de travaux des plans de travaux associés via le calendrier de planification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le calendrier affiche soit des événements uniques, soit des événements empilés lorsque plusieurs événements sont planifiés simultanément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier de planification** ( ).
3. **Facultatif :** Générez des commandes de travaux pour l'occurrence de calendrier en cliquant avec le bouton droit sur l'événement et en sélectionnant **Générer des commandes de travaux**.
   Une liste de commandes de travaux est automatiquement générée pour l'occurrence de calendrier sélectionnée, en tenant compte du nombre de modèles de commandes de travaux associés au calendrier.
4. **Facultatif :** Affichez les détails de l'événement d'occurrence planifié.
   a. Sélectionnez l'événement que vous souhaitez afficher.
   b. Examinez les détails de l'événement dans la section **Détails** du panneau contextuel Occurrence de calendrier.
5. **Facultatif :** Affichez les commandes de travaux pour l'événement d'occurrence de calendrier dans le panneau contextuel en cliquant avec le bouton droit sur l'événement et en sélectionnant **Afficher les commandes de travaux**.
6. **Facultatif :** Déterminez les informations que vous souhaitez afficher sur le calendrier.
   a. Sélectionnez l'icône Filtre ( ).
      - Pour afficher les enregistrements d'un plan spécifique, sélectionnez **Plans** , puis sélectionnez un plan.
      - Pour afficher les enregistrements en fonction du type de plan, sélectionnez **Types de plans** , puis sélectionnez un type de plan.
      - Pour afficher les enregistrements en fonction de la catégorie de plan, sélectionnez **Catégories de plan** , puis sélectionnez une catégorie de plan.
   b. Si vous le souhaitez, sélectionnez **Enregistrer par défaut** pour enregistrer les filtres que vous avez 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.

Remarque :

(Optional) Vous avez la possibilité de choisir plusieurs plans, types de plans ou catégories de plans, individuellement ou dans diverses combinaisons.

c. Sélectionnez **Appliquer**.

Annuler des événements à l'aide du calendrier de planification

Annulez une occurrence de calendrier et les événements de commande de travaux de ses plans de travail associés via le calendrier de planification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier de planification** ( ).
3. Sur le calendrier, sélectionnez l'icône Afficher les paramètres ( ).
4. Dans le volet **Paramètres** , renseignez les champs.

Formulaire Paramètres

Champ	Description
Grouper par	Critères utilisés pour organiser les actifs, la base d'installation, les éléments de configuration (CI) et les emplacements en groupes. Les valeurs disponibles sont Plan, Modèle de produit, Emplacement ou Aucun.
Enregistrements par groupe	Nombre d'événements à afficher par groupe sur l'affichage du calendrier
Événements de calendrier à afficher	Type d'événement à afficher sur le calendrier, à savoir des occurrences de calendrier ou des commandes de travaux.

5. Sélectionnez **Appliquer**.
6. Annulez l'événement.

Gérer les tâches de commande de travaux à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Les gestionnaires et les agents des sociétés contractantes peuvent utiliser l'application Field Service Contractor for mobile pour afficher et gérer les tâches de commande de travaux qui leur sont 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.

Les organisations peuvent externaliser leurs tâches de commande de travaux à des entreprises sous-traitantes. L'entreprise contractante exécute les tâches affectées en déployant ses agents prestataires sur le site du client.

Information associée

Field Service Contractor for mobileFonctionnalité de l'application ServiceNow Agent

Réaffecter une tâche de commande de travaux à vous-même sur un équipement mobile

Réaffectez une tâche de commande de travaux à vous-même via la Field Service Contractor for mobile fonctionnalité de l'application ServiceNow Agent .

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Mes tâches de groupe**.
3. Sélectionnez la tâche de commande de travaux dans la liste.
4. Appuyez sur l'icône Plus d'actions (⋮).
5. Appuyez sur **Me l'affecter**.
   - Si la tâche de commande de travaux est affectée avec succès, le message Réussite de mes affectations s'affiche.
   - Si vous n'êtes pas disponible à l'heure planifiée, le message suivant s'affiche : Cet agent n'est pas disponible pendant l'heure planifiée. Veuillez sélectionner un autre agent ou reprogrammer l'heure.

Résultats

La tâche de commande de travaux vous est affectée avec succès et est accessible à partir de l'écran **Tâches ouvertes** . L'onglet de navigation Notification affiche un message confirmant que la tâche de commande de travaux vous a été réaffectée.

Réaffecter une tâche de commande de travaux à un agent sur un équipement mobile

En tant que gestionnaire, vous pouvez réaffecter une tâche de commande de travaux à un agent via l'application Field Service Contractor for mobile .

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mon travail** , ouvrez une tâche de commande de travaux de l'une des façons suivantes :
   - Appuyez sur l'écran **Ouvrir la tâche**
   - Appuyez sur l'écran **Les tâches de mon groupe** .
   - Appuyez sur **l'écran Tâches du 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.

3. Examinez la tâche de commande de travaux.
4. Sur la tâche de commande de travaux, appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (supplémentaires).
5. Appuyez sur la fonction **Réaffecter la tâche** .
6. Appuyez sur **Affecté à**.
7. Sélectionnez un agent dans la liste **Affecté à** .
8. Appuyez sur **Soumettre**.

Remarque :
Si l'agent prestataire n'est pas disponible, le message suivant s'affiche : L'agent n'est pas disponible pendant l'heure planifiée. Veuillez sélectionner un autre agent ou reprogrammer l'heure.

Résultats
La tâche de commande de travaux est réaffectée à un agent prestataire.

Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux sur un équipement mobile

Acceptez ou rejetez une tâche de commande de travaux qui vous est affectée par le biais de l'application Field Service Contractor for mobile .

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Toutes les tâches ouvertes**
3. Sélectionnez la tâche de commande de travaux dans la liste.
4. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, acceptez ou rejetez la tâche.
   - Pour rejeter la tâche, appuyez sur **Rejeter**, sélectionnez le motif du rejet et saisissez les détails.

     Le message de confirmation suivant apparaît en haut de l'écran : tâche rejetée avec succès. Cliquez ici pour afficher les tâches ouvertes.
   - Pour travailler vous-même sur la tâche, appuyez sur **Accepter**.

Remarque :
Si l'agent ou le gestionnaire prestataire n'est pas disponible, le message suivant s'affiche : Avertissement : WOTXXXXXX a été programmé à un moment où vous pourriez ne pas être disponible.

Résultats
La tâche est acceptée ou rejetée. Si la tâche est rejetée, elle est réaffectée en fonction du rôle de la personne qui l'a acceptée ou rejetée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 responsable rejette la tâche, l'état de la tâche passe à Expédition en attente ou En attente d'affectation. La tâche rejetée est affectée au gestionnaire du groupe approprié suivant. Si le système ne peut pas identifier un autre groupe qualifié, la tâche reste à l'état Expédition en attente afin que l'expéditeur puisse affecter manuellement la tâche.
- Si un agent rejette la tâche, elle est réaffectée au gestionnaire de l'agent.

Répondre à une demande sur Field Service la place de marché

Répondez aux demandes ou refusez-les sur Field Service Marketplace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Assurez-vous que le module d'extension Field Service Marketplace est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Field Service Marketplace.

Assurez-vous que le module d'extension Field Service Contractor for mobile est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer la Field Service Contractor for mobile fonctionnalité dans l'application ServiceNow Agent.

Procédure

1. Accédez à **Marketplace**.
2. Dans une réponse en attente, choisissez l'une des options suivantes :

Remarque :
Les options de sélection varient en fonction de la configuration du demandeur.

Option	Description
Sélection	Action
Répondre	Vous permet de répondre avec des estimations de temps, des estimations de coûts ou d'autres remarques et commentaires.
Accepter	Accepte la demande.
Refuser	Refuse la demande. La demande est supprimée de vos réponses en attente.

Résultats

Après avoir répondu ou accepté, le demandeur décide à qui attribuer la tâche. Si elle est refusée, la demande est supprimée des réponses en attente.

Que faire ensuite

Attendez la fermeture de la fenêtre de demande. Lorsque la demande est fermée, le demandeur affecte la tâche à un entrepreneur. Pour plus d'informations, consultez Affecter une tâche à un prestataire sur Field Service Marketplace. Si vous souhaitez annuler la demande, reportez-vous à Se retirer d'une demande sur Field Service Marketplace.

Se retirer d'une demande sur Field Service Marketplace

Retirez une demande à laquelle vous avez répondu sur Field Service Marketplace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'il n'y a pas assez d'agents disponibles ou si d'autres obstacles se présentent, vous pouvez annuler une demande précédemment acceptée ou traitée.

Procédure

1. Accédez à la **Place de marché** > **Demandes soumises**.
2. Sur la demande sélectionnée, sélectionnez **Retirer**.

Résultats
Votre réponse est retirée de la demande. La demande est supprimée de vos réponses.

Créer des commandes de travaux pour un actif sélectionné sur un équipement mobile

Créez une commande de travaux pour un actif via l'application Field Service Contractor for mobile .

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Recherche d'actifs**.
3. Affichez l'enregistrement de l'actif à l'aide de l'une des options suivantes.
   - Appuyez sur l'icône du code-barres et analysez l'actif.
   - Saisissez le code d'actif dans **Balise d'actif**.
4. Appuyez sur l'enregistrement d'actif et effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour créer une commande de travaux pour cet actif	**a.** Appuyez sur **Créer une commande de tra vaux**. **b.** Appuyez sur **Brève description**. **c.** Entrez une brève description pour la commande de travaux, puis cliquez sur **Terminé**. **d.** Cliquez sur **Envoyer**. La commande de travaux est créée pour l'actif sélectionné.

Résultats
Une commande de travaux est créée pour un actif sélectionné ou passez en revue l'historique de travaux connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des articles de la base de connaissances liés à une tâche de commande de travaux sur un équipement mobile

Affichez les articles de la base de connaissances liés à une tâche de commande de travaux via l'application Field Service Contractor for mobile pour obtenir des informations supplémentaires pour vous aider à accomplir la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'affichage d'article de la base de connaissances fournit plusieurs détails sur un article affiché, tels que le numéro d'article, la description courte, le contenu de l'article, l'auteur et le nombre de vues. Vous pouvez afficher tous les articles de la base de connaissances disponibles, quelle que soit votre tâche de commande de travaux, dans l'onglet **Articles** .

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Tâche du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Dans le formulaire de tâche de commande de travaux, accédez aux articles connexes de l'écran **Détails** de l'une des façons suivantes :
   - Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮), puis sélectionnez **Afficher la base de connaissances**.
   - Appuyez sur l'onglet **Connexe** et affichez les articles de la base de connaissances associés.
5. Examinez l'article de la base de connaissances.
6. Dans la liste Connaissances, sélectionnez le lien vers l'article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.

Remarque :

7. **Facultatif :** Fournissez des commentaires sur un article de la base de connaissances en notant l'article, en marquant l'article comme utile ou pas utile, en attribuant une évaluation par étoiles ou en publiant des commentaires sur l'article.

Résultats

La version sélectionnée de l'article s'ouvre dans une page Détails de la base de connaissances affichée dans un autre onglet de l'application Field Service Contractor for mobile . Le nom de l'onglet inclut le numéro d'article de la base de connaissances et son numéro de version.

Saisir des dépenses secondaires directement à partir d'une tâche de commande de travaux sur un équipement mobile

Créez et suivez les dépenses secondaires survenant lors de l'exécution d'une tâche de commande de travaux via l'application Field Service Contractor for 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.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les dépenses secondaires sont des dépenses liées aux commandes de travaux qui surviennent au cours de l'exécution d'une tâche ou qui sont autrement liées à la tâche, telles que les coûts du fournisseur ou du kilométrage, mais ne sont pas des dépenses prévues standard telles que les besoins en pièces.

Vous pouvez créer des dépenses secondaires pour une tâche de commande de travaux à tout moment pendant le cycle de vie de la tâche.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Tâches du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Dans l'onglet **Détails**, appuyez sur l'icône Plus d'actions (⋮).
5. Appuyez sur la fonction **Consigner les incidents** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Consigner des incidents

Champ	Description
Type	Type de dépense supplémentaire, comme le kilométrage, la location de voiture ou le coût fournisseur.
Coût	Coût total de la dépense secondaire.
Description	Informations utiles sur les dépenses secondaires.
État	État de la dépense : En attente ou Induit.
Pièce jointe	Option pour inclure toutes les pièces jointes de support.

7. Appuyez sur **Soumettre**.

Résultats
L'incident est créé et est accessible à partir de l'onglet Connexe de la commande de travaux ou de l'onglet de navigation Mon incident de la commande de travaux.

Le système génère une ligne de dépense pour les dépenses secondaires si les conditions suivantes sont remplies :

- L'état est Induit
- Le type n'est pas Aucun
- Le coût est supérieur à zéro

Si l'une des conditions change, la ligne de dépense est supprimée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le profil d'un agent sur un équipement mobile

Affichez les informations de profil de tous les agents de votre équipe via l'application Field Service Contractor for mobile afin de pouvoir les contacter au besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que gestionnaire prestataire, vous pouvez accéder à des détails sur les membres de votre équipe, tels que leur numéro de téléphone mobile, leur numéro de téléphone professionnel et leur adresse e-mail.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Sur l'écran d'accueil de l'application ServiceNow Agent , accédez à **Mon équipe** > **Autres**.
3. Appuyez sur le groupe auquel vous appartenez.
4. Appuyez sur le profil de l'agent que vous souhaitez examiner dans la liste des **membres de l'équipe** .
5. Passez en revue les informations de profil de l'agent.

Afficher l'écran des détails sur ServiceNow Agent l'application Field Service Contractor for mobile

Utilisez Field Service Contractor for mobile l'application pour afficher le détail des champs de la commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'écran Détails affiche des informations complètes sur une tâche de commande de travaux. Les agents ou gestionnaires prestataires peuvent utiliser l'écran Détails pour examiner une tâche de commande de travaux afin de comprendre les besoins de la tâche, et ils peuvent accepter ou rejeter la tâche. Les gestionnaires peuvent également réaffecter la tâche à un agent prestataire.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Appuyez sur **Tâches du jour**.
4. Ouvrez n'importe quelle tâche de commande de travaux.
5. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, appuyez sur **Détails**.
6. Dans l'onglet **Détails** , examinez les informations de la tâche de commande de travaux affichées dans les champs de formulaire.

Champ	Description
Emplacement	Zone géographique dans laquelle un agent exécute la tâche affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Formulaire initiés	Tâche parente de la tâche de commande de travaux.
Actif	Pièces nécessaires à l'exécution de la tâche.
Début planifié	Date et heure auxquelles le travail sur la tâche devrait commencer.
Fin estimée	Date estimée à laquelle le travail sur la tâche prendra fin. La date est automatiquement calculée en fonction du Début planifié et de la Durée de travail estimée.
Durée de travail estimée	Temps estimé pour terminer le travail. La durée ne peut pas dépasser la durée totale de la fenêtre. Ce champ est automatiquement défini sur une heure. Si la tâche est à l'état Brouillon ou En attente d'expédition, vous pouvez modifier ce champ.
Type de travail	Type de travail requis pour accomplir la tâche. Les choix disponibles sont : Correction de panne, Installation ou Maintenance planifiée
Sous garantie	Option qui indique qu'une garantie existe pour un ou plusieurs éléments de configuration liés à la tâche.
Description	Détail du travail à effectuer sur le lieu de travail. Des informations détaillées sur le problème permettent d'éviter une communication prolongée avec le client dans les dernières étapes du cycle de vie de la commande de travaux.
Groupe d'affectation	Groupe qui contient l'agent ou le fournisseur individuel pour effectuer la tâche. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences pour la tâche. Si le champ est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement de la tâche.
Affecté à	Affiche l'agent ou le gestionnaire actuellement affecté à la tâche

Suivre ou ajouter des informations de tâche de commande de travaux sur un équipement mobile

Affichez les activités liées à votre tâche de commande de travaux via l'application Field Service Contractor for mobile . Vous pouvez également ajouter des documents, des images ou des notes de travail à l'enregistrement de tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'écran Flux d'activité suit et affiche toutes les informations liées à une tâche de commande de travaux depuis sa création. Chaque fois que vous suspendez ou reprenez le travail sur la tâche, un horodatage est capturé dans le flux d'activité et le temps réel pendant lequel vous avez travaillé sur la tâche est automatiquement calculé.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Appuyez sur **Tâches du jour**.
4. Ouvrez la tâche de commande de travaux.
5. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, appuyez sur **Flux d'activité**.
6. Affichez les activités de tâche de commande 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.

7. **Facultatif :** Ajoutez un document, une image ou un commentaire.

Fermer une tâche de commande de travaux terminée sur un équipement mobile

Fermez les tâches de commande de travaux pour terminer une tâche pour laquelle le problème est résolu via l'application Field Service Contractor for mobile .

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Tâches du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui est déjà en cours.
4. Appuyez sur **Fermer terminé**.
5. Saisissez les notes décrivant la fermeture dans le champ **Notes de fermeture** .
   Les informations des notes de fermeture sont copiées dans l'onglet Flux d'activité d'un formulaire de tâche de commande de travaux.
6. **Facultatif :** Créez automatiquement une tâche de commande de travaux pour assurer le suivi de tout travail en attente à partir de la tâche de commande de travaux actuelle en activant l'option **Créer une tâche de suivi** .
   La nouvelle tâche de commande de travaux sera affectée à votre groupe.
7. Appuyez sur **Soumettre**.

   Les messages de confirmation s'affichent selon que vous avez activé ou non l'option **Créer une tâche de suivi** .

   - Si vous n'avez pas activé l'option, le message de confirmation Tâche fermée avec succès s'affiche.
   - Si vous avez activé l'option, le message Vous avez 2 messages s'affiche. Appuyez sur **Afficher** dans le message pour afficher le message de confirmation de réussite et un message fournissant le numéro de la tâche de suivi qui a été créée.

Résultats

La tâche est fermée. Si vous avez créé une tâche de commande de travaux de suivi, vous pouvez y accéder en accédant à **Mes tâches** > **Tâches de mon groupe**.

Fermer une tâche de commande de travaux incomplète sur un équipement mobile

Vous pouvez fermer une tâche de commande de travaux comme incomplète s'il y a du travail en attente sur la tâche via l'application Field Service Contractor for mobile .

Avant de commencer

Rôle requis : wm_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 votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Tâches du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui est déjà en cours.
4. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮).
5. Appuyez sur **Fermer incomplet**.
6. Fournissez le motif dans les **notes de fermeture**.
   Les informations des notes de fermeture sont copiées dans **l'onglet Flux d'activité** d'un formulaire de tâche de commande de travaux.
7. **Facultatif :** Créez automatiquement une tâche de commande de travaux pour assurer le suivi de tout travail en attente à partir de la tâche de commande de travaux actuelle en activant l'option **Créer une tâche de suivi** .
   La nouvelle tâche de commande de travaux sera affectée à votre groupe.
8. Appuyez sur **Soumettre**.

   Les messages de confirmation s'affichent selon que vous avez activé ou non l'option **Créer une tâche de suivi** .

   - Si vous n'avez pas activé l'option, le message de confirmation Tâche fermée avec succès s'affiche.
   - Si vous avez activé l'option, le message Vous avez 2 messages s'affiche. Appuyez sur **Afficher** dans le message pour afficher le message de confirmation de réussite et un message fournissant le numéro de la tâche de suivi qui a été créée.

Résultats

La tâche est fermée. Si vous avez créé une tâche de commande de travaux de suivi, vous pouvez y accéder en accédant à **Mes tâches** > **Tâches de mon groupe**.

Mettre en pause ou reprendre le suivi des tâches de commande de travaux sur un équipement mobile

Enregistrez une pause d'une tâche de commande de travaux via le Field Service Contractor for mobile si vous ne pouvez pas continuer le travail pour une raison quelconque.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Tâches du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux en cours.
4. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮).
5. Appuyez sur **Mettre le travail en pause**.
   Sur le formulaire de commande de travaux, le bouton bascule vers **Reprendre le travail**.
6. Appuyez sur **Reprendre le travail** lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau sur la tâche de commande 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.

Afficher les tâches de commande de travaux récemment fermées sur un équipement mobile

Affichez les tâches de commande de travaux fermées au cours des sept derniers jours dans l'application ServiceNow Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Tâches récemment fermées**.
3. Examinez les tâches de commande de travaux à partir de la liste Tâches récemment fermées.
   La liste affiche les tâches fermées au cours des sept derniers jours.

Signer la commande de travaux fermée sur un équipement mobile

Les clients peuvent signer et confirmer numériquement les tâches de commande de travaux qui sont fermées avec l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une commande de travaux est fermée, vous recevez une notification avec un lien vers la commande de travaux. Ouvrez la commande de travaux pour demander une signature de la part du client.

Remarque :
La commande de travaux ne se ferme que lorsque toutes ses tâches connexes sont fermées.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Tâches récemment fermées**.
3. Appuyez sur la tâche de commande de travaux dans la liste qui est à l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet.
4. Appuyez sur le numéro de commande de travaux **parent** dans le formulaire de tâche de commande de travaux.
5. **Facultatif :** Appuyez sur **Aperçu** pour examiner les détails de la commande de travaux.
6. Appuyez sur **Signer et confirmer** pour capturer la signature du client.
7. Signez la commande de travaux fermée.
   - Pour entrer votre nom, cliquez sur **Saisir une signature**.
   - Pour signer votre nom, cliquez sur **Dessiner une signature**.
8. Cliquez sur **Accepter et confirmer**.

Traduction automatique

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

Demander un inventaire à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Demandez un inventaire pour recevoir des pièces lorsque votre stock est faible ou que vous avez besoin d'une pièce pour une commande de travaux particulière.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent, wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander les pièces requises auprès de votre entrepôt de groupe ou personnel. Si vous demandez des pièces depuis l'entrepôt du groupe, les ordres de transfert sont générés automatiquement.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Dans l'onglet **de navigation Mes tâches** , appuyez sur **Mes tâches**.
3. Sélectionnez la tâche de commande de travaux qui nécessite des pièces.
4. Appuyez sur l'onglet **Pièces** .
5. Sous Besoins de pièces, appuyez sur **Créer une exigence de pièces**.
6. Appuyez sur **Modèle**.
7. Sélectionnez un modèle de pièce.
8. Dans le champ **Quantité requise**, entrez la quantité totale des pièces nécessaires pour accomplir la tâche.
9. Dans le champ **Demandé pour**, entrez la date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées.
10. Activez l'option **Obligatoire** pour indiquer les pièces requises pour effectuer la tâche de commande de travaux.
11. Appuyez sur **Soumettre**.
    Un message s'affiche lorsque le besoin de pièce est créé.
12. Revenez à l'écran de la liste des besoins de pièces et appuyez sur la carte des besoins de pièces.
13. Appuyez sur **Rechercher une pièce** pour localiser la pièce spécifique.
    Les emplacements des entrepôts apparaissent à l'écran.
14. Appuyez sur l'entrepôt à partir duquel vous souhaitez recevoir les pièces, puis appuyez sur **Approvisionner la pièce**.
15. Sélectionnez l'entrepôt vers lequel les pièces approvisionnées seront transférées.
    Par exemple, si vous devez recevoir des pièces dans votre entrepôt, sélectionnez votre entrepôt personnel.
16. Dans le champ **Quantité** , entrez la quantité de pièces nécessaires pour terminer la tâche.
17. Appuyez sur l'icône **Suivant** .
18. Revenez à l'écran **Inventaire** .

Résultats

Les listes connexes Besoins en pièces et Ordres de transfert sont mises à jour automatiquement dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

Afficher les détails de l'inventaire à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Affichez les détails des pièces disponibles et défectueuses dans votre inventaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : wm_ext_agent, wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur **Mon inventaire**.
   Les pièces disponibles et défectueuses apparaissent dans leurs onglets respectifs.
4. Afficher les détails de la pièce.
   - Pour afficher les détails des pièces disponibles, appuyez sur **Disponible** et sélectionnez une pièce pour afficher ses détails.
   - Pour afficher les détails des pièces défectueuses, appuyez sur **Défectueuse** et sélectionnez une pièce pour afficher ses détails.

Récupérer des pièces à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Récupérez la pièce en la transférant à partir d'un entrepôt disponible lorsque vous vous trouvez sur le site d'une tâche et que vous avez besoin d'une pièce manquante pour terminer votre travail.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent, wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent Mobile.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur **Transfert de pièces**.
4. Appuyez sur **Prélèvement**.
5. Appuyez sur une pièce pour la récupérer, faites glisser l'écran vers la gauche et sélectionnez **Confirmer le prélèvement**.
   Les étapes d'approvisionnement pour la pièce apparaissent. Si la pièce est à l'étape **Reçu**, vous pouvez confirmer le prélèvement.
6. Cliquez sur **Confirmer le prélèvement**.

Résultats
L'approvisionnement passe à l'étape Livré et la pièce est ajoutée à votre inventaire et marquée comme disponible.

Remplir le questionnaire pour la tâche de commande de travaux à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Répondez aux questions prédéfinies associées à une tâche de commande de travaux pour recueillir et stocker les réponses à des fins de référence ultérieure.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent, wm_ext_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 votre instance à l’aide de l’application ServiceNow Agent Mobile.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez remplir le questionnaire.
5. Appuyez sur l’icône Overflow , puis sélectionnez **Répondre au questionnaire**.
6. Dans l'onglet En attente, appuyez sur le questionnaire que vous souhaitez passer.

> **Remarque :**
> Si le questionnaire est obligatoire, vous ne pouvez pas fermer la tâche tant que vous n’avez pas terminé le questionnaire.

7. Répondez à chaque question du questionnaire.
8. Appuyez sur **Soumettre**.
   Une fois votre questionnaire soumis, vous pouvez l’afficher, mais vous ne pouvez pas le modifier.

Résultats

Une fois soumis, le questionnaire s'affiche dans l'onglet Terminé.

Gérer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Améliorez la qualité et l’efficacité de vos équipes en utilisant la planification intelligente, la structure de l’équipe et les scores uniques actualisés en temps réel. Évaluez la qualité des tâches effectuées, recommandez des compétences pour les agents et formez-les pour remédier aux lacunes en matière de compétences.

Information associée

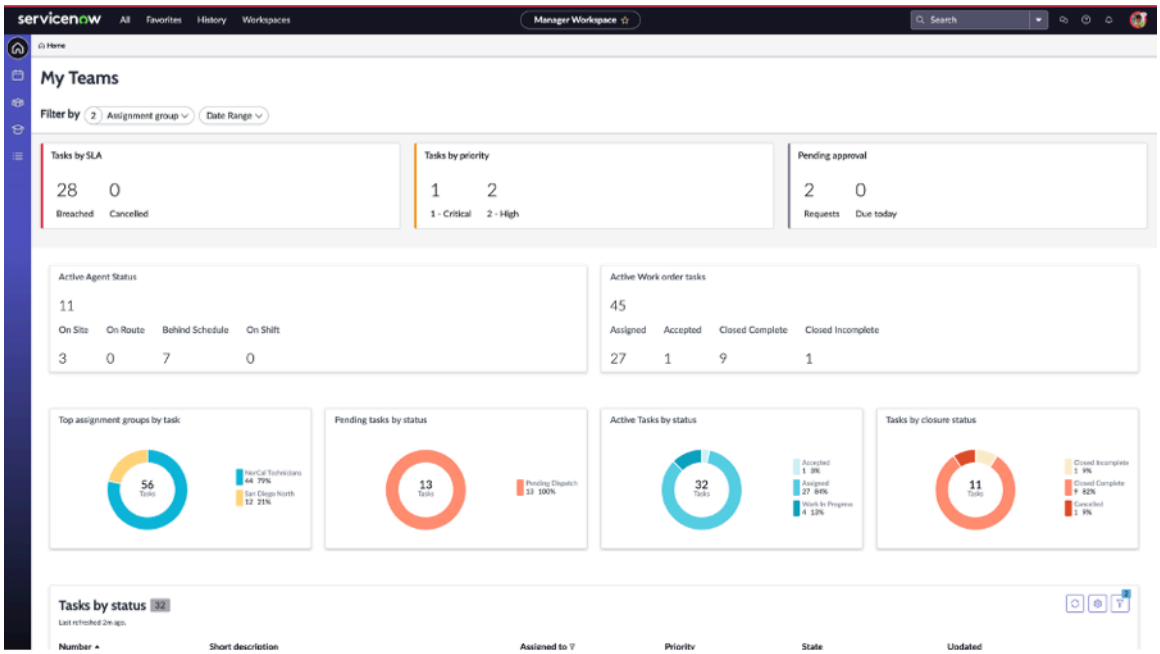
Configurer Optimisation de la main d'œuvre pour Field Service

Tableau de bord Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site de 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 sur site. Suivez l’état des tâches sur lesquelles vos équipes travaillent à un moment donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • Analysez les tâches de commande de travaux sur lesquelles votre équipe travaille actuellement ou les tâches qui n'ont pas encore été affectées. • Surveillez les tâches avec des SLA qui ont été rompus, escaladés ou qui n'ont pas été ouverts depuis 30 jours. • Suivez le travail, les conversations instantanées et les affectations de travail d'une équipe pour analyser les performances de l'ensemble de votre organisation.	sn_mgr_workspace.manager

Accéder au tableau de bord de Manager Workspace

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.

Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Responsable	Surveillez le travail de vos agents lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports à surveiller et accédez aux tâches sur lesquelles vous souhaitez 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.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	des actions. Analysez les performances d’une équipe spécifique pour une période souhaitée.

Indicateurs

Manager Workspace propose les indicateurs suivants :

Ouvrir des commandes de travaux

Affiche le nombre de commandes de travaux ouvertes.

Délai moyen de résolution des commandes de travaux

Affiche le nombre moyen de jours requis pour résoudre les commandes de travaux

% du temps productif pour les tâches

Affiche le pourcentage du temps productif et son augmentation ou sa diminution au cours d’une période spécifiée.

% d'utilisation d'agents pour les tâches

Affiche le pourcentage d’utilisation de l’agent et indique de combien elle a augmenté ou diminué pour une période spécifiée.

Répartitions

Manager Workspace comprend les répartitions suivantes :

- Groupe d’affectation
- Plage de dates

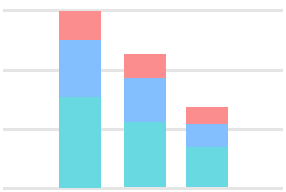
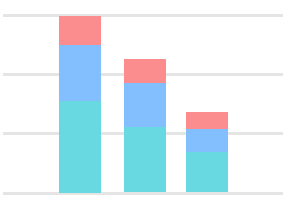
Visualisations de données

Manager Workspace fournit les visualisations suivantes.

Titre	Type	Description
Tâches par SLA	Score unique 	Nombre de tâches non respectées et annulées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Tâches par priorité	Score unique 	Nombre de tâches critiques et de priorité élevée.
Approbation en attente	Score unique 	Nombre de demandes d’approbation et de demandes qui arrivent à échéance aujourd’hui.
Commandes de travaux fermées	Graphique à barres empilées 	Affiche les commandes de travaux qui ont été fermées par les agents.
Nouvelles commandes de travaux hebdomadaires par rapport aux commandes de travaux fermées	Graphique linéaire et à barres empilées	Affiche les commandes de travaux nouvelles et fermées qui ont été affectées au groupe d’affectation par semaine.
Durée planifiée par rapport à durée réelle	Graphique à barres empilées 	Affiche la durée planifiée pour la tâche et la durée nécessaire à sa fin.
Écart hebdomadaire par rapport à la durée totale prévue	Graphique linéaire et à barres empilées	Affiche l’écart hebdomadaire par rapport à la durée planifiée 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.

Titre	Type	Description
État de l'Agent actif	Score unique 	Affiche le nombre d’agents et leur état.
Tâches de commande de travaux actives	Score unique 	Affiche le nombre de tâches actives et leur état.
Groupes d’affectation principaux	Beignet 	Affiche le nombre de tâches de commande de travaux actives et le nombre de tâches de chaque groupe d’affectation.
Tâches en attente par statut	Beignet 	Affiche le nombre de tâches en attente et une répartition des tâches en attente en fonction de l’état, tel que Brouillon et En attente d’expédition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Tâches actives par état	Beignet 	Affiche le nombre de tâches actives et une répartition des tâches actives en fonction de l'état, tel qu'Accepté, Affecté et Travail en cours.
Tâches par état de fermeture	Beignet 	Affiche le nombre de tâches fermées et une répartition des tâches fermées en fonction de l'état, par exemple Fermé incomplet, Fermé terminé et Annulé.
Tâches par état	Liste	Affiche la liste des tâches actives par état.

Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

La planification vous Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site permet de 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.

Fonctionnalités principales

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 de changement d'équipe 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 ;

Traduction automatique

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

- 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 plus d'informations sur les indicateurs clés de performance et les barres latérales, consultez Explorer les indicateurs avec les détails des KPI .

Respect du calendrier

- 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 offrent un service sur site lorsque cela est attendu. Un faible taux de respect suggère de modifier les processus ou les décisions pour gérer 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.
  - **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 Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site. 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.

Créer un plan d'équipe de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

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
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

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 et inactives dans l'ordre affiché dans l'onglet **Équipes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l’icône Calendrier (icône 
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
4. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l’icône Afficher les plans  pour afficher les calendriers.
5. Cliquez sur l’icône Créer des plans d’équipe de travail ou des équipes d’astreinte (icône 
6. Cliquez sur **Équipe de travail**.
7. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe.
8. Définissez la fenêtre de temps pour l’équipe.

   a. Dans le champ **Fuseau horaire** , sélectionnez le fuseau horaire des utilisateurs que vous souhaitez allouer à l’équipe.

   > **Remarque :**
   > Pour ajouter une équipe pour les agents qui travaillent dans leurs fuseaux horaires locaux, sélectionnez l'option **Utiliser le fuseau horaire de l'agent**. Le système utilise le fuseau horaire spécifié dans l'enregistrement utilisateur de l'agent.

   b. Dans le champ **Heure de début** , saisissez l’heure du jour où vous souhaitez démarrer le changement.

   c. Dans le champ **Heure de fin** , saisissez l’heure du jour où vous souhaitez terminer le changement.

   d. Cochez la case Actif pour rendre l’équipe de travail active.

   e. Définissez les jours de la semaine que vous souhaitez ajouter à cette équipe.

   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

9. Ajoutez des pauses dans le calendrier de l'équipe.

   a. Sélectionnez l'équipe.

   b. Cliquez sur **Ajouter une pause**.

   c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la pause.

   d. Définissez une durée pour la pause.

   e. Dans le champ **Durée**, entrez la durée de la pause.

   f. Dans le champ **Première heure de début** , entrez la première heure de début de la pause.

   g. Dans le champ **Dernière heure de fin** , entrez la dernière heure de fin de la pause.

   Par exemple, vous pouvez définir la première heure de début sur 11h00, la dernière heure de fin sur 15h00, et la durée de la pause sur une heure. Si vous ajoutez

Traduction automatique

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

quatre agents à cette équipe de travail, l'application de planification échelonne automatiquement la durée de la pause pour chaque agent. Échelonnez les pauses pour vous assurer que vos quatre agents peuvent couvrir l'intégralité de la durée du roulement de l'équipe.

h. Cliquez sur **Enregistrer**.

10. Cliquez sur **Envoyer**.
11. **Facultatif :** Affichez le nombre d'agents pour chaque heure ou chaque jour dans la fenêtre de l'équipe.

Créer un plan d'équipe d'astreinte dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

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

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
4. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les plans d'équipes (pour afficher les calendriers.
5. Cliquez sur l'icône Créer des plans d'équipe de travail ou des équipes d'astreinte (
6. Créez l'équipe d'astreinte.
   a. Cliquez sur **Équipe d'astreinte**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe.
   c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe que vous souhaitez affecter pour l'équipe.
   d. Sélectionnez la fenêtre horaire de l'équipe en saisissant des valeurs dans les champs **Heure de début** et **Heure de fin** , puis en sélectionnant le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire** .
   e. Définissez les jours de la semaine auxquels vous souhaitez appliquer l'équipe.
   f. Dans le champ **Date de début de rotation**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date de début de la rotation d'astreinte pour l'équipe, puis cliquez sur **OK**.
   g. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Créez la rotation d'astreinte.
   a. Sélectionnez l'équipe que vous avez créée.
   b. Cliquez sur **Créer une rotation**.
   c. Dans le champ **Agents** , sélectionnez les noms des agents que vous souhaitez intégrer à l'équipe dans la liste de tous les agents qui appartiennent au groupe pour lequel l'équipe d'astreinte est 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.

d. Dans le champ **Intervalle de rotation** , choisissez si vous souhaitez que la rotation soit quotidienne ou hebdomadaire.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Le champ **Type d'escalade** est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Alterner les listes** si plusieurs listes ont été créées pour la rotation. Sinon, il est renseigné avec la valeur du champ **Alterner les membres** .

8. Cliquez sur **Publier** pour rendre l'équipe active et la publier dans le calendrier.
Pour rendre inactive une équipe d'astreinte active et la supprimer du calendrier, vous pouvez cliquer sur **Annuler la publication**.

9. **Facultatif :** Affichez toutes les équipes d'astreinte publiées dans le calendrier d'agent et d'équipe.
Lorsque vous ajoutez de nouveaux agents à la rotation d'astreinte, l'actualisation des données sur le calendrier de l'équipe peut prendre un certain temps.

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 afin de vous assurer que vous utilisez efficacement vos ressources.

Avant de commencer
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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.

2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône

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.

b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône 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, puis cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Dans le champ Date de **fin** , sélectionnez une date pour terminer le plan de calendrier, puis 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 nouvellement créé, 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.

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.

Ajouter des pauses dans le calendrier d'une équipe

Après avoir créé une équipe de travail, vous pouvez ajouter des pauses dans le calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
vous devez créer un plan d'équipe et une équipe de travail avant d'ajouter une pause à l'équipe.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir la période de pause au sein d'une équipe de travail en vous assurant que tous vos agents peuvent couvrir l'intégralité de la période de travail. Par exemple, vous définissez la première heure de début sur 11h00, la dernière heure de fin sur 15h00 et la durée de la pause sur une heure. Si vous ajoutez quatre agents à l'équipe de travail, l'application de planification échelonne automatiquement la durée de la pause pour chaque agent. Échelonnez les pauses pour vous assurer que quatre de vos agents peuvent couvrir l'intégralité de la durée de l'équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Cliquez sur l'icône Afficher les plans et sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez ajouter la pause.
4. Cliquez sur **Ajouter une pause**.
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.

Pause

Champ	Description
Nom	Nom de la pause
Durée	Durée de la pause.
Première heure de début	Première heure pour commencer la pause.
Dernière heure de fin	Dernière heure de fin de la pause.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

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

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 :

- 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 surBrouillon.

Remarque :
Si vous n’avez plus besoin d’une planification à l’état Brouillon, vous pouvez cliquer sur **Supprimer** pour la supprimer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l’icône Calendrier (icône
3. Générez un aperçu d'un 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.

a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

b. Cliquez sur l'icône Afficher les dans le panneau latéral contextuel.
Le calendrier de l'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 **Enregistrer**.

d. Cliquez sur **Publier**.

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.

Suivre et gérer le calendrier de votre équipe

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de votre équipe 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
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 en fonction des valeurs des champs **Groupe d'affectation**, **Emplacement**, **Compétences**, **Plan d'équipe** et **Événements** pour 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 **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.

2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône

3. Modifiez les horaires de l'équipe d'un agent.
Le calendrier qui inclut cette équipe doit être à 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 l'icône Modifier (

c. Modifiez les horaires de l'équipe de l'agent.

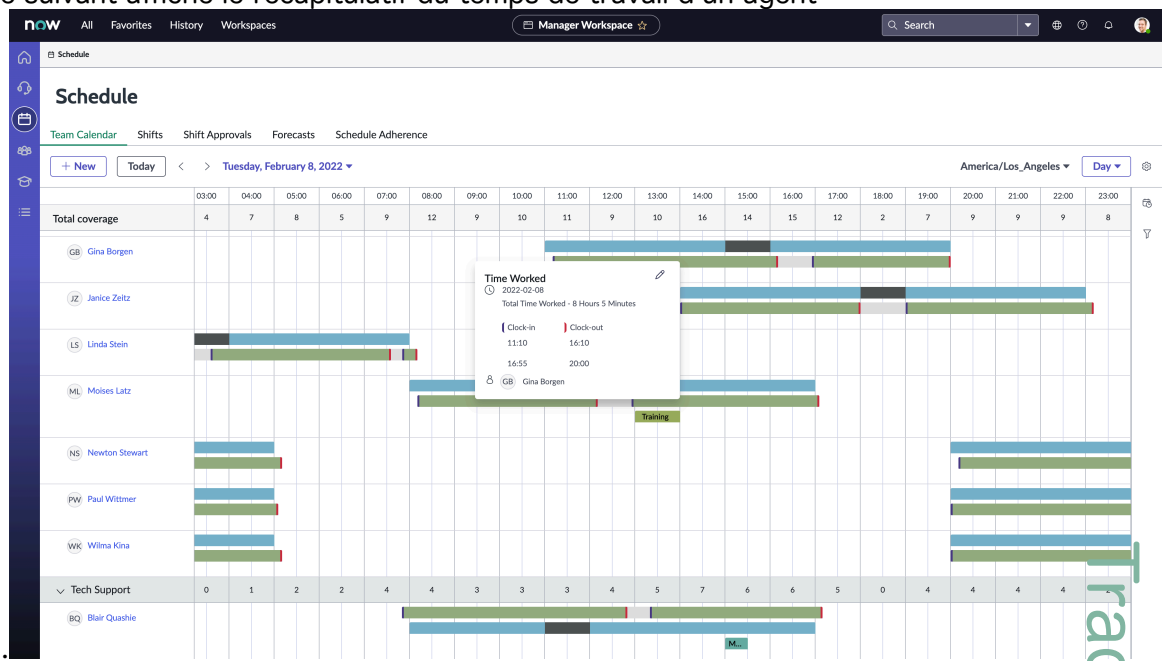
Remarque :
Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

d. 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.

L’instantané suivant affiche le récapitulatif du temps de travail d’un agent sélectionné.



4. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

   Remarque :

   vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. En dehors de cette période, l’approbation sera rejetée automatiquement. Pour plus d’informations, consultez les descriptions de **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 d’un agent seront rejetées.

   a. Cliquez sur **Approbations**.

   b. Sélectionnez la demande.

   c. Acceptez ou rejetez la demande.

      Vous pouvez afficher toutes les demandes d'agent dans votre file d'attente et les détails de chaque demande.

      - Pour approuver une demande, cliquez sur **Approuver**.

        Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier de l'équipe en fonction des approbations.

      - Pour rejeter une demande, cliquez sur **Rejeter**.

Suivre le respect du calendrier par vos agents

Utilisez le respect du calendrier pour évaluer si vos agents respectent 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour en savoir plus sur le respect du calendrier, reportez-vous à la section « Respect du calendrier » de la section Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

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.

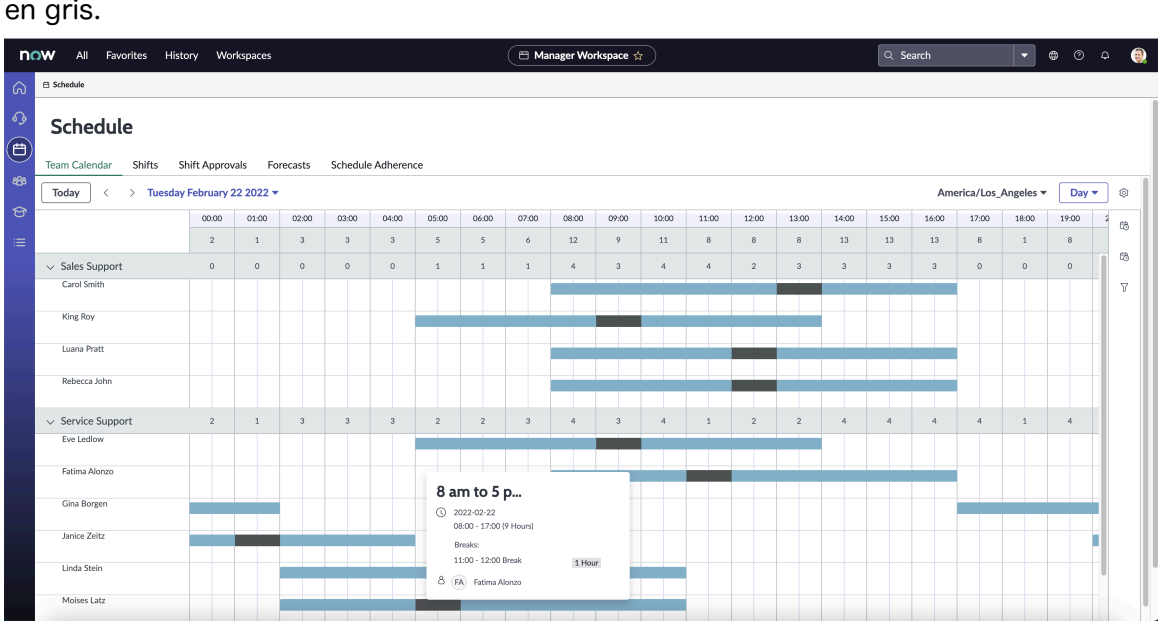
Pour	Effectuez cette action
Afficher le respect du calendrier au niveau de l'organisation ou de l'équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Respect du calendrier**. L'histogramme apparaît avec le pourcentage de respect du calendrier et le pourcentage de conformité de vos équipes. **b.** Affichez le graphique 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, une vue de rapport 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
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les calculs en matière de respect et de conformité sont basés sur une configuration définie et sur les heures de travail réelles et planifiées de vos agents. Pour plus d'informations, consultez Configurer la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Remarque :
Votre administrateur peut désactiver le respect du calendrier ou modifier la configuration pour le respect et la conformité. Pour plus d'informations, consultez Configure properties for schedule adherence and conformance .

Procédure

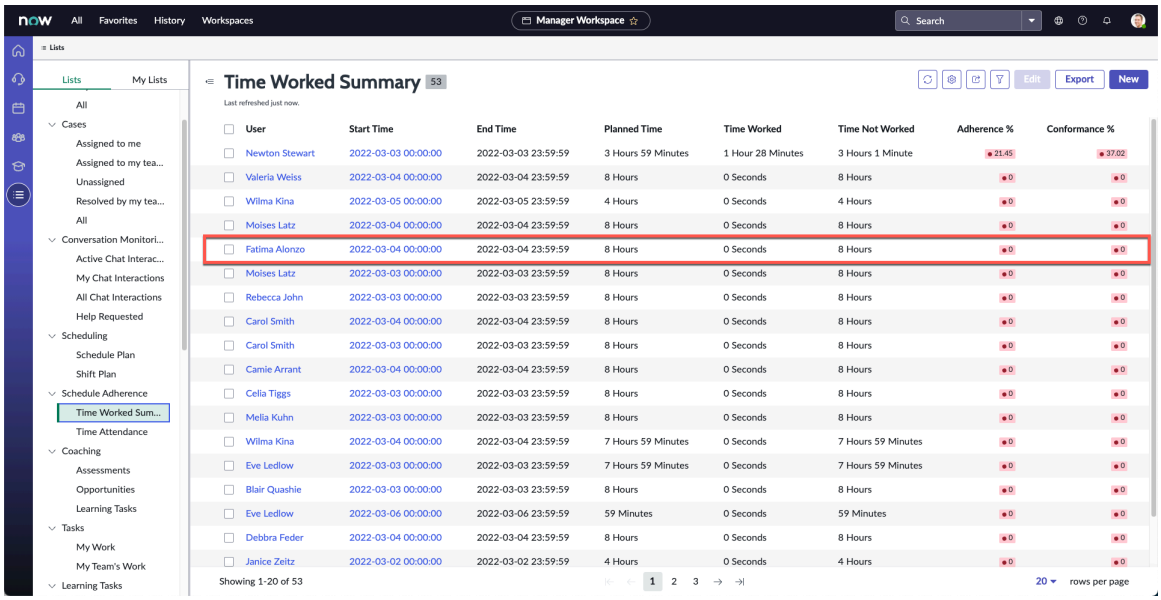
1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Explorez pour afficher le récapitulatif du temps de présence et du temps de travail de vos agents.

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.

Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé, un événement personnel ou un événement de travail ad hoc à l’aide du calendrier de l’équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des types d’événements personnalisés et ajouter ou supprimer des champs. Pour plus d'informations, consultez Créer des types d’événement à afficher sur le calendrier d’équipe avec Optimisation de la main d'œuvre pour le 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.

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**.

Teams dans Optimisation de la main d'œuvre

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.

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 pouvez ajouter 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 ;
- 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 des agents.

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. Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_fsm.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** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams  .
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 propriété `sn_team_perf.default_date_range` . Pour plus d'informations, consultez Composants Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.
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 l'équipe.

Option	Effectuez cette action
Analyser la performance de l'indicateur	▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, sélectionnez 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, sélectionnez une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe.
Suivre les tickets	Sélectionnez l'onglet **Tâches** et analysez tous les tickets associés à l'équipe. ▪ Pour afficher les détails du ticket, sélectionnez un ticket. ▪ Pour afficher les détails d'un membre de l'équipe, sélectionnez le 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.

Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

En utilisant le coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site, vous pouvez évaluer les capacités de votre équipe à résoudre efficacement les tâches en examinant leur travail à des moments critiques de la fourniture de services sur site.

Fonctionnalités principales

Avec le coaching, vous pouvez effectuer les opérations 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.

- 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 spécifique aux besoins de votre agent. Pour plus d'informations, consultez Composants Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site et Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching
- 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 de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

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.

Vue d'ensemble des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

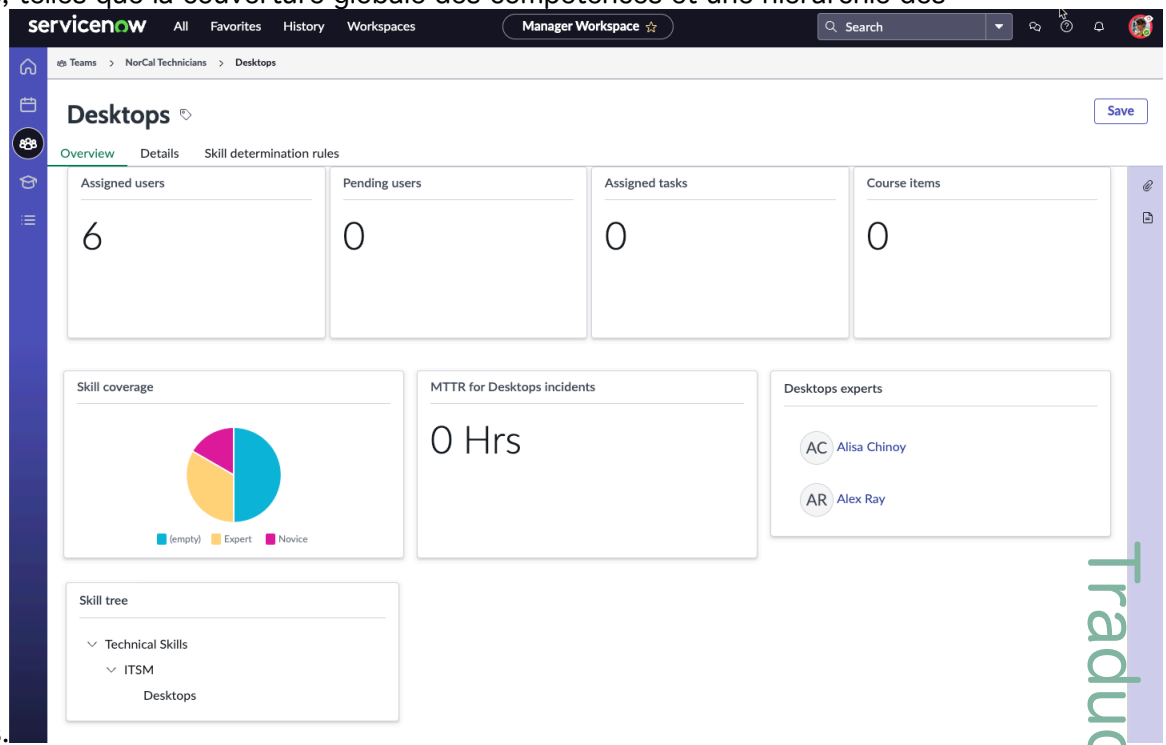
Utilisez la vue d'ensemble des compétences pour analyser les données de compétences, telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. Vous pouvez également afficher le nombre d'experts que vous avez pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences par vos équipes.

L'image suivante illustre les informations affichées sur la page principale Vue d'ensemble des compétences, qui comprend différents types de données basées 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.

compétences, telles que la couverture globale des compétences et une hiérarchie des compétences.



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. • Temps moyen nécessaire pour résoudre les 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

Les données affichées dans le MTTR d’incidents par indicateur de compétence sont calculées en fonction de la compétence utilisée pour résoudre l’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.

Rapports

Important :
Les rapports Utilisateurs en attente et Tâches affectées s'affichent lorsque vous activez l'application Coaching with Learning à partir du ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultezActiver Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

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.
Conteneur de la vue d'ensemble des compétences	Composants de visualisation	Néant	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	Arborescence	Néant	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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Table source	Description
Experts en compétences	Liste	Néant	Tous les utilisateurs qui sont au niveau d'expert pour la compétence.
Couverture des compétences	Graphique à secteurs	Néant	Le pourcentage ainsi que le nombre d'utilisateurs ayant différents niveaux d'expertise pour la compétence.

Accéder à la vue d'ensemble des compétences à partir de Manager Workspace

Accédez à la vue d'ensemble des compétences à partir de Manager Workspace à l'aide de l'application Planification ou de l'application Teams pour analyser les données de compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez accéder à la vue d'ensemble des compétences à partir de Manager Workspace à l'aide de l'application Teams ou Planification des équipes.

Remarque :
Vous devez activer l'application Coaching with Learning pour afficher les rapports à partir de l'application. Pour plus d'informations sur l'activation de cette application, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Accédez à la vue d'ensemble des compétences à partir de l'application Teams ou de l'application Planification des équipes.

Résultats
La vue d'ensemble des compétences affiche les données de compétences, telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches, ainsi que les données fournissant le nombre d'experts pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences par vos équipes.

Évaluer la qualité des tâches effectuées

Évaluez la capacité de vos agents à résoudre les tâches ou la qualité de leurs tâches effectuées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'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. Pour plus d'informations, consultez Évaluer un stagiaire .

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 des évaluations.
4. Renseignez les champs du formulaire pour évaluer l'agent.

Formulaire d'évaluation

Champ	Description
Opportunité	Opportunité de coaching associée à l'évaluation de 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. ○ Fermée incomplète : évaluation qui a été fermée mais qui 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	Notes facultatives à ajouter sur l'évaluation.
Enquête effectuée par le coach	Enquête pour le stagiaire réalisée par le 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.

Champ	Description
	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. La sélection de ce champ affiche toutes les compétences et tous les niveaux de compétence qui ne figurent pas dans le profil du stagiaire.
Ajouter une formation	Formation à affecter au stagiaire. Vous pouvez également affecter des tâches d'apprentissage à partir d'éléments de cours.

5. Enregistrez l'évaluation.
   - 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 sur site

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

Rôle requis : admin

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.

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 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 cette propriété 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 :
Coaching with Learning est disponible lorsque vous activez l'application Coaching with Learning depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez un catalogue pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Bibliothèques d'apprentissage** et sélectionnez **Mes bibliothèques d'apprentissage**.
5. Créez une bibliothèque 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.

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 à la bibliothèque.

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 une bibliothèque.

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.

Avant de commencer
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 Composants Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

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

Rôle requis : sn_lc.content_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 **Créer un cours**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Contenu d'apprentissage interne

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Type de contenu du cours. Voici les types de cours 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	Description
	▪ 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.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
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.
   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
Rôle requis : sn_lc.learning_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** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Cours d'apprentissage** et sélectionnez **Cours externes**.
5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).

Résultats

Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Expérience mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Gérez les tâches de commande de travaux à partir de 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.

Si vous êtes un agent (sn_fieldservice_agent) ou un gestionnaire (sn_wfo_fsm.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 Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile). Pour plus d'informations, consultez Expérience mobile pour Gestion des services sur site.

- Pour commencer à utiliser cette application, suivez les instructions de la section Se connecter à vos données Field Service.
- Field Service Les agents peuvent recevoir leurs mises à jour de tâches planifiées et accéder à leurs calendriers lorsqu'ils sont en mode hors ligne. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mise en mémoire cache hors ligne planifiée .
- Pour en savoir plus sur les tâches d'agent et de responsable que vous pouvez effectuer, reportez-vous à Utiliser l'application Now Mobile Agent pour effectuer des tâches. En outre, vous pouvez également effectuer les tâches de la table suivante via Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Tâches d'agent

Tâches d'agent	Action	Description
Approuver ou rejeter une demande d'échange d'équipe	• Appuyer sur la notification. • Approuvez ou rejetez la demande d'échange d'équipe.	L'agent reçoit une notification indiquant que la demande d'échange d'équipe a été approuvée ou rejetée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâches

Gérer les tâches	Action	Description
Approuver ou rejeter une demande de congé	• Appuyer sur la notification. • Approuvez ou rejetez la demande de congé.	L'agent reçoit une notification indiquant que la demande de congé a été approuvée ou rejetée.
Afficher les tâches critiques et de priorité élevée qui n'ont pas respecté le SLA	Appuyer sur la notification. L'enregistrement de tâche s'affiche.	Examinez l'enregistrement de tâche et prenez les mesures appropriées.

Gérer les actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Gestion des services sur siteDans, vous pouvez créer et afficher des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux spécifiquement pour l'inspection des actifs linéaires. Cela vous permet d'évaluer systématiquement l'état des actifs et de prendre les mesures nécessaires pour maintenir la fiabilité et la performance des actifs linéaires.

Les initiateurs, les qualificateurs et les répartiteurs peuvent créer et gérer des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires à l'aide des cartes d'emplacement de service accessibles via CSM et l'espace de travail configurable FSM.

En outre, les agents peuvent gérer les tâches de commande de travaux affectées pour les actifs linéaires à l'aide de l'application Now Mobile Agent. Ils peuvent également créer des commandes de travaux pour des segments spécifiques qui nécessitent une maintenance, une réparation ou d'autres types de travaux. Pour plus d'informations, consultez Gestion des tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires à l'aide de l'application Agent mobile.

Créer une commande de travaux pour un actif linéaire à l'aide d'une carte

Créez une commande de travaux pour le suivi et la gestion du travail sur un actif linéaire et ses segments correspondants.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_initiator et wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une commande de travaux pour un actif linéaire vous permet d'exploiter la géométrie de l'actif linéaire sur la carte des emplacements de service et de choisir les emplacements de départ et d'arrivée appropriés ou de localiser précisément l'emplacement de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Commandes de travaux** > **Créés par Moi** , puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire, indiquez les [informations explicites sur le champ, par exemple : « nom et description »].
5. Dans le champ **Actif** , sélectionnez l'icône Sélectionner un actif ( ) pour utiliser la carte afin d'afficher la géographie de l'actif et de comprendre son emplacement et ses segments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 superposition pour afficher l'actif linéaire spécifié sur la carte, par exemple Routes.
   Par défaut, la carte charge votre emplacement de service actuel.
7. Entrez un emplacement dans la barre d'adresse Search (Rechercher) pour rechercher des actifs sur la carte.
   Lorsque la carte affiche la zone souhaitée, vous pouvez utiliser les commandes de zoom pour effectuer un zoom avant.
   Les segments d'actifs linéaires sont représentés sur la carte par une ligne verte continue.
8. Sélectionnez plusieurs segments ou un seul point pour définir l'emplacement de travail d'un actif linéaire.
   - Pour spécifier le segment qui nécessite un travail en sélectionnant les emplacements de départ et d'arrivée directement sur l'actif linéaire lui-même, sélectionnez **Ligne** et faites glisser le marqueur.

     Lorsqu'un segment est sélectionné, le champ **Segments** est automatiquement renseigné avec une seule ou plusieurs valeurs de segment en fonction du nombre de segments sélectionnés. En outre, les champs **Emplacement de départ** et **Emplacement d'arrivée** sont renseignés avec les valeurs d'emplacement physique appropriées pour le segment choisi.

   - Pour sélectionner un emplacement de point spécifique le long de l'actif linéaire ou choisir un emplacement distinct pertinent pour le travail en cours d'exécution, sélectionnez **Point**.

     Lorsqu'un emplacement spécifique est localisé le long de l'actif linéaire, le champ **Emplacement** est automatiquement renseigné avec les valeurs d'emplacement physique sélectionnées pour cet emplacement de point particulier.
9. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'option Travail linéaire apparaît et est activée par défaut. Les emplacements de départ et d'arrivée sont également renseignés automatiquement en fonction de la longueur du segment d'actifs linéaires.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Le formulaire se ferme et vous êtes automatiquement redirigé vers l'enregistrement de commande de travaux nouvellement créé.
11. **Facultatif :** Sélectionnez la liste connexe **des produits affectés** pour afficher le nombre total de segments affectés sélectionnés.

Que faire ensuite

Sur l'enregistrement de commande de travaux, sélectionnez **Prêt pour la qualification** afin de créer une tâche de commande de travaux pour la commande de travaux donnée. Pour en savoir plus, reportez-vous à Qualifier une commande de travaux. Vous pouvez créer plusieurs tâches de commande de travaux pour suivre et gérer une tâche individuelle pour votre commande de travaux d'actifs linéaires.

Utiliser l'application Now Mobile Agent pour effectuer des tâches

Les agents et gestionnaires de service sur site utilisent l'application mobile pour gérer leurs tâches de service sur site, où qu'ils soient.

Information associée

Expérience mobile pour Gestion des services sur site

Configurer l'application Now Mobile 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.

Classer votre travail par ordre de priorité à l'aide de l'application Now Mobile Agent

Acceptez ou rejetez des tâches, affectez-vous des tâches et planifiez votre calendrier pour la journée, affichez les détails des tâches, le calendrier et l'emplacement de la tâche, ou fermez une tâche de commande de travaux à l'aide de votre application mobile.

Planifier vos tâches de commande de travaux

Planifiez l'exécution des tâches qui vous sont affectées à l'aide de l'application mobile. Vous pouvez les classer par ordre de priorité en accédant aux SLA et appeler des clients directement à partir de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste de tâches affiche les informations suivantes pour chaque tâche de commande de travaux :

- Le numéro de la tâche de commande de travaux.
- La brève description de la tâche de commande de travaux.
- La société pour laquelle la tâche de commande de travaux est exécutée.
- Les détails des actifs s'affichent uniquement s'il existe un actif associé à la tâche de commande de travaux.
- L'emplacement où la tâche de commande de travaux est exécutée.
- L'état de la tâche de commande de travaux.
- La date et l'heure de début planifiées pour l'exécution de la tâche de commande de travaux.
- Pour une tâche de commande de travaux, si la commande de travaux parente a un compte, naviguez à partir de l'écran de la commande de travaux et explorez les détails du compte pour afficher les détails du contact principal, les tickets associés, les actifs, les contrats et les autorisations.

  Remarque :
  l'utilisateur connecté doit avoir le rôle sn_customerservice.customer_data_viewer pour explorer et afficher les détails du compte à partir de la commande de travaux.

- Pour une tâche de commande de travaux, si la commande de travaux parente a été initiée à partir d'un ticket, naviguez à partir de l'écran de la commande de travaux et explorez les détails du ticket.

  Remarque :
  l'utilisateur connecté doit avoir le rôle case_viewer pour accéder à l'écran du ticket à partir de la commande de travaux et le rôle sn_customerservice.proxy_contact pour ajouter des notes de travail et des commentaires au **Flux d'activité de ticket**.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes 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.

Remarque :
Appuyez sur **Actions rapides** et mettez à jour votre statut sur **ON Shift** pour être identifié comme étant à l'heure de votre quart de travail.

3. Effectuez l'une des actions suivantes.
La liste affiche toutes les tâches planifiées devant commencer avant la fin de la semaine prochaine.

Remarque :
Vous pouvez également consulter toutes les commandes de travaux pour un actif.

4. Sélectionnez une tâche de commande de travaux pour afficher les détails de la tâche.
5. **Facultatif :** Modifiez une description de commande de travaux.
   a. Appuyez sur l'icône de débordement et sélectionnez **Modifier**.
   b. Faites ce qui suit : pour modifier la brève description de la tâche, appuyez sur le champ **Brève description**, effectuez les modifications nécessaires et cliquez sur l'icône de retour pour revenir à l'écran **Modifier**.
   c. Pour modifier la description de la tâche, appuyez sur le champ **Description**, entrez une description pour la tâche et cliquez sur l'icône de retour pour revenir à l'écran **Modifier**.
   d. Effectuez l'une des actions suivantes :
      - Sur un appareil iOS, appuyez sur **Soumettre**.
      - Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône d'envoi.
6. Affichez le SLA pour la commande de travaux à laquelle la tâche est associée.
   a. Appuyez sur le numéro de la commande de travaux.
   b. Sélectionnez la commande de travaux pour afficher les détails.
   c. Appuyez sur **Connexe**.
   d. Appuyez sur **SLA de tâche**.
   L'écran affiche tous les SLA liés à la commande de travaux.

   Appuyez sur la flèche dans le coin supérieur gauche pour revenir à la commande de travaux.
7. Passez un appel à l'appelant identifié sur la commande de travaux.
   a. Sélectionnez l'onglet **Détails**.
   b. Sélectionnez l'appelant identifié dans le champ **Appelant**.
   c. Faites défiler l'enregistrement de l'appelant vers la gauche et cliquez sur **Appel** pour passer l'appel.

   Appuyez sur la flèche dans le coin supérieur gauche pour revenir à la commande de travaux.

Information associée

SLA Field Service Management

Travailler sur des tâches lorsque votre équipement mobile est hors 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.

S'affecter des tâches en fonction de la recommandation intelligente de tâches

Affectez-vous la meilleure tâche recommandée disponible afin de combler un vide dans votre calendrier.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité de recommandation de tâche intelligente vous recommande automatiquement la tâche ayant le score de recommandation le plus élevé uniquement lorsque votre administrateur active le module d'extension Field Service de recommandation de tâche intelligente. Pour plus d'informations, consultez Activer la recommandation intelligente de tâche.

En tant qu'agent, vous pouvez vous connecter à l'application Now® Mobile Agent pour afficher la tâche recommandée et vous l'affecter à vous-même.

Remarque :
La recommandation de tâche intelligente exclut les tâches de commande de travaux dont le calendrier est verrouillé.

Procédure

1. Accédez à l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section Mes tâches, appuyez sur l'icône Plus d'actions (⋮), puis sélectionnez **Recommander une tâche**.
4. Indiquez votre temps libre dans les champs **Heure de début** et **Heure de fin** .
   Le système sélectionne automatiquement l'heure de fin par défaut comme étant deux heures après l'heure de début. Vous pouvez modifier l'heure de fin si nécessaire.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La tâche ayant le score de recommandation le plus élevé vous est automatiquement affectée.

Planifiez votre emploi du temps

Affichez les tâches à exécuter ainsi que vos événements personnels pour un jour donné afin de planifier votre calendrier pour ce jour. Ajoutez des événements pour vous-même et affichez votre disponibilité pour les membres de votre équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher vos événements personnels et le calendrier de toutes les tâches actives qui vous sont affectées à partir de la date actuelle. Vous pouvez également consulter les tâches qui ont été fermées au cours des sept derniers jours.

La liste de tâches affiche les informations suivantes pour chaque tâche de commande 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.

- La brève description de la commande de travaux.
- Le numéro de la tâche de commande de travaux.
- L'heure de début et l'heure de fin planifiées pour l'exécution de la tâche de commande de travaux.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Ouvrez l'applet **Mon calendrier** .
4. Sélectionnez une date sur le calendrier.
   Vos événements personnels et les tâches de commande de travaux qui doivent être exécutées pour ce jour s'affiche en dessous du calendrier.
5. Sélectionnez une tâche pour en afficher tous les détails.
6. Ajoutez ou modifiez un événement personnel.
   a. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Créer un événement**.
   b. Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement.
Type	Type d'entrée de calendrier.
Afficher comme	Affichez l'événement sur le calendrier comme l'un des éléments suivants : ▪ Occupé ▪ Libre ▪ Provisoire ▪ Astreint
Heure de début	Date et heure de début pour cet événement.
Heure de fin	Date et heure de fin pour cet événement.
Répétitions	Fréquence de l'événement répété. Options disponibles : ▪ Aucun ▪ 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

   c. 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.

Prendre en charge une tâche non affectée

Si vous êtes disponible, vous pouvez vous affecter une tâche.

Avant de commencer

La tâche de commande de travaux doit être à l'état **Expédition en attente**.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Ouvrez l'applet **Mes tâches de groupe**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux souhaitée.
5. Appuyez sur l'icône Plus d'actions (⋮), puis sélectionnez **Me l'affecter**.

Résultats

Vous recevez une notification indiquant que la tâche vous a été affectée.

Optimiser l'itinéraire d'une tâche

Obtenez les meilleurs itinéraires menant aux emplacements de vos tâches et utilisez la carte de tâche pour accéder à l'emplacement. Vous pouvez afficher l'emplacement des tâches qui vous sont affectées pour la semaine actuelle et utiliser l'application pour choisir le meilleur itinéraire pour exécuter les tâches du jour actuel.

Avant de commencer

La tâche de commande de travaux affiche les informations suivantes :

- Le numéro de la tâche de commande de travaux.
- L'état de la tâche de commande de travaux
- La brève description de la commande de travaux.
- La date et l'heure de début pour l'exécution de la tâche de commande de travaux.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Ouvrez l'applet **Ma carte de tâche**.
   Les enregistrements de tâche de commande de travaux s'affichent au bas de la carte selon l'ordre dans lequel ils doivent être exécutés.
4. Faites glisser un enregistrement de tâche vers la gauche ou vers la droite pour afficher chaque tâche pour la semaine actuelle et son emplacement sur la carte.
5. 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.

Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux

Acceptez une tâche de commande de travaux qui vous a été affectée. Vous pouvez rejeter la tâche si, par exemple, vous n'avez pas les compétences requises ou si vous n'êtes pas disponible pour ce créneau horaire.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contrairement à d'autres tâches de commande de travaux, la carte de tâche d'une tâche de commande de travaux liée à un actif linéaire inclut les détails de l'emplacement de début et de fin. Ces informations aident les agents à identifier que la tâche est spécifique à un actif linéaire et leur fournissent une compréhension claire du segment sur lequel ils doivent se concentrer lors de l'exécution de la tâche.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Que faire ensuite
Commencez à travailler sur une tâche à l'aide de l'application Now Mobile Agent.

Démarrer le travail sur une tâche de commande de travaux

Vous pouvez enregistrer à la fois l'heure de début de votre déplacement vers le site et l'heure à laquelle vous commencez le travail.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent configurer la propriété système `wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before` pour définir le nombre de minutes avant lesquelles un rappel de tâche est envoyé. Par défaut, vous recevez une notification 45 minutes avant l'heure de début du travail.

Les administrateurs peuvent activer les notifications push dans Studio. Pour plus d'informations sur la configuration des notifications push, consultez Notifications push mobiles.

Procédure

1. Accédez à l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, cliquez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez commencer.
   Vous ne pouvez commencer à travailler que sur les tâches qui sont à l'état **Accepté**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Résultats
Les champs suivants sont mis à jour dans la tâche de commande 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.

- L'état de la tâche de commande de travaux passe à **Travail en cours** pour indiquer que la tâche est en cours d'exécution.
- Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure système actuelle, marquant ainsi le début de la tâche.
- Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Elle mesure la différence de temps entre les horodatages **de début de déplacement réel** et d'arrivée **sur site réelle** , sauf s'ils sont définis manuellement.
- L'heure **d'arrivée sur site réelle** est automatiquement renseignée en tant que date et heure **de début de tâche réelle** lorsque l'enregistrement est ignoré.
- La carte de pointage générée pour la durée de déplacement de la tâche est stockée sous la liste connexe **Temps passé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se déplacer vers l'emplacement de la tâche.
- Si les propriétés système `work.management.allow.auto.timecard` et `work.management.allow.travel.task.timecard` sont activées, les cartes de pointage sont automatiquement créées. Ces cartes de pointage capturent la durée de votre travail sur la tâche, y compris le temps de déplacement de la tâche.

Information associée

Gérez les notifications à partir de votre équipement mobile

Activer le mode sombre

Activez le mode sombre dans le Agent mobile pour atténuer la fatigue oculaire si la valeur par défaut est trop lumineuse.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez le Agent mobilefichier .
2. Appuyez sur **Paramètres**.
3. Appuyez sur **Apparence**.
4. Appuyez sur **Thème sombre**.

Remplir un questionnaire pour la tâche de commande de travaux

Complétez les réponses aux questions associées à une tâche de commande de travaux et stockez les réponses pour référence ultérieure. Par exemple, vous pouvez créer des questionnaires pour vérifier l'état d'un équipement avant qu'il ne soit réparé.

Avant de commencer

Vous pouvez consulter un questionnaire dans une tâche de commande de travaux s'il est disponible pour cette tâche. Pour plus d'informations sur la création de questionnaires et leur association à des commandes de travaux ou à des tâches de commande de travaux, voir Questionnaires de commande de travaux.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l’application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez remplir le questionnaire.
5. Appuyez sur le bouton **Répondre au questionnaire** en bas de l’écran.
6. Dans l'onglet **En attente**, appuyez sur le questionnaire que vous souhaitez passer.
   Si le questionnaire est obligatoire, vous ne pouvez pas fermer la tâche tant que vous n’avez pas terminé le questionnaire.
7. Appuyez sur **Démarrer**et répondez à chaque question du questionnaire.
8. Effectuez l’une des actions suivantes.
   Une fois soumis, le questionnaire s'affiche dans l'onglet **Terminé**.

Utiliser des feuilles de temps dans l’application Now Mobile Agent

Vous pouvez accéder à vos feuilles de temps et les gérer à partir d’un équipement mobile.

Après avoir installé le module d’extension Feuille de temps mobile (sn_mtimesheet), vous pouvez utiliser des feuilles de temps pour créer, afficher, modifier, saisir des notes et envoyer des cartes de pointage à partir d’un équipement mobile. Vous pouvez également afficher toutes les feuilles de temps ou cartes de pointage approuvées, rejetées ou rappelées.

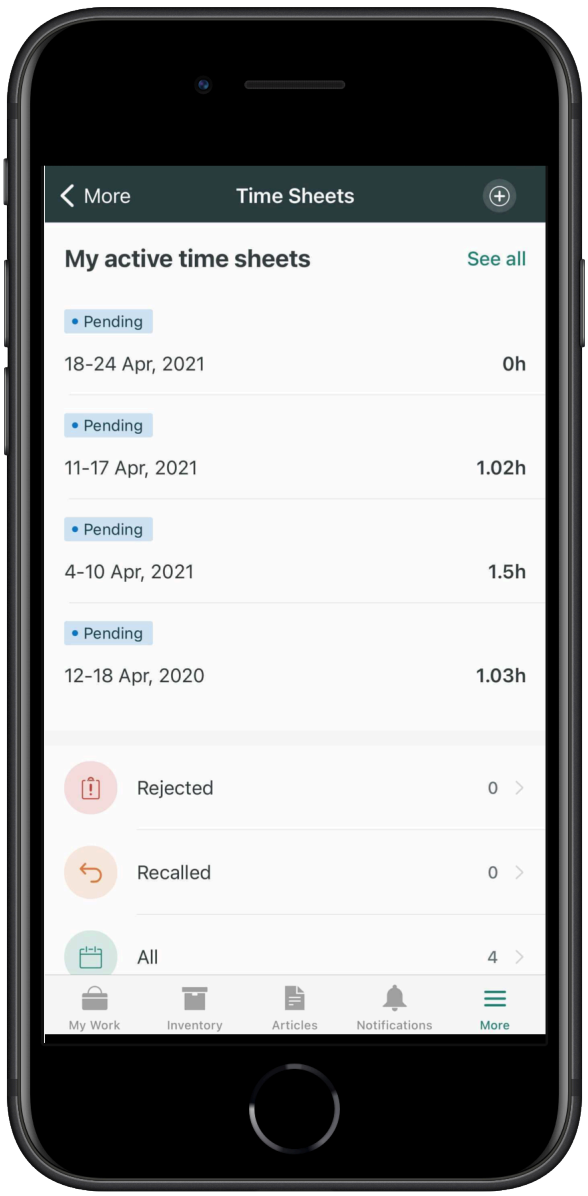
Fonctionnalités

Les feuilles de temps offrent les options suivantes :

- Créer une feuille de temps
- Créer une carte de pointage
- Consigner les heures sur la carte de pointage
- Mettre à jour les heures de la semaine pour une carte de pointage spécifique
- Ajouter des notes à vos cartes de pointage
- Envoyer une feuille de temps
- Envoyer une carte de pointage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Créer une feuille de temps

Créez une feuille de temps pour regrouper toutes vos cartes de pointage pour une semaine donnée à partir de l'application ServiceNow Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur le bouton **Plus** dans le coin inférieur droit
3. Appuyez sur l'icône Plus située dans le coin supérieur droit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le champ **Sélectionner un jour pour créer une feuille de temps**, sélectionnez la date de début de la semaine pour laquelle la feuille de temps est créée.
5. Appuyez sur l'icône de transfert.

Que faire ensuite

Ajoutez des cartes de pointage à la feuille de temps.

Ajouter une carte de pointage pour enregistrer votre temps de travail

Créez des cartes de pointage pour consigner votre temps de travail via l'application ServiceNow Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur l'onglet **Feuilles de temps** et ouvrez une feuille de temps.
3. Appuyez sur le menu supérieur droit pour plus d'options.
4. Ajoutez des cartes de pointage liées aux tâches ou non liées aux tâches.
5. Enregistrez le temps dans la carte de pointage en appuyant sur une tâche sur la feuille de temps et en saisissant les heures de travail pour les jours applicables.
6. Appuyez sur **Envoyer la feuille de temps**.

Gérer les cartes de pointage dans la feuille de temps

Gérez vos cartes de pointage dans l'application Mobile Agent en effectuant les actions suivantes : envoyer ou supprimer une carte de pointage ou afficher des notes.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur l'onglet **Feuilles de temps** et ouvrez une feuille de temps.
3. Dans l'onglet **Toutes les semaines** , appuyez sur le menu d'action d'une carte de pointage.
4. Gérez vos cartes de pointage.

Gérer votre inventaire à l'aide de l'application Now Mobile Agent

Les agents de service sur site peuvent localiser, demander et transférer des pièces à partir d'autres agents ou entrepôts pour les tâches de commande de travaux actuelles et futures.

Information associée

Composants d'approvisionnement en pièces avancé

Modèles de consommables et de non-consommables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'inventaire

Affichez une carte qui montre les entrepôts avec des pièces disponibles par rapport à votre emplacement.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'agent, vous pouvez rechercher des pièces à partir de votre entrepôt personnel, de l'entrepôt de vos pairs et de l'entrepôt pour effectuer vos tâches de commande de travaux. Les informations sur les emplacements d'entrepôt s'affichent sous la forme d'une carte interactive et de cartes dans l'écran **Carte des actifs** . Vous pouvez utiliser les icônes suivantes pour naviguer entre les emplacements d'entrepôt.

- Utilisez l'icône Direction ( ) pour afficher l'emplacement de l'utilisateur connecté et l'icône Afficher l'itinéraire (icône) pour naviguer entre les emplacements d'entrepôt.
- Utilisez l'icône Liste d'emplacements (List pour afficher les entrepôts dans la vue de liste et l'icône Carte des emplacements (Map) pour afficher les entrepôts dans la vue de carte.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Résultats

Les informations sur les emplacements d'entrepôt s'affichent sous la forme d'une carte interactive et de cartes dans l'écran **Carte des actifs** . Vous pouvez sélectionner l'entrepôt souhaité et demander un inventaire.

Que faire ensuite

Demander un inventaire

Demander un inventaire

Demandez un inventaire lorsque votre stock est faible ou que vous avez besoin d'une pièce pour une commande de travaux particulière.

Vous pouvez demander des pièces depuis l'entrepôt ou l'entrepôt d'un pair. Si vous demandez des pièces à vos agents homologues, une notification mobile est envoyée à l'agent pair à qui vous avez demandé les pièces. Votre agent pair peut accepter ou rejeter votre demande en fonction de la disponibilité des pièces dans son entrepôt. Si vous demandez des pièces à partir de l'entrepôt, les ordres de transfert sont générés automatiquement.

Vous pouvez demander un inventaire de deux manières :

- **Créer un besoin de pièces** : sélectionnez et demandez une pièce unique avec ou sans le contexte de la tâche de commande de travaux.
- **Créer une demande de pièce** : sélectionnez et demandez plusieurs pièces à partir d'un seul ou de plusieurs entrepôts, directement ou en fonction des besoins de pièces 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.

Information associée

Suivre l’inventaire

Accepter ou rejeter les demandes de pièces des agents homologues

Afficher les lignes d’ordre de transfert pour les pièces demandées

Demander une pièce unique

Créez un besoin de pièces pour recevoir des pièces lorsque vous trouvez des pièces défectueuses dans votre entrepôt ou que votre stock est épuisé.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un besoin de pièce avec ou sans le contexte d’une tâche de commande de travaux.

Procédure

1. Ouvrez l’application Now Mobile Agent.
2. Demander et approvisionner des pièces.
3. Appuyez sur **Modèle**.
4. Sélectionnez un modèle de pièce.
5. **Facultatif :** Pour associer le besoin de pièce à la **tâche de commande de travaux**, sélectionnez une tâche de commande de travaux.
6. **Facultatif :** Pour afficher les substituts du modèle de pièce sélectionné, sélectionnez **Rechercher des substituts**.
7. Dans le champ **Quantité requise**, entrez la quantité totale des pièces nécessaires pour accomplir la tâche.
8. Dans le champ **Demandé pour**, entrez la date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées.
9. Activez l'option **Obligatoire** pour indiquer les pièces requises pour effectuer la tâche de commande de travaux.
10. Appuyez sur **Soumettre**.
    Un message s’affiche lorsque le besoin de pièce est créé
11. Revenez à l’écran de la liste des besoins de pièces et appuyez sur la carte des besoins de pièces.
12. Appuyez sur **Rechercher une pièce** pour localiser la pièce spécifique.

    Remarque :
    Si la pièce n’est pas disponible dans votre entrepôt personnel, vous êtes rapidement dirigé vers l’étape 14.

13. Procurez-vous la pièce qui est déjà disponible dans votre entrepôt.
    - Pour réserver la pièce pour une utilisation ultérieure, appuyez sur **Réserver cette pièce**.
    - Pour approvisionner la pièce à partir d’un autre entrepôt, appuyez à **nouveau sur Approvisionner** et suivez les étapes 14 à 19.
14. **Facultatif :** Pour afficher les substituts du modèle de pièce sélectionné, sélectionnez **Rechercher des substituts**.

Traduction automatique

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

15. Dans le champ **Rayon**, entrez le rayon en kilomètres dans lequel rechercher les pièces.
    Le système utilise votre emplacement actuel comme emplacement source et recherche les pièces dans le rayon spécifié.
16. Appuyez sur l'icône **Suivant** .
    Les emplacements d'entrepôt apparaissent sur une carte interactive et sous forme de cartes sur l'écran **Carte des actifs** .

    Remarque :
    La carte d'informations sur la pièce contient le dernier emplacement connu de vos agents homologues lorsque les options suivantes sont activées dans le profil et sur mobile de votre agent homologue.

    - L'option **Géolocalisation suivie** dans le profil de votre agent homologue détermine si vous pouvez voir les détails des pièces et leur dernier emplacement connu sur les cartes d'informations. Pour plus d'informations, consultez Emplacement de l'agent.
    - L'option *`Location Tracking`* dans l'équipement mobile et Now Mobile l'application Agent de votre agent homologue.
17. Appuyez sur l'entrepôt à partir duquel vous souhaitez recevoir les pièces, puis appuyez sur **Approvisionner la pièce**.
18. Sélectionnez l'entrepôt vers lequel les pièces approvisionnées seront transférées.
    Par exemple, si vous devez recevoir des pièces dans votre entrepôt, sélectionnez votre entrepôt personnel.
19. Dans le champ **Quantité** , entrez la quantité de pièces nécessaires pour terminer la tâche.
20. Appuyez sur l'icône **Suivant** .
21. Revenez à l'écran **Inventaire** .

Résultats

- Si vous avez demandé des pièces pour une tâche de commande de travaux spécifique, les listes connexes Besoins en pièces et Ordres de transfert sont mises à jour automatiquement dans le formulaire de tâche de commande de travaux.
- Les lignes d'ordre de transfert sont générées lorsque vous demandez des pièces à partir d'un entrepôt.
- Si le module d'extension Field Service Approvisionnement en pièces avancé [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] est activé et *`Create part requests for part requirement sourcingUse part request approvals`* que les propriétés sont activées, vous pouvez afficher les enregistrements suivants.
  - Une demande de pièce est créée pour le besoin de pièce spécifié avec l'état **En cours** et la ligne de demande de pièce avec l'état **Demandé.** Pour afficher l'état de vos demandes, accédez à **Inventaire** > **Mes demandes**.
  - Un enregistrement de demande de pièce temporaire (RITM) est créé pour les pièces demandées et envoyé à vos agents sous forme de notification mobile. Si la propriété est désactivée ou si vous avez demandé des pièces à partir de l'entrepôt, les ordres de transfert sont générés automatiquement à l'état Brouillon.

Demander plusieurs pièces

Demandez et approvisionnez plusieurs pièces simultanément à partir d'un seul ou de plusieurs entrepôts, que vous ayez ou non une tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Le Field Service module d'extension Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] doit être activé. Pour plus d'informations sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 étapes d’activation d’un module d’extension, reportez-vous à Activation de Field Service Management.

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des demandes de pièces à partir des écrans **Mon travail** et **Inventaire** avec la quantité requise, soit directement, soit en les récupérant à partir d’un besoin de pièce existant.

Remarque :

- Les pièces sont recherchées dans les entrepôts en fonction des valeurs définies dans la propriété Critères de recherche de pièces. Pour plus d'informations, consultez Composants d’approvisionnement en pièces avancé.
- Votre emplacement actuel est considéré comme l’emplacement source et recherche des entrepôts dans le rayon mentionné dans le **rayon de recherche de pièces maximal** et l’unité de **distance** de votre profil.

Procédure

1. Ouvrez l’application Now Mobile Agent.
2. Demandez des pièces avec ou sans tâche de commande de travaux, ou à partir de vos propres listes de demandes ou de besoins de pièces.
3. Sélectionnez l’entrepôt dans lequel les pièces demandées seront reçues.
   Par exemple, si vous avez besoin des pièces pour accomplir votre tâche de commande de travaux, sélectionnez votre entrepôt personnel.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
   La demande de pièce est créée à l’état Brouillon.
5. Appuyez sur **Ajouter des pièces**.
6. Ajoutez des pièces à la demande de pièce soit directement, soit à partir d’un besoin de pièce.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les lignes de demande de pièce sont créées avec les pièces requises.
8. Accédez à l’écran de la liste de demandes de pièces en appuyant sur l’icône Retour.

   Remarque :
   Les gestionnaires peuvent directement sélectionner l’entrepôt et récupérer les pièces pour le compte de leurs agents.
9. Trouvez des pièces dans les entrepôts disponibles.
   - Pour localiser une pièce spécifique, appuyez sur **Rechercher une pièce**.
   - Pour localiser toutes les pièces, appuyez sur **Tout rechercher**.

   Remarque :
   Si la pièce est disponible dans votre entrepôt personnel, vous pouvez la réserver à l’aide de l’option **Réserver cette pièce** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 emplacements d'entrepôt contenant les pièces apparaissent sur la carte interactive et les cartes d'informations d'entrepôt sur l'écran **Carte d'entrepôt** .

10. Sélectionnez les entrepôts depuis lesquels vous souhaitez recevoir les pièces.
11. Appuyez sur **Confirmer l'entrepôt**.
    Un message de réussite s'affiche pour valider que les pièces ont été demandées à partir de l'entrepôt sélectionné.

Résultats

- L'état de la demande de pièce passe à En cours et la ligne de demande de pièce passe à Demandée. Pour afficher l'état de vos demandes, accédez à **Inventaire** > **Mes demandes**.
- Les demandes de pièces sont envoyées aux agents homologues auprès desquels vous avez demandé des pièces si la `Use part request approvals` propriété est activée. Pour plus d'informations, consultez Composants d'approvisionnement en pièces avancé.
- Un enregistrement de demande de pièce temporaire (RITM) est créé pour les pièces demandées et envoyé à vos agents sous forme de notification mobile. Si la propriété est désactivée ou si vous avez demandé des pièces à partir de l'entrepôt, les ordres de transfert sont générés automatiquement à l'état Brouillon.
- Si vous avez demandé des pièces pour une tâche de commande de travaux spécifique, les listes connexes Demandes de pièces et Ordres de transfert sont mises à jour dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

Accepter ou rejeter les demandes de pièces des agents homologues

Examinez les demandes de pièces que vous recevez des agents homologues.

Avant de commencer

- Le module d'extension Field Service Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) doit être activé. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site.
- La `Use part request approvals` propriété doit être activée pour recevoir des demandes de pièces de vos agents homologues. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion des services sur site.
- `Notifications` dans l'équipement mobile et Now Mobile l'application Agent doivent être activés pour recevoir des notifications push mobiles de vos agents pairs.

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.

   Conseil :

   Si vous connaissez votre inventaire et que vous souhaitez rejeter ou accepter la demande immédiatement, vous pouvez le faire directement à partir de la notification qui s'affiche en sélectionnant **Accepter ou Rejeter**.

2. Appuyez sur la notification 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.

Remarque :
Si vous ne pouvez pas accéder à la notification push, accédez à la demande en appuyant sur **Inventaire**, puis sur **Demandes de pièces** dans la section **Demandes de pièces**.

3. Vérifiez la disponibilité des pièces dans votre entrepôt personnel et déterminez si vous souhaitez accepter ou rejeter la demande de pièce.

Résultats

- Si vous acceptez la demande, l'état de l'enregistrement de la demande de pièce passe à Approuvé et une notification mobile est envoyée à l'agent de service sur site demandé. Les lignes d'ordre de transfert sont créées comme suit :
  - Pour les articles consommables, une seule ligne d'ordre de transfert est créée pour tous les articles demandés.
  - Pour le matériel, une ligne d'ordre de transfert est créée pour chaque actif des pièces demandées.
- Si vous rejetez la demande, l'état de l'enregistrement de la demande de pièce passe à Rejeté et une notification mobile est envoyée à l'agent de service sur site demandé. Les demandes de pièces rejetées peuvent être demandées à nouveau. Pour plus d'informations, consultez Demander des pièces rejetées à partir d'autres entrepôts.

Que faire ensuite

- Afficher les lignes d'ordre de transfert pour les pièces demandées
- Demander des pièces rejetées à partir d'autres entrepôts

Prélèvement de pièces

Vous pouvez afficher une liste résumée des ordres de transfert pour tous les actifs qui attendent d'être récupérés physiquement.

Ramassage de pièces pour vos demandes de pièces

récupérez les pièces que vous avez demandées aux agents homologues et qui sont prêtes pour le prélèvement, puis fermez la ligne d'ordre de transfert.

Avant de commencer

Le module d'extension Field Service Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) doit être activé. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site.

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur **Mes demandes**.
4. Appuyez sur la demande de pièce pour laquelle vous souhaitez consulter les ordres de transfert.
5. Appuyez sur l'onglet **Ordres de transfert** de la demande de pièce sélectionnée.
6. Sélectionnez les ordres de transfert pour lesquels vous souhaitez prélever des pièces.
7. Appuyez sur **Confirmer le ramassage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 message s'affiche pour indiquer que l'ordre d'enlèvement et de transfert est terminé. L'état de la ligne d'ordre de transfert bascule sur Livré.

Récupérer une pièce pour exécuter des tâches

Lorsque vous êtes sur le site d'une tâche et que vous avez besoin d'une pièce manquante pour terminer votre travail, vous pouvez récupérer la pièce en la transférant depuis un entrepôt disponible.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Pièces pour recevoir**.
3. Appuyez sur une pièce pour la récupérer, faites glisser l'écran vers la gauche et sélectionnez **Confirmer le prélèvement**.
   Les étapes d'approvisionnement pour la pièce apparaissent. Si la pièce est à l'étape **Réception** ou **En transit** , vous pouvez confirmer le ramassage.
4. Sélectionnez **Confirmer le ramassage**.

Résultats
L'approvisionnement passe à l'étape **Livré** et la pièce est ajoutée à votre inventaire et marquée comme disponible.

Demander des pièces rejetées à partir d'autres entrepôts

Demandez des pièces à d'autres entrepôts qui ont été rejetées par vos agents homologues.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si votre agent homologue a rejeté votre demande pour un ou plusieurs articles, la demande de pièce sera partiellement rejetée ou rejetée. Vous pouvez afficher les demandes de pièces rejetées et les demander à nouveau à partir d'autres entrepôts.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur **Mes demandes**.
4. Appuyez sur la demande de pièce dont l'état est Rejeté ou Partiellement rejeté.
5. Dans l'onglet **Pièces** , appuyez sur la pièce rejetée.
6. Appuyez **à nouveau sur Demander**.
7. Sur l'écran **Demander à nouveau** , sélectionnez les pièces rejetées et appuyez sur **Soumettre**.

Résultats
Une demande de pièce est créée à l'état Brouillon.

Que faire ensuite
Vous pouvez vous approvisionner en pièces pour la demande de pièce qui est créée. Pour plus d'informations, consultez Demander un inventaire.

Traduction automatique

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

Dupliquer la demande de pièce

Créez une demande de pièce en double pour demander la même liste de pièces que celle que vous avez demandée dans le passé.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur **Mes demandes** et sélectionnez la demande de pièce que vous souhaitez dupliquer.
4. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮), puis sélectionnez **Dupliquer la demande**.

Résultats
Les éléments de ligne de demande de pièce sont ajoutés à une demande en double.

Afficher les lignes d'ordre de transfert pour les pièces demandées

Affichez toutes les lignes d'ordre de transfert des pièces que vous avez demandées.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les ordres de transfert déplacent les pièces nécessaires entre les entrepôts ou vers un emplacement où un agent peut les recevoir. Les lignes d'ordre de transfert sont créées comme suit :

- Pour les articles consommables, une seule ligne d'ordre de transfert est créée pour tous les articles demandés.
- Pour les pièces matérielles ou non consommables, une ligne d'ordre de transfert est créée pour chaque actif des pièces demandées.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Afficher les ordres de transfert.

Que faire ensuite
Vous pouvez récupérer des pièces auprès de vos homologues pour la demande de pièce. Pour plus d'informations, consultez Récupérer une pièce pour exécuter des tâches et Récupérer une pièce pour exécuter des tâches.

Afficher le calendrier et suivre les pièces pour le dépôt

Vous pouvez afficher les pièces que vous avez prévu de déposer de votre entrepôt personnel à un autre entrepôt.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La ligne d'ordre de transfert pour le dépôt doit être à l'état de **Brouillon** ou **Demandé**.
Pour plus d'informations sur les étapes des lignes d'ordres de transfert, consultez Ordres de transfert pour Asset 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. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Pièces pour recevoir**.
   Vous pouvez consulter la liste des pièces pour lesquelles un dépôt est prévu.

Pour plus d'informations sur le dépôt d'un actif, référez-vous à Dépôt d'un actif.

Analyser toutes les commandes de travaux pour un actif sélectionné

Analysez un actif pour voir son historique de travail et ses commandes de travaux à venir. Vous pouvez également créer une commande de travaux pour un actif.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mon travail** , appuyez sur **Recherche d'actifs** en haut de la page.
3. Appuyez sur l'icône du code-barres et analysez l'actif.
4. Appuyez sur l'enregistrement de l'actif.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes.

Suivre un actif pour une tâche de commande de travaux à partir d'un équipement mobile

Suivez l'état d'un actif que vous avez utilisé pour exécuter une tâche de commande de travaux ou d'un actif que vous avez supprimé ou remplacé à l'aide de l'application Now Mobile Agent sur un équipement mobile. Vous pouvez suivre l'état de ces actifs au fur et à mesure que vous effectuez la tâche à partir d'un emplacement de tâche.

Avant de commencer

La tâche de commande de travaux doit être à l'état **Accepté** ou **Travail en cours** avant que vous puissiez effectuer cette procédure.

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous enregistrez l'utilisation des actifs, les actions suivantes se produisent :

- L'écran Utiliser la pièce affiche les actifs dans les listes Pièce réservée et Pièce disponible de votre inventaire et affiche l'état **comme En stock** et le sous-état comme **Réservé** et **disponible**.
- La liste Supprimer la pièce affiche les actifs de toutes les sociétés et de tous les emplacements pour la commande de travaux ou les tâches de commande de travaux sur lesquelles vous travaillez, où l'état de la pièce est **En stock** et le sous-état est **Défectueux**.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section Mes tâches, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez suivre les 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.

Le champ **Actif** de la tâche de commande de travaux hérite des détails de l'actif de sa commande de travaux parente. Si vous ajoutez un actif à une commande de travaux, toutes ses tâches de commande de travaux sont mises à jour avec les mêmes détails d'actif.

5. Affichez les pièces utilisées, les pièces supprimées et les besoins en pièces pour une tâche de travail en appuyant sur **Pièces**.
6. Enregistrez des informations sur l'utilisation d'un actif, la suppression ou le remplacement d'un actif en appuyant sur l'une des options suivantes.
7. Enregistrez les informations sur l'utilisation ou la suppression d'un actif en appuyant sur l'une des options suivantes.

Information associée

Enregistrer l'utilisation d'actifs

Enregistrer de nouveaux actifs

Enregistrez de nouveaux actifs qui sont pris en charge pour les clients et qui n'ont pas été enregistrés auparavant à l'aide de l'application Now Mobile Agent.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur l'icône de débordement (**...**) et sélectionnez **Enregistrer l'actif**.
4. Appuyez sur **Catégorie de modèle**, puis recherchez et sélectionnez la catégorie de modèle de pièce.
5. Appuyez sur **Modèle**, puis recherchez et sélectionnez le modèle de pièce.
6. **Facultatif :** Entrez d'autres détails, tels que le **numéro de modèle**, **la date d'installation**, **la société** et **l'emplacement**.
   La saisie d'un nouveau numéro de modèle remplace le numéro de modèle existant de la pièce qui appartient à la même catégorie de modèle et au même modèle.
7. Appuyez sur **Analyser** pour scanner la balise d'actif et le numéro de série d'une pièce.
8. Appuyez sur **Scanner l'élément suivant** à chaque fois pour scanner les codes-barres des pièces suivantes.
   La configuration par défaut vous permet de numériser un maximum de cinq pièces à la fois. Vous pouvez augmenter ou réduire le nombre d'éléments analysés à la fois. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Configurer une entrée groupée pour plusieurs scans.
9. Après avoir numérisé toutes les pièces, appuyez sur **Examiner**.
   Le nombre **de révisions** est mis à jour une fois que vous avez scanné chaque partie.
10. Examinez les pièces numérisées et appuyez sur **Terminé**.
    Le formulaire Enregistrer les actifs est mis à jour avec le dernier décompte et d'autres informations connexes.

Faire passer les actifs défectueux par le processus de transfert

Ajoutez des pièces défectueuses depuis votre entrepôt vers la liste de dépôt. Générez des ordres de transfert pour déplacer ces éléments vers l'entrepôt où ils doivent être déposés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Robinet **Inventaire** > **Mon inventaire**.
   Les pièces disponibles ou au sous-état réservé sont affichées dans l'onglet **Disponible**. Celles qui sont défectueuses sont affichées dans l'onglet **Défectueux**.
3. Cliquez sur **Défectueux**.
4. Sélectionnez la pièce pour le dépôt.
5. Effectuez l'une des actions suivantes pour déplacer la pièce vers l'entrepôt où elle doit être retournée.

6. Cliquez sur **Entrepôt de destination**, sélectionnez un entrepôt pour le dépôt.
7. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sur iOS, appuyez sur **Soumettre**.
   - Sur Android, appuyez sur l'icône d'envoi.

Résultats
Une nouvelle ligne d'ordre de transfert est créée.

- S'il existe un ordre de transfert pour l'emplacement de dépôt, alors la nouvelle ligne d'ordre de transfert est ajoutée à cet ordre de transfert.

  Remarque :
  l'ordre de transfert doit être à l'état de **Brouillon**.

- Si aucun ordre de transfert n'existe pour l'emplacement de dépôt, alors un nouvel ordre de transfert est créé et la ligne d'ordre de transfert est ajoutée à cet ordre de transfert.

Pour plus d'informations sur les transferts d'actifs, consultez Déplacer un actif dans le processus de transfert.

Faire passer les actifs excédentaires par le processus de transfert à partir d'un équipement mobile

Déplacez vos consommables excédentaires de votre entrepôt vers la liste de dépôt à l'aide de l'application Now Mobile Agent sur votre équipement mobile. Vous pouvez générer des ordres de transfert pour déplacer ces éléments vers l'entrepôt où ils doivent être déposés.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Robinet **Inventaire** > **Mon inventaire**.
   Les pièces qui sont dans un sous-état disponible ou réservé sont affichées dans l'onglet **Disponible** .
3. Sélectionnez **Disponible**.
4. Sélectionnez la pièce que vous souhaitez déposer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Déplacez la pièce à retourner dans l'entrepôt en effectuant l'une des actions suivantes.

6. Sélectionnez la pièce et ouvrez le formulaire.
7. Sélectionnez ⋮ puis **sélectionnez Ajouter à la liste de dépôt**.
8. Vérifiez le numéro de modèle.
9. Sélectionnez **Quantité** et saisissez la quantité que vous souhaitez renvoyer à l'entrepôt.
10. Sélectionnez **Entrepôt de dépôt** , puis sélectionnez un entrepôt dans lequel vous souhaitez déposer vos pièces.
11. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous possédez un appareil Apple iOS ou Google Android :
    - Sur un Apple appareil iOS, sélectionnez **Soumettre**.
    - Dans un Google Android appareil, sélectionnez l'icône d'envoi.

Résultats

Une nouvelle ligne d'ordre de transfert est créée.

- S'il existe un ordre de transfert pour l'emplacement de dépôt, la nouvelle ligne d'ordre de transfert est ajoutée à cet ordre de transfert.

  Remarque :
  L'état de l'ordre de transfert doit être **Brouillon** .

- S'il n'existe pas d'ordre de transfert pour l'emplacement de dépôt, un nouvel ordre de transfert est créé et la ligne d'ordre de transfert est ajoutée à cet ordre de transfert.

Pour plus d'informations sur les transferts d'actifs, consultez Déplacer un actif dans le processus de transfert.

Que faire ensuite

Vérifiez l'état de la pièce dans la liste Pièces à déposer.

Afficher les informations de base d'installation sur l'application Now Mobile Agent

Affichez les informations sur les éléments de base d'installation dans les tâches de commande de travaux sur l'application Now Mobile mobile Agent pour suivre l'état des questions et des problèmes soulevés pour les produits ou services achetés.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section Mes tâches, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Appuyez sur la tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez suivre l'état de l'élément de base d'installation.
5. Appuyez sur **Élément de base d'installation**.
6. Examinez les informations sur l'élément de base d'installation dans la section Détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'onglet **Détails** pour afficher les informations de l'élément de base d'installation.
- Appuyez sur l'onglet **Connexe** pour afficher les éléments de base d'installation enfants et les tâches de commande de travaux à venir.

Remarque :
Les tâches de commande de travaux à venir ne sont disponibles que si le module d'extension Gestion du travail planifié est installé et que les commandes de travaux à venir sont générées.

Gérer votre équipe à l'aide de l'application Now Mobile Agent

Ajoutez de l'équipement ou des membres à votre équipe à l'aide de l'application Now® Mobile Agent.

Ajouter des membres ou de l'équipement à votre équipe

Ajoutez des membres d'équipe ou de l'équipement à vos équipes sur l'application Now Mobile Agent.

Ajouter des membres ou de l'équipement à votre équipe planifiée

Ajoutez des membres ou de l'équipement à votre équipe pour organiser votre équipe et vos ressources.

Avant de commencer
Pour ajouter de l'équipement, les administrateurs doivent activer le module d'extension Field Service Planification des ressources (com.snc.resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des membres ou de l'équipement à votre équipe planifiée pour vous assurer que celle-ci dispose du personnel et de l'équipement adéquats pour son travail. Les équipes planifiées sont des groupes de membres et d'équipements qui persistent après l'accomplissement d'une tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez une équipe.
3. Vous pouvez choisir entre :
   - Pour ajouter des membres, touchez **Membres**, puis **touchez Ajouter des membres**.
   - Pour ajouter de l'équipement, touchez **Équipement**, puis **touchez Ajouter de l'équipement**.
4. Sélectionnez les membres ou l'équipement que vous souhaitez ajouter.
5. Appuyez sur **Soumettre**.

Ajouter des membres ou de l'équipement à une équipe de tâches

Ajouter des membres ou de l'équipement à l'équipe de tâches pour répondre aux besoins en ressources d'une tâche de commande 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.

Avant de commencer

Pour ajouter de l'équipement, les administrateurs doivent activer le module d'extension Field Service Planification des ressources (com.snc.resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des membres ou de l'équipement à une équipe de tâches. Les équipes de tâches sont des groupes ad hoc de membres et d'équipements créés pour répondre aux besoins d'une tâche de commande de travaux. Les équipes de tâches ne persistent pas après l'achèvement de la tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Par **délégataires de tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Appuyez sur **Ajouter des délégataires.**
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de destinataire de la tâche

Champs	Description
Besoin	Le besoin en ressources auquel cette affectation répond.
Type	Détermine le type de délégataire qui répond au besoin. Choisissez entre le type de délégataire d'agent ou d'équipement.
Délégataires	Membres ou instances d'équipement à affecter à la tâche de commande de travaux.

6. Appuyez sur **Soumettre**.

Ajouter des membres ou de l'équipement à une équipe de tâches via les besoins en ressources

Affichez les besoins en ressources d'une tâche et ajoutez les délégataires appropriés pour vous assurer que les agents sont équipés et dotés en personnel.

Avant de commencer

Pour ajouter de l'équipement, les administrateurs doivent activer le module d'extension Field Service Planification des ressources (com.snc.resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez aux besoins en ressources d'une tâche pour voir les compétences et l'équipement nécessaires pour exécuter la tâche. Ajoutez des membres ou de l'équipement pour satisfaire les besoins en ressources, en vous assurant que l'équipe est équipée et dotée du personnel nécessaire à la tâche. Les équipes de tâches sont des groupes ad hoc 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.

membres et d'équipements créés pour répondre aux besoins d'une tâche de commande de travaux. Les équipes de tâches ne persistent pas une fois la tâche terminée.

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Par **Besoins en ressources**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez un besoin en ressources.
5. Appuyez sur **Ajouter des délégataires.**
6. Sélectionnez les délégataires que vous souhaitez ajouter.
7. Appuyez sur **Soumettre**.

Retirer ou libérer des membres et de l'équipement de votre équipe

Supprimez ou libérez des membres de l'équipe et de l'équipement de vos équipes sur l'application Now Mobile Agent.

Supprimer des membres ou de l'équipement de votre équipe planifiée

Supprimez des membres ou de l'équipement de votre équipe planifiée afin qu'ils puissent être affectés à d'autres équipes ou tâches.

Avant de commencer

Pour supprimer un équipement, les administrateurs doivent activer le module d'extension Planification des Field Service ressources (com.snc.resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez l'équipe ou l'équipement que vous souhaitez supprimer.
3. Appuyez sur l'icône **Supprimer** ( ).
4. Appuyez sur **Supprimer**.

Supprimer des membres ou de l'équipement d'une équipe de tâches

Supprimez des membres ou de l'équipement d'une équipe de tâches afin qu'ils puissent être affectés à d'autres équipes ou tâches.

Avant de commencer

Pour supprimer un équipement, les administrateurs doivent activer le module d'extension Planification des Field Service ressources (com.snc.resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_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 **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle la tâche, le membre d'équipe ou l'équipement est affecté.
3. Recherchez le membre ou l'équipement que vous souhaitez supprimer, puis appuyez sur l'icône **Supprimer** ( ).

   Remarque :
   Si la tâche est à l'état Travail en cours, **l'option Supprimer** est remplacée par **l'option Mise en production**.

4. Appuyez sur **Supprimer**.

Libérer un membre de l'équipe de tâches

Libérez les membres de l'équipe des tâches de commande de travaux dont l'état est Travail en cours.

Avant de commencer

La mise en production s'affiche uniquement si la tâche de commande de travaux est à l'état Travail en cours. Dans le cas contraire, les membres de l'équipe de tâches doivent être supprimés. Pour plus d'informations, consultez Supprimer des membres ou de l'équipement d'une équipe de tâches.

•

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle le membre de l'équipe de tâches est affecté.
3. Recherchez le membre de l'équipe de tâches que vous souhaitez libérer, puis appuyez sur l'icône **Modifier** ( ).
4. Appuyez sur **Libérer**.
   Un message de confirmation apparaît. Pour poursuivre l'action, appuyez sur **Relâcher**. Pour annuler, appuyez sur **Annuler**.

Modifier les détails d'un membre ou d'un équipement

Modifiez les détails d'un membre d'équipe ou d'un équipement planifié individuel, ainsi que d'une équipe entière sur l'application Now Mobile Agent. Marquez les membres, l'équipement et les équipes comme actifs ou inactifs, ou ajoutez des détails pour les membres de l'équipe de tâche.

Modifier les détails de l'équipe planifiée

Modifiez les détails d'un membre de l'équipe planifié individuel ou de l'ensemble de l'équipe planifiée. Marquez des membres et des équipes comme actifs ou inactifs.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent et crew_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 **Mes tâches** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez l'équipe que vous souhaitez modifier.
3. Vous pouvez choisir entre :
   - Pour modifier un délégataire, appuyez sur l'icône **Modifier** ( ) en regard du délégataire sélectionné.
   - Pour modifier l'équipe, appuyez sur l'icône **Actions supplémentaires** (icône
4. Modifiez les détails sur le formulaire.
5. Appuyez sur **Mettre à jour**.

Modifier les détails sur le membre de l'équipe de tâches

Ajustez le début de tâche réel, la fin de tâche réelle ou les besoins en ressources d'un délégataire de tâche dans une équipe de tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Appuyez sur l'icône **Modifier** ( ) en regard du délégataire sélectionné.
4. Modifiez les détails sur le formulaire.
5. Appuyez sur **Mettre à jour**.

Notifications push activables dans l'application Now Mobile Agent

Affectez des tâches et envoyez des rappels aux agents à l'aide Field Service de notifications push.

Les notifications push offrent plusieurs avantages :

- Les agents et les techniciens peuvent recevoir des notifications push activables sur les tâches sur leurs équipements mobiles.
- Les répartiteurs et les gestionnaires peuvent utiliser les notifications push pour affecter des tâches à des groupes ou à des agents individuels et pour envoyer des rappels.
- Les agents et les techniciens peuvent effectuer des actions de notification push à partir de leurs équipements mobiles sans ouvrir l'application, telles que l'acceptation ou le rejet de tâches, les demandes de pièces et la réponse aux commentaires des clients sur les tâches.

Accepter ou rejeter les demandes des notifications push

En tant qu'agent Field Service , vous pouvez accepter ou rejeter des tâches de commande de travaux à l'aide d'actions de notification push sans avoir à ouvrir l'application Now Mobile Mobile Agent.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_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 notification push reçue sur votre équipement mobile.
2. Appuyez sur la notification push.
3. Traitez la demande.

Afficher et répondre aux commentaires de tâche à partir des notifications push

En tant qu'agent Field Service , vous pouvez afficher et répondre aux commentaires donnés par les clients dans les tâches de commande de travaux à l'aide d'actions de notification push sans ouvrir l'application ServiceNow Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Accédez à la notification push reçue sur votre équipement mobile.
2. Lisez le texte affiché dans la notification push pour afficher le commentaire du client.
3. **Facultatif :** Répondez au commentaire.
   a. Appuyez longuement sur la notification push.
   b. Saisissez votre texte dans le champ **Répondre** .
   c. Informez l'utilisateur final que vous avez répondu en saisissant le nom de la personne dans votre texte suivi du signe @.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Obtenir l'aide nécessaire pour exécuter les tâches

Communiquez avec vos clients ou vos pairs en utilisant l'application mobile pour obtenir plus d'informations lorsque vous êtes à un emplacement de tâche.

Collaborer et résoudre les problèmes en temps réel à l'aide du canal de messagerie instantanée sur votre application mobile

Communiquez avec d'autres utilisateurs en temps réel pour collaborer et résoudre les problèmes à l'aide du canal de messagerie instantanée sur l'application ServiceNow Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous recevez un message sur la messagerie instantanée alors que vous n'êtes pas disponible pour l'afficher, vous recevez une notification vous rappelant le message. Vous pouvez cliquer sur ce message pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et continuer la conversation.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur l'icône de messagerie instantanée .
3. Appuyez sur le bouton **+** pour sélectionner et ajouter un agent avec lequel vous souhaitez vous connecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter plusieurs agents pour démarrer un chat de groupe.

4. Dans la boîte de dialogue Message, entrez un message et appuyez sur **Entrée** dans Android ou **Envoyer** dans iOS pour démarrer la boîte de dialogue.
5. Pour mettre fin à la conversation, appuyez sur **X** sur Android et **sur Retour** sur iOS.

Accéder aux informations dont vous avez besoin à l'aide de l'application Now Mobile Agent

Recherchez des informations pertinentes dans les articles de la base de connaissances et voyez quand les membres de votre équipe sont sur site et s'ils sont dans les délais.

Accéder à des articles de la base de connaissances pertinents pour vos tâches de commande de travaux

Faites des recherches parmi les articles de la base de connaissances de votre organisation pour trouver des informations utiles pour une tâche de commande de travaux qui vous est affectée.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Affichez ou recherchez l'article de la base de connaissances.

Information associée

Configurez Knowledge Management Service Portal

accéder à des informations sur votre équipe

Sachez quand les membres de votre équipe sont sur place en train de travailler sur une tâche et s'ils sont à l'heure pour exécuter leurs tâches. Vous pouvez communiquez avec eux en les appelant ou en leur envoyant un message.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Dans la barre de navigation du pied de page, appuyez sur **Plus** et accédez à **Mon équipe**.
3. Appuyez sur l'équipe souhaitée et affichez les membres du groupe.
   L'e-mail, l'adresse, le numéro de contact, l'état actuel du calendrier et l'emplacement de l'agent sont affichés.
4. Communiquez avec un membre de votre équipe.

Accéder aux articles de la base de connaissances joints à votre tâche de commande de travaux

Accéder aux articles de la base de connaissances joints aux tâches de commande de travaux sur l'application Now Mobile 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 : wm_agent ou wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher le contenu des articles de la base de connaissances qui sont joints à vos tâches de commande de travaux en mode hors ligne et en ligne. La page d'affichage d'article de la base de connaissances sur Now Mobile l'agent fournit plusieurs détails sur un article affiché, tels que le numéro d'article, la brève description, le contenu de l'article, l'auteur, etc.

Remarque :
Le nombre de vues de l'article n'est pas mis à jour dans la page de vue mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez et ouvrez la tâche souhaitée.
5. Robinet **Connexe** > **Articles de la base de connaissances**.
6. Ouvrez l'article souhaité.

Résultats
L'article s'ouvre dans une page Détails de la base de connaissances affichée dans un autre onglet de l'application ServiceNow Agent Mobile. Le nom de l'onglet inclut le numéro de l'article de la base de connaissances et la dernière période mise à jour.

Fournir des commentaires pour les articles de la base de connaissances

Fournissez des commentaires sur un article de la base de connaissances en l'évaluant, en marquant l'article comme utile ou non utile, et en publiant des commentaires et en répondant aux commentaires de l'article sur l'application Now Mobile Agent.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez fournir des commentaires sur un article de la base de connaissances en mode en ligne ou hors ligne. Notez que la fonctionnalité de commentaire n'est pas activée en mode hors ligne.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Ouvrez un article que vous souhaitez afficher depuis la liste des articles de la base de connaissances.
   a. Accédez à l'application Now Mobile Agent.
   b. Appuyez sur **Mes tâches**.
   c. Dans **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
   d. Sélectionnez et ouvrez la tâche souhaitée.
   e. Robinet **Connexe** > **Articles de la base de connaissances**.
   f. Ouvrez l'article 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. Fournissez des commentaires sur l'article en le marquant comme utile ou non utile, en l'évaluant ou en laissant un commentaire.

Accéder aux articles de la base de connaissances associés

Découvrez des articles contenant des informations similaires sur une rubrique lors de la consultation d'un article de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste des articles connexes s'affiche uniquement si l'administrateur a joint manuellement des articles connexes à l'article de la base de connaissances parent.

Remarque :
Les articles connexes de la base de connaissances sont accessibles en mode en ligne uniquement.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Ouvrez un article de la liste des articles de la base de connaissances.
   a. Accédez à l'application ServiceNow Agent mobile.
   b. Appuyez sur **Mes tâches**.
   c. Dans **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
   d. Sélectionnez et ouvrez la tâche souhaitée.
   e. Robinet **Connexe** > **Articles de la base de connaissances**.
   f. Ouvrez l'article souhaité.
3. Appuyez sur l'onglet **Listes connexes** .
4. Appuyez sur **Articles connexes** et ouvrez un article qui vous intéresse.

Résultats
La liste des articles connexes affiche les articles de la base de connaissances recommandés.

Accéder aux articles de la base de connaissances traduits

Affichez les versions traduites des articles de la base de connaissances publiés via l'application ServiceNow Agent mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un article n'est disponible dans d'autres langues que si un auteur a créé la traduction de cet article de la base de connaissances. Si une traduction d'article n'est pas disponible dans la langue que vous avez sélectionnée, l'article s'affiche dans la langue d'origine dans laquelle il a été créé.

Remarque :
Les articles de la base de connaissances traduits sont accessibles uniquement en mode 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.

Procédure

1. Ouvrez l’application Now Mobile Agent.
2. Ouvrez un article de la liste des articles de la base de connaissances.
   a. Accédez à l’application ServiceNow Agent mobile.
   b. Appuyez sur **Mes tâches**.
   c. Dans **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
   d. Sélectionnez et ouvrez la tâche souhaitée.
   e. Robinet **Connexe** > **Articles de la base de connaissances**.
   f. Ouvrez l’article souhaité.
3. Appuyez sur l’onglet **Listes connexes** .
4. Appuyez sur **Articles traduits**.
5. Ouvrez un article de la liste des versions traduites de l’article.

Effectuer des tâches de commande de travaux à l’aide de l’application Now Mobile Agent

Une commande de travaux est automatiquement fermée lorsque toutes les tâches de commande de travaux qui lui sont associées ont été fermées.

Fermer une tâche de commande de travaux

Fermez une tâche de commande de travaux en la marquant comme terminée après avoir effectué le travail requis pour la tâche. Vous pouvez fermer la tâche de commande de travaux en la marquant comme incomplète et créer de manière optionnelle une tâche de suivi à exécuter.

Avant de commencer

Les agents peuvent uniquement fermer les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées. La tâche de commande de travaux doit être à l’état **Travail en cours**.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l’application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez fermer.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes.
   Lorsque toutes les tâches de commande de travaux associées à une commande de travaux sont fermées, la commande de travaux est automatiquement fermée.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher les tâches de commande de travaux fermées des sept derniers jours en accédant à **Mes tâches** > **Tâches récemment fermées** dans l’application Now Mobile 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.

Vous pouvez modifier la période d'affichage des dernières tâches de commande de travaux fermées dans la liste Tâches récemment fermées. Pour plus d'informations, consultez Configurer la liste de tâches de commande de travaux récemment fermée.

Information associée

Fermeture de commandes de travaux

Propriétés système

Exécuter une commande de travaux

Recevez la signature digitale et la confirmation d'un client lorsqu'une commande de travaux a été exécutée.

Avant de commencer

Le bouton **Signer et confirmer** doit être activé pour recevoir la confirmation digitale d'un client une fois qu'une commande de travaux est fermée.

L'aptitude de résumés PDF signés doit être activée pour générer le résumé d'une commande de travaux et obtenir la signature du client sur la commande de travaux une fois qu'elle a été fermée. Pour plus d'informations sur l'activation de la fonctionnalité Résumés PDF, voir Résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées.

Lorsque toutes les tâches de commande de travaux associées à la commande de travaux sont fermées, la commande de travaux est automatiquement fermée.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Localisez la commande de travaux que vous souhaitez exécuter.
   a. Appuyez sur **Mes tâches**.
   b. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
   c. Sélectionnez la tâche de commande de travaux associée à la commande de travaux que vous souhaitez fermer.
   d. Sélectionnez le numéro de la commande de travaux.
   e. Sélectionnez la commande de travaux pour afficher les détails.
3. Recevez la signature et la confirmation du client pour avoir exécuté la commande de travaux.
   a. Sélectionnez l'onglet **Détails**.
   b. Appuyez sur **Aperçu** pour examiner les détails de la commande de travaux fermée.
   c. Appuyez sur **Signer et confirmer**.
   d. Appuyez sur le champ **Signature**.
   e. Dans le pavé de signature, recevez la signature du client pour confirmer le travail terminé.
   f. Acceptez la signature.
      - Sur un appareil iOS, appuyez sur **Soumettre**.
      - Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône terminer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 résumé PDF signé est généré et joint au formulaire de commande de travaux. Vous pouvez consulter le résumé PDF signé dans le flux d'activité.

Remarque :
cliquez sur l'icône de la corbeille pour annuler la signature.

Permettre aux utilisateurs de signer et de confirmer les commandes de travaux sur votre équipement mobile

Permettez aux clients de signer et de confirmer numériquement une commande de travaux sur l'application Now Mobile Agent après sa fermeture.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur votre instance de bureau Field Service, accédez à **Mobile système** > **Applications mobiles**.
2. Cliquez sur **Service sur site**.
3. Depuis la liste connexe Dossiers, cliquez sur **Mes tâches**.
4. Depuis les écrans appartenant à la liste connexe Dossiers, cliquez sur **Commande de travaux**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes pour activer le bouton **Signer et confirmer**.
6. Cliquez sur **Signer et confirmer**.
7. Activez la case à cocher **Actif**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Annuler ou suspendre une commande de travaux

Annulez une commande de travaux si elle n'est plus nécessaire ou suspendez une commande de travaux si vous souhaitez reprendre le travail plus tard.

Avant de commencer
Vous pouvez annuler ou suspendre une commande de travaux qui n'a pas été fermée.
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux.
5. Sélectionnez le numéro de commande de travaux associé à la tâche.
   Le numéro, l'état et la brève description de la commande de travaux apparaissent.
6. Sélectionnez la commande de travaux pour afficher les détails.
7. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et annulez ou suspendez la commande de travaux.
   - Pour annuler la commande de travaux, sélectionnez **Annuler la commande de travaux**.
   - Pour suspendre la commande 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.

a. Sélectionnez **Suspendre**.

b. Sélectionnez **Remarque de suspension**.

c. Entrez le motif pour lequel vous souhaitez suspendre cette commande de travaux.

d. Annulez la commande de travaux.

- Sur un appareil iOS, appuyez sur **Retour**.
- Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône de retour.

e. Retournez à l'écran de commande de travaux.

- Sur un appareil iOS, appuyez sur **Retour**.
- Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône terminer.

Lorsque vous êtes prêt à reprendre le travail, appuyez sur l'icône de débordement et sélectionnez **Reprendre**.

Mettre en pause une tâche de commande de travaux

Enregistrez une pause d'une tâche de commande de travaux dans l'application Now Mobile Agent si vous n'êtes pas en mesure de poursuivre le travail pour une raison quelconque. Vous pouvez reprendre la tâche de commande de travaux lorsque vous recommencez à travailler dessus. Le système suit automatiquement et calcule le temps réel nécessaire pour terminer la tâche, même si vous avez travaillé à des intervalles différents.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche de commande de travaux doit être à l'état de Travail en cours pour arrêter le minuteur.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.

2. Appuyez sur **Mes tâches**.

3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.

4. Ouvrez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez mettre en pause.

5. Cliquez sur **Suspendre le travail**.
Le bouton bascule automatiquement sur **Reprendre le travail**. Une pause sur la tâche de commande de travaux désactive les actions mobiles telles que Utiliser la pièce, Fermer terminé, Modifier, Questionnaires, Supprimer la pièce, Créer le besoin de pièce, Heure de l'enregistrement et Fermer incomplet sur la tâche de commande de travaux. Votre **état d'agent de travail** est automatiquement mis à jour en **tant que Travail en pause** pour déterminer que vous avez mis en pause le travail sur une tâche.

6. Cliquez sur **Reprendre le travail** lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau sur l'activité.
Votre **état d'agent de travail** est automatiquement mis à jour en **tant que Sur site** pour déterminer que vous avez repris le travail sur une tâche.

Résultats

Chaque fois que vous suspendez ou reprenez le travail sur la tâche, un horodatage est capturé dans le flux d'activité et le temps réel pendant lequel vous avez travaillé sur la tâche est automatiquement calculé. Une entrée pour le temps passé sur la tâche est créée dans la liste connexe **Temps de travail** .

Enregistrer le temps passé sur une tâche de commande de travaux

Enregistrez la durée d'exécution d'une tâche à l'aide de l'application Now Mobile 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 : wm_agent ou wm_dispatcher

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez une tâche de commande de travaux pour enregistrer le temps.
5. Appuyez sur l'icône Plus d'actions (⋮), puis sélectionnez **Enregistrer le temps**.
6. Sélectionnez les éléments souhaités dans l'un des champs suivants :

Champ	Description
Date de travail	Date à laquelle la tâche a été exécutée.
Catégorie	Catégorie pour la tâche exécutée.
Temps de travail (en heures)	Nombre d'heures de travail passées sur la tâche.
Temps de travail (en minutes)	Nombre de minutes de travail passées sur la tâche.
Commentaires	Remarques supplémentaires à propos de la tâche.

7. Enregistrez la durée de la tâche.
   - Sur un appareil iOS, appuyez sur bouton **Soumettre**.
   - Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône d'envoi.

Enregistrer une dépense secondaire pour une tâche de commande de travaux

Enregistrez les dépenses secondaires associées à vos déplacements professionnels via l'application Now Mobile Agent pour exécuter des tâches de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Consignez vos dépenses secondaires pour gérer les frais (tels que les coûts de location de véhicule, de kilométrage et de fournisseur) que vous payez via l'application mobile pour exécuter votre tâche de commande de travaux. Vous pouvez joindre un reçu pour une dépense secondaire enregistrée.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mon travail** , sélectionnez une tâche de commande de travaux pour enregistrer les dépenses associées.
3. Appuyez sur le menu en haut à droite et appuyez sur **l'onglet Consigner un incident**.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de cet incident.
5. Dans le champ **Devise**, sélectionnez la devise utilisée pour la dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **État**, indiquez si la dépense s'est déjà produite (**Induit**) ou n'a pas encore eu lieu (**En attente**).
7. Dans le champ **Description**, saisissez une description de l'élément secondaire que vous souhaitez enregistrer.
8. Téléchargez des fichiers ou des photos en tant que pièce jointe, le cas échéant.
9. Enregistrez la dépense pour l'élément secondaire.
   - Sur un appareil iOS, appuyez sur bouton **Soumettre**.
   - Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône d'envoi.

Modifier ou supprimer une dépense secondaire pour une tâche de commande de travaux

Modifiez ou supprimez vos incidents consignés des formulaires WOT ou de Mes applets Accessoires.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Accédez à vos incidents de l'une des façons suivantes :
   - À partir des formulaires WOT :
     a. Dans l'onglet **Mon travail** , sélectionnez une tâche de commande de travaux.
     b. Appuyez sur l'onglet **Connexe** .
     c. Faites défiler vers le bas jusqu'à l'onglet **Accessoires** .
   - À partir des applets Mes incidents :
     a. Appuyez sur **Plus** dans le coin inférieur droit.
     b. Appuyez sur **Mes accessoires**.
3. Appuyez sur un élément secondaire pour en voir les détails.
4. Appuyez sur le menu en haut à droite, puis sur **Modifier** ou **Supprimer**.
5. Enregistrez l'enregistrement.

Application hors ligne Field Service Mobile

Lorsque vous êtes sur le site d'une tâche sans connexion Internet, vous pouvez travailler sur des tâches de service sur site, enregistrer le temps passé sur une tâche, suivre l'utilisation des actifs, créer des besoins de pièces et exécuter des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux à l'aide de l'application Now Mobile Agent.

Exécuter l'application Now Mobile Agent en mode hors ligne

Téléchargez les données de service sur site dans le cache de l'application et activez le mode mobile hors ligne pour exécuter les tâches de service sur site à des emplacements dépourvus de connexion Internet. Synchronisez les données lorsque votre équipement mobile est à nouveau en ligne.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 consulter une liste de toutes les actions effectuées lorsque votre appareil était hors ligne ainsi que l'horodatage pour chaque action dans la boîte d'envoi du mode hors ligne. Génère des données plates des calendriers d'agents qui sont utilisées dans l'application mobile pour les téléchargements planifiés de charges utiles hors ligne. L'administrateur peut également choisir de télécharger automatiquement le cache en arrière-plan en configurant les propriétés système. Cela permet de vous donner au moins un téléchargement de données au début du quart.

Procédure

1. Ouvrez Now Mobile l'application Agent.
2. Connectez-vous à votre instance d'application Service sur site.
3. Effectuez les actions suivantes : appuyez sur l'icône de menu et sélectionnez **Hors ligne**.
   - Appuyez sur **Plus**.
   - Appuyez sur **Paramètres**.
   - Appuyez sur **Hors ligne**.
4. Pour télécharger automatiquement le cache planifié en arrière-plan, appuyez sur le bouton **Activer**.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mise en mémoire cache hors ligne planifiée .
   La mise en mémoire cache hors ligne planifiée télécharge automatiquement votre cache en fonction de votre calendrier de travail. La mise en mémoire cache planifiée fonctionne en arrière-plan, pour que vous puissiez continuer à utiliser l'application pendant que le téléchargement se termine. Vous pouvez également activer l'option **Wi-Fi uniquement** pour télécharger le cache lorsque vous êtes connecté à un réseau Wi-Fi. Cette opération fournit une synchronisation transparente lorsque l'appareil se connecte en ligne.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes pour télécharger des données et passer en mode hors ligne.
6. Mettez à jour ou effacez le cache sur l'application mobile.
   Si vous faites passer votre application en mode en ligne, puis à nouveau en mode hors ligne, vous pouvez télécharger les données mises à jour sur le cache de l'application. Vous pouvez effacer le cache après avoir fait passer l'application en mode en ligne.
   - Pour mettre à jour le cache de l'application, appuyez sur **Mettre à jour le cache**. L'application recharge les données vers le cache. Reportez-vous à l'étape précédente pour faire passer l'application en mode hors ligne.
   - Pour effacer le cache, appuyez sur **Effacer le cache**.
7. Synchronisez les enregistrements mis à jour.
   L'application synchronise toutes les données que vous avez mises à jour hors ligne.

Information associée

Mettre à jour des enregistrements sans connexion Internet

Travailler avec des tâches lorsque votre équipement mobile est hors ligne

Acceptez ou rejetez des tâches, enregistrez l'heure de début de déplacement ou de travail, suivez l'inventaire, mettez en pause les tâches, terminez les tâches, clôturez les commandes de travaux et affichez des articles de la base de connaissances à l'aide de votre équipement mobile lorsque vous n'êtes pas connecté à Internet.

À l'aide de votre instance Field Service sur votre équipement mobile en mode hors ligne, 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.

Exécuter les tâches qui vous sont affectées à l’emplacement de la tâche.

- Commencez à travailler sur des tâches en acceptant ou en rejetant les tâches qui vous sont affectées.
- Enregistrez l’heure à laquelle vous commencez à vous rendre sur le site de la tâche ou commencez à travailler sur une tâche.

Afficher les articles de la base de connaissances

- Lorsque vous souhaitez trouver des informations sur la façon dont une tâche de commande de travaux similaire a été exécutée Accéder aux articles de la base de connaissances joints à votre tâche de commande de travaux.
- Lorsque vous souhaitez évaluer un article Fournir des commentaires pour les articles de la base de connaissances.

Suivre l’utilisation des actifs.

- Appuyez sur **Mon inventaire** sur votre application mobile pour consulter votre inventaire.
- Après avoir travaillé sur une tâche, enregistrez les actifs utilisés pour une tâche.

Enregistrez une dépense secondaire.

Enregistrer une dépense secondaire qui s’est produite lorsque vous êtes hors ligne : Enregistrer une dépense secondaire

Créer une tâche de commande de travaux.

Créer, travailler sur une tâche et la marquer comme fermée terminée hors ligne : Créer une tâche de commande de travaux

Mettez en pause des tâches de commande de travaux.

Lorsque vous souhaitez faire une pause lors de l'activité de la tâche, mettez en pause une tâche de commande de travaux.

Créez un besoin de pièces.

Créez un nouveau besoin de pièce hors ligne : Demander un inventaire

Exécuter des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.

- Après avoir terminé le travail pour une tâche, fermez une tâche de commande de travaux.
- Lorsque vous avez terminé toutes les tâches associées à une commande de travaux, terminez la commande de travaux.

Consignez des éléments secondaires.

Signalez les dépenses telles que le coût de la location de voiture, le kilométrage et les coûts de fournisseur pour exécuter les tâches de commande de travaux en consignant les éléments secondaires.

Remplir le questionnaire

Répondez aux questionnaires lorsque votre mobile est hors ligne. Pour plus d’informations, consultez Remplir le questionnaire.

Vous pouvez fermer les SLA de commande de travaux en mode hors connexion. L’application Field Service Mobile enregistre l’horodatage de l'appareil lorsque le SLA a été fermé. Après avoir connecté votre appareil à Internet et synchronisé 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.

l'administrateur SLA peut réparer le SLA pour afficher l'heure réelle à laquelle le SLA a été fermé.

Réparer un SLA après avoir fermé une commande de travaux sur l'application Now Mobile Agent

Réparez un SLA pour capturer l'horodatage de l'appareil qui a été enregistré lors de la fermeture d'un SLA sur l'application Now Mobile Agent en mode hors ligne.

Avant de commencer
Rôle requis : sla_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les répartiteurs peuvent fermer les SLA de commande de travaux lorsque leur application mobile est hors ligne. L'application mobile enregistre l'horodatage de l'appareil lorsque le SLA a été fermé. Lorsque l'application mobile est à nouveau en ligne et que les données sont synchronisées, vous pouvez réparer le SLA et capturer l'horodatage de cet appareil qui reflète l'heure réelle de fermeture du SLA.

Procédure

1. Dans votre instance de bureau, accédez à **Service sur site** > **SLA mis à jour hors ligne**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur un SLA pour le réparer.
   - Si vous avez plus d'un SLA à réparer, sélectionnez ces SLA.
3. Cliquez sur **Réparer**.

Information associée

Réparer les SLA

Gérer des événements avec l'application Agent mobile

Les agents de service sur site peuvent consulter les événements et créer et modifier des événements personnels dans .Agent mobile

Créer un événement personnel dans le Agent mobile

Créez des événements personnels dans le pour bloquer du Agent mobile temps pour une pause ou un appel téléphonique.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Événements créés avec l'afficher Agent mobile comme personnel dans la vue de calendrier.

Procédure

1. Ouvrez le Agent mobile et appuyez sur **Mon calendrier**.
2. Sélectionnez le jour pour lequel vous souhaitez créer un événement.
3. Appuyez sur l'icône représentant des points de suspension en haut à droite et appuyez sur **Créer un événement**.
4. Saisissez 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.

- Nom
- Type
- Heure de début
- Heure de fin

5. Appuyez sur **Soumettre**.

Afficher les événements dans Agent mobile

Affichez les événements dans l'pour Agent mobile rester informé de votre emploi du temps et de tous les événements planifiés pour la journée.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez le Agent mobile et appuyez sur **Mon calendrier**.
2. Appuyez sur le jour de l'événement.
3. Appuyez sur l'événement pour l'afficher.

Modifier un événement personnel dans Agent mobile

Modifiez les événements personnels que vous avez créés dans le Agent mobile cas d'un changement lié à l'événement.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez le Agent mobile et appuyez sur **Mon calendrier**.
2. Appuyez sur le jour de l'événement.
3. Appuyez sur l'événement que vous souhaitez modifier.
4. Appuyez sur **Modifier l'événement**.
5. Modifiez les informations sur l'événement.
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Mettre à jour l'état des équipements avec l'icône Agent mobile

Enregistrer, extraire ou signaler un équipement défectueux à l'aide de l'applet **Mon équipement** dans le Agent mobile.

Vérifiez l'équipement à l'extérieur ou à l'intérieur avec le Agent mobile

Vérifier ou réenregistrer l'équipement affecté à vos tâches de commande de travaux ou à votre équipe via le Agent mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_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 **Mes tâches** > **Mon équipement**.
2. Appuyez sur une instance d'équipement.
3. Vérifiez l'équipement à l'extérieur ou à l'intérieur.
   - Pour vérifier l'équipement, appuyez sur **Vérifier**.

     L'état de l'équipement passe à **En cours d'utilisation**.

   - Pour enregistrer l'équipement, appuyez sur **Enregistrer**.

     L'état de l'équipement passe à **Disponible**. Si la tâche de commande de travaux affectée est terminée, l'instance d'équipement ne peut plus être extraite pour cette tâche.

Signaler un équipement cassé avec le Agent mobile

Signalez les répartitions des équipements affectés à vos tâches de commande de travaux ou à votre équipe via le Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mon équipement**.
2. Appuyez sur une instance d'équipement.
3. Appuyez sur **Signaler la répartition**.
4. Dans le champ **Description** , fournissez des détails sur la répartition.
5. Appuyez sur **Soumettre**.

Résultats

L'état de l'équipement passe à **Non disponible** et ne peut plus être enregistré ni à l'entrée ni à la sortie.

Naviguer sur un site de tâche dans l'application Mobile Agent

Affichez une carte du chantier et obtenez l'itinéraire vers l'emplacement spécifique sur le site.

Avant de commencer

Pour afficher les plans du site, les administrateurs doivent activer le module d'extension Site Mapping pour Gestion des services sur site (com.). Pour plus d'informations, consultez Activer Site Mapping pour Gestion des services sur site.

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Sélectionnez **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de commande 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.

3. Sélectionnez **Site**.
4. Sélectionnez **Obtenir l'itinéraire**.

Utiliser le suivi de la localisation dans l’application Now Mobile Agent

Utilisez le suivi d’emplacement afin de conserver un enregistrement de votre emplacement, soit pour une période de temps définie, soit pendant que vous effectuez des tâches.

Votre administrateur sélectionne les options de suivi qui s’offrent à vous. Deux options de suivi de la localisation sont disponibles, basée sur l’action et manuelle. Vous pouvez sélectionner l’une des options suivantes en fonction de vos besoins :

Suivi basé sur des actions

Démarre et arrête le suivi d'emplacement en fonction des actions que vous effectuez.

Suivi manuel

Démarre le suivi d'emplacement pour une période de temps définie ou suit votre emplacement en continu.

Pour surveiller votre activité, activez le suivi de localisation à partir de votre équipement mobile. Le suivi de localisation se poursuit même si vous n’êtes pas connecté à Internet. Pour plus d’informations, consultez Utilisation du suivi de la localisation sur mobile .

Playbooks pour l’application Now Agent mobile

Les playbooks de l’application Now Agent mobile offrent une expérience guidée pour la réalisation de tâches de commande de travaux sur un équipement mobile.

Des playbooks pour le présent Agent mobile

Les playbooks de l’application Now Agent mobile incluent des étapes pour terminer une tâche de commande de travaux. Les playbooks peuvent être consultés sous une tâche de commande de travaux sélectionnée sur la page **Mon travail** . Les tâches associées à un playbook actif affichent un bouton Afficher les **playbooks** .

Les playbooks sont organisés par étapes pour fournir une expérience guidée. Ils vous dirigent vers des fonctionnalités nouvelles ou existantes de l’application mobile et tiennent à jour une liste de vérification des étapes terminées sur cette tâche de commande de travaux. Les étapes peuvent être marquées comme terminées ou ignorées à votre discrétion. Les étapes se déroulent comme suit :

1. Dépannage
2. Pièces
3. Heure de l'enregistrement
4. Consigner des incidents
5. Vérifier l'achèvement du travail
6. Fermer la tâche de commande de travaux

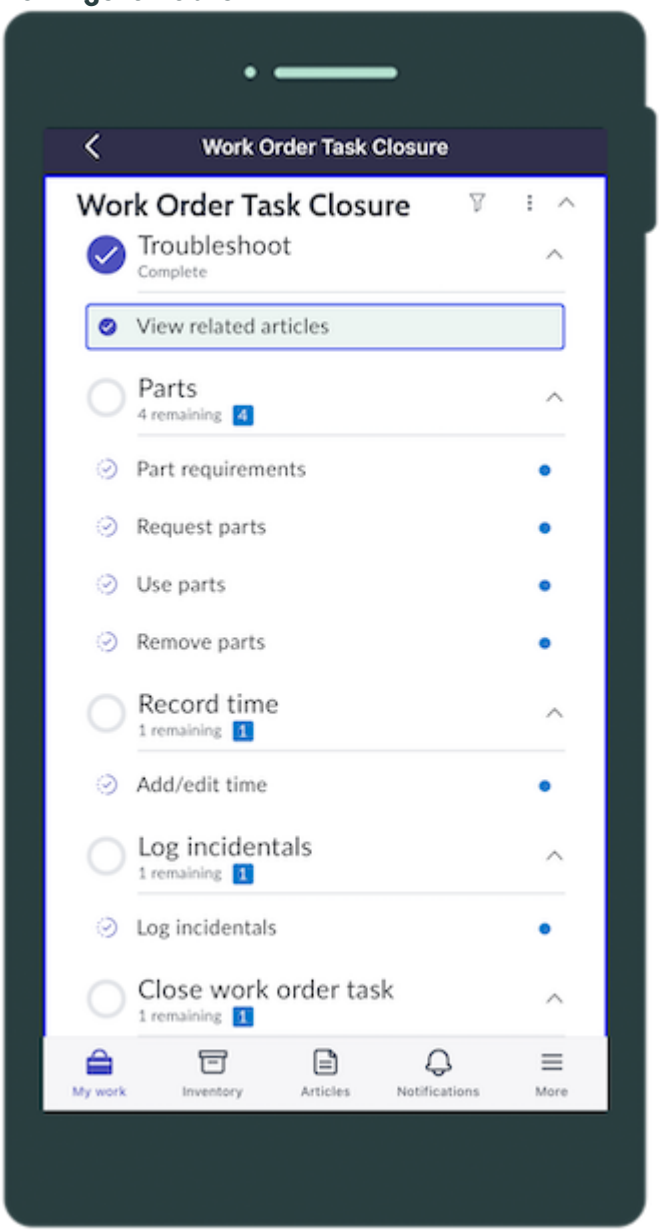
Pour plus d'informations, consultez Playbooks pour l’application Now Agent mobile.

Playbooks de l’application Now Mobile Agent pour Field 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.

Playbook de fermeture de la tâche de commande de travaux dans l'application Now Agent mobile



Dépannage

L'étape Dépannage contient le module **Afficher les articles connexes** . Accédez aux articles de la base de connaissances de votre organisation pour trouver des informations utiles relatives à la tâche de commande de travaux.

Pour plus d'informations sur l'accès aux articles de la base de connaissances dans Now , reportez-vous Agent mobileà Accéder aux informations dont vous avez besoin à l'aide de l'application Now Mobile Agent.

Pièces

L'étape Pièces contient les modules **Besoins de pièces**, **Demander des pièces**, **Utiliser des pièces** et **Supprimer des pièces**. Créez des besoins de pièces, demandez des pièces et marquez ces pièces comme étant utilisées ou supprimez-les pour maintenir un inventaire précis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 demande de pièces, reportez-vous à Demander un inventaire.

Heure de l'enregistrement

L'étape Enregistrer l'heure contient le module **Ajouter/modifier l'heure** . Suivez la date et la durée pendant lesquelles vous avez travaillé sur la tâche.

Pour plus d'informations sur l'enregistrement du temps de travail, reportez-vous à la section Enregistrer le temps passé sur une tâche de commande de travaux.

Consigner des incidents

L'étape Consigner les incidents contient le module **Consigner les incidents** . Consignez les dépenses secondaires liées aux commandes de travaux qui surviennent pendant la tâche ou qui sont autrement liées à la tâche.

Pour plus d'informations sur la journalisation des éléments secondaires, reportez-vous à la section Enregistrer une dépense secondaire pour une tâche de commande de travaux.

Vérifier l'achèvement du travail

L'étape Vérifier l'achèvement du travail contient le module **Vérifier le travail** . Passez en revue une liste de vérification pour vous assurer que la tâche de commande de travaux est terminée.

Fermer la tâche de commande de travaux

L'étape Fermer la tâche de commande de travaux contient le module **Fermer la tâche de commande de travaux** . Fermez la tâche comme terminée ou incomplète avec des notes.

Pour en savoir plus sur la façon de fermer une tâche, reportez-vous à Fermer une tâche de commande de travaux.

Gestion des tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires à l'aide de l'application Agent mobile

Gérez les tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires afin de garantir des processus de maintenance et d'inspection efficaces et efficients.

Lorsque vous travaillez sur une tâche de commande de travaux pour un actif linéaire, l'agent accepte les tâches pour les actifs linéaires afin de lancer le processus d'inspection. En suivant les détails des emplacements de départ et de fin fournis dans la tâche, les agents peuvent commencer à inspecter l'actif linéaire. Au cours de l'inspection, si les agents identifient des zones qui nécessitent une attention particulière ou une maintenance, ils peuvent immédiatement créer un nouvel ordre de travail pour celui-ci.

Démarrer le travail sur une tâche d'actif linéaire

Examinez l'actif linéaire spécifié dans la tâche de commande de travaux pour identifier ou sélectionner des segments ou des zones nécessitant une attention particulière ou une maintenance, et générez une commande de travaux correspondante.

Avant de commencer
Vous devez disposer de la configuration 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.

- La tâche de commande de travaux est à l'état **Accepté** pour commencer à travailler sur la tâche. Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux.
- La tâche de commande de travaux est à l'état **Travail en cours** pour indiquer que la tâche est activement traitée. Pour plus d'informations, consultez Démarrer le travail sur une tâche de commande de travaux.
- Activez le suivi de la localisation à partir de votre équipement mobile pour enregistrer votre position dans la table de l'historique géographique. Pour plus d'informations, consultez Utilisation du suivi de la localisation sur mobile .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches** , affichez toutes les tâches de commande de travaux en sélectionnant **Tout afficher**.
4. Sélectionnez et ouvrez la tâche de commande de travaux souhaitée.
5. Affichez les segments d'actifs linéaires à inspecter en appuyant sur l'onglet **Connexe** et en accédant à la section **Actifs** .
   Chaque segment affiche le nom et un nombre séquentiel de l'actif, ainsi que les détails de début et d'emplacement.
6. Sur le segment que vous souhaitez commencer à inspecter, appuyez sur **Démarrer le travail**.
7. Ouvrez la page de l'actif et examinez les détails de l'actif en appuyant sur le segment sélectionné.
8. Affichez le segment d'actif linéaire sur la carte en appuyant sur l'icône du lanceur Google Maps ( ) dans le champ Emplacement de départ.
   La carte s'affiche et l'emplacement de l'actif linéaire s'affiche. Le segment linéaire est mis en surbrillance en bleu foncé pour une meilleure identification.
9. Fournissez des informations supplémentaires sur l'actif linéaire affecté en appuyant sur **Répondre au questionnaire**.
   Pour plus d'informations, consultez Remplir un questionnaire pour la tâche de commande de travaux.
10. Si vous identifiez un problème pour un actif linéaire, lors de l'inspection d'un segment, créez une nouvelle commande de travaux.

    a. Appuyez sur **Créer une commande de travaux**.

    b. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Ajouter une pièce jointe	Référence au problème identifié avec un type de pièce jointe, tel qu'une photo, une image, un document
Emplacement	Emplacement actif 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.

Champ	Description
	Ce champ est automatiquement renseigné avec l'emplacement actuel de l'agent.
Latitude/longitude	Latitude et longitude du marqueur. Ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur de latitude et de longitude de l'emplacement actuel de l'agent. Vous pouvez modifier ces valeurs si nécessaire.
Actif	Liste des segments d'actifs linéaires liés à la tâche de commande de travaux.
Problème	Nom descriptif du problème. Par exemple, un nid-de-poule sur la route.
Description du problème	Description détaillée du problème.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

11. Une fois l'inspection réussie du segment linéaire, appuyez sur **Marquer comme terminé**.
12. **Facultatif :** Inspectez d'autres segments en répétant les étapes à partir de l'étape 6.

Résultats

Vous avez inspecté avec succès les segments d'actifs linéaires sélectionnés dans une tâche de commande de travaux et créé des commandes de travaux correspondantes pour tous les segments nécessitant une attention particulière ou une maintenance.

Que faire ensuite

Après avoir inspecté tous les segments d'actifs linéaires d'une tâche de commande de travaux, fermez la tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Fermer une tâche de commande de travaux.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des services sur site

Field Service Les solutions d'analyse et de génération de rapports contiennent des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Information associée

Surveillance et analyse pour Gestion des services sur site

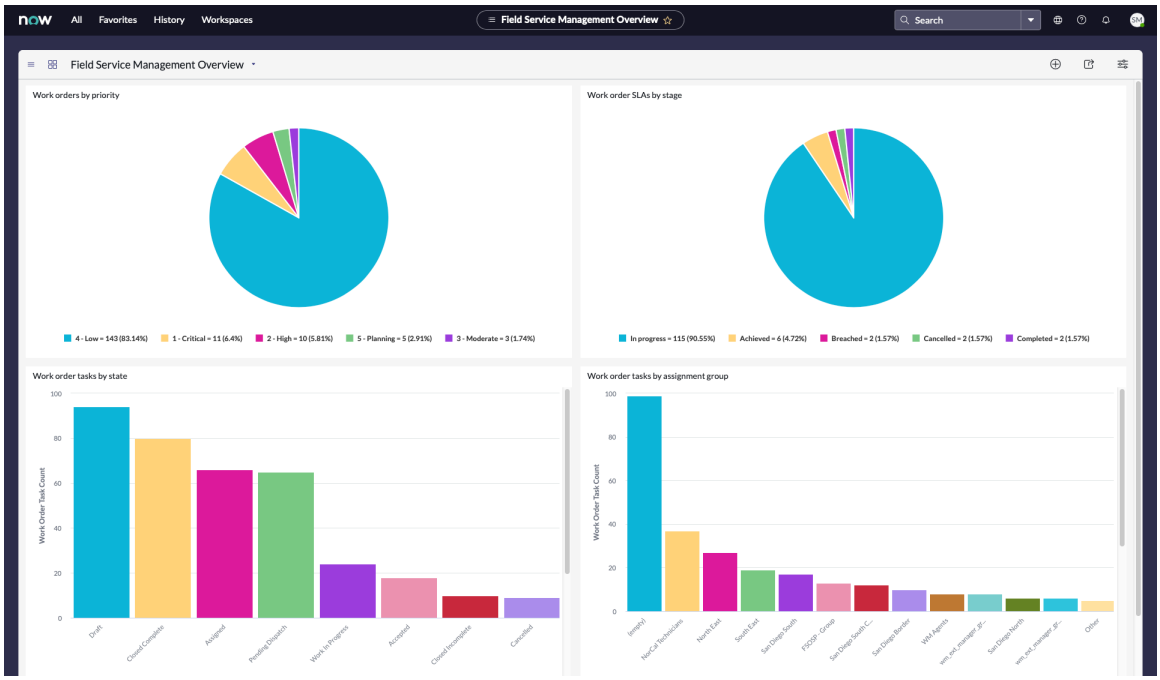
Configurer des rapports et des analyses FSM

Utiliser le tableau de bord Vue d'ensemble de Field Service Management

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble de Field Service Management pour examiner les commandes de travaux par ordre de priorité. Vous pouvez également afficher les tâches en fonction de leurs groupes 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.



Rôles Now Platform requis

Le rôle wm_basic est nécessaire pour suivre l'état des commandes de travaux.

Cas d'utilisation

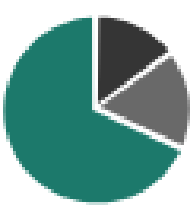
Le cas d'utilisation suivant fournit un exemple de la façon dont un gestionnaire interne utiliserait ce tableau de bord.

Exemple d'utilisation du tableau de bord Vue d'ensemble de Field Service Management

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Tous les utilisateurs ayant le rôle wm_basic	Examine les tâches de commande de travaux par priorité. Comprend l'état des tâches de commande de travaux.

Visualisations de données

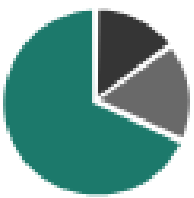
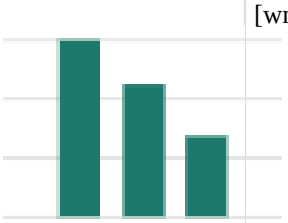
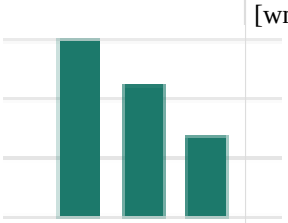
Options de visualisation des commandes de travaux

Titre	Type	Table source	Description
Commande de travaux par priorité	 Tarte	[wm_order]	Vue d'ensemble des commandes de travaux en fonction de leur 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.

Options de visualisation des commandes de travaux (suite)

Titre	Type	Table source	Description
SLA de commande de travaux par étape	 Tarte	[task_SLA]	Vue d'ensemble des tâches de commande de travaux par étape, par exemple, En cours, Atteinte ou Rompu.
Tâches de commande de travaux par état	 Bar	[wm_task]	Vue d'ensemble des tâches de commande de travaux selon leur état d'avancement actuel.
Tâches de commande de travaux par groupe d'affectation	 Bar	[wm_task]	Vue d'ensemble des tâches de commande de travaux en fonction des différents groupes d'affectation.

Monitoring des opérations en temps réel

Surveillez de façon proactive les tendances critiques des services sur site et effectuez un suivi des allocations de coûts grâce à des tableaux de bord.

Vous pouvez :

- suivre le degré de proactivité avec lequel les problèmes ont été identifiés et signalés ;
- surveiller la bonne utilisation des ressources des services sur site ;
- analyser l'estimation du temps nécessaire pour accomplir les tâches par rapport au temps réel ;
- allouer, suivre et générer des rapports sur les dépenses pour toutes les opérations.

Utiliser le tableau de bord Field Service Management

Le module de vue d'ensemble Gestion des services sur site fournit une carte de répartition qui affiche les tâches et les liens vers les enregistrements de tâches connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : répartiteur.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Vue d'ensemble**.

Traduction automatique

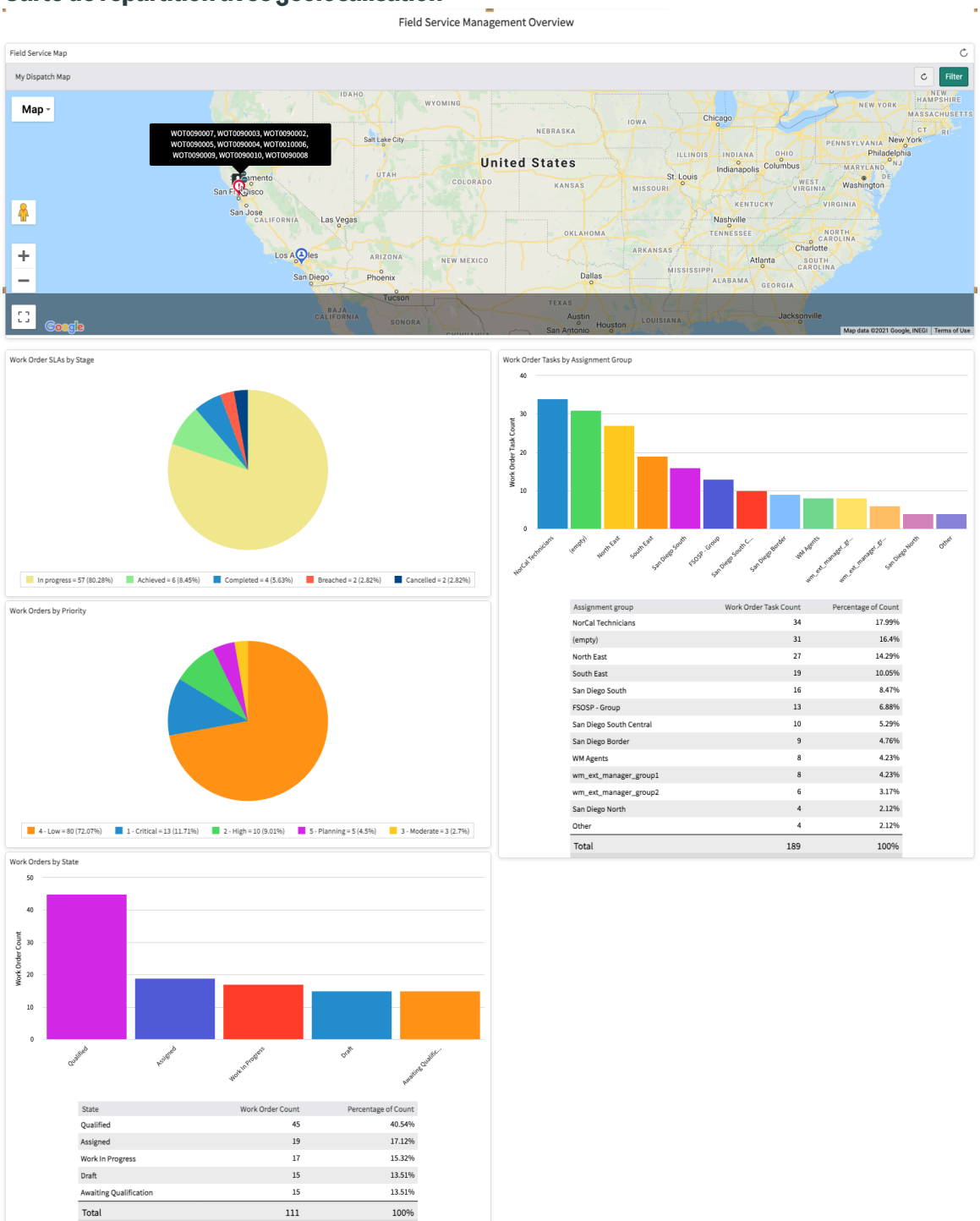
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

La vue de la carte dépend de l'activation ou non du module d'extension Field Service Management Geolocation Demo Data (com.snc.work_management_geolocation.demo).

Example

La vue de la carte de répartition avec la géolocalisation activée regroupe les tâches et les agents par proximité et affiche les enregistrements connexes dans des fenêtres contextuelles sur la carte.

Carte de répartition avec géolocalisation



Traduction automatique

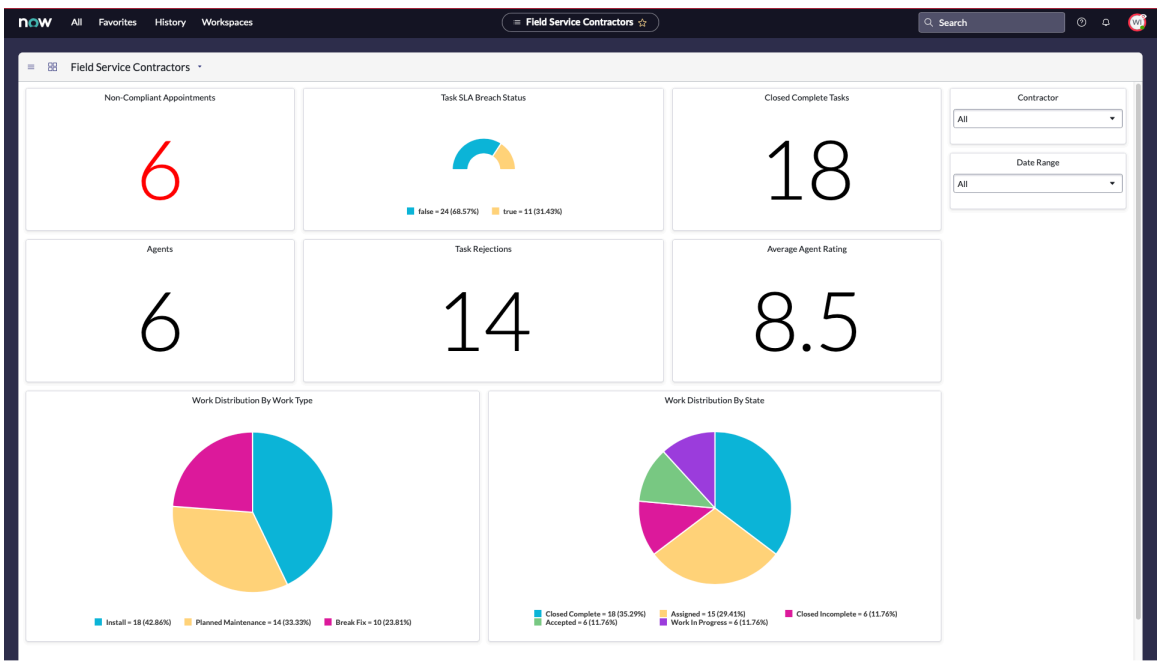
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

La vue de la carte de répartition sans géolocalisation activée affiche les tâches individuelles par état ainsi que les enregistrements connexes dans une fenêtre distincte.

Vous pouvez cliquer sur les éléments contenus dans les rapports pour obtenir plus d'informations sans quitter la page de vue d'ensemble.

Tableau de bord du prestataire

Utilisez ce tableau de bord pour passer en revue l'état des tâches de commande de travaux, des agents, des commentaires des agents et des nominations des sociétés sous-traitantes.



Rôles Now Platform requis

Le rôle wm_contractor_manager_int est nécessaire pour suivre l'état des commandes de travaux et des agents des sociétés sous-traitantes.

Cas d'utilisation

Le cas d'utilisation suivant fournit un exemple de la façon dont un gestionnaire interne utiliserait ce tableau de bord.

Scénarios d'utilisation pour le tableau de bord du prestataire

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire interne	Examine la progression de la tâche de commande de travaux et les résultats des commentaires de l'agent en fonction de la société contractante sélectionnée et de la plage de dates. Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher 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.

Visualisations de données

Vue d’ensemble des visualisations de données sur le tableau de bord du prestataire

Titre	Type	Table source	Description
Rendez-vous non conformes	Score unique 	[wm_task]	Nombre de rendez-vous non commencés à temps.
État de violation du SLA de la tâche	Couronne demi-cercle 	[Task_sla]	Tâches de commande de travaux de données qui ont violé le SLA de tâche.
Tâches achevées fermées	Score unique 	[wm_task]	Nombre de tâches de commande de travaux fermées par des agents.
Agents	Score unique 	[Sys_user]	Nombre d’agents associés à la société contractante.
Rejets de tâches	Score unique 	[wm_task_rejection]	Nombre de tâches de commande de travaux rejetées par le gestionnaire prestataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 visualisations de données sur le tableau de bord du prestataire (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Évaluation moyenne de l'agent	Score unique 	[wm_agent_rating]	Évaluation moyenne de tous les agents de l'entreprise.
Répartition des travaux par type de travail	Tarte 	[wm_task]	Pourcentage de tâches de commande de travaux divisées en fonction du type de travail, comme l'installation, la correction, etc.
Répartition des travaux par état	Tarte 	[wm_task]	Pourcentage de tâches de commande de travaux divisées en fonction de leur état en temps réel, tel que Affecté, Travail en cours, etc.

Filtres

Options de filtre sur le tableau de bord du prestataire

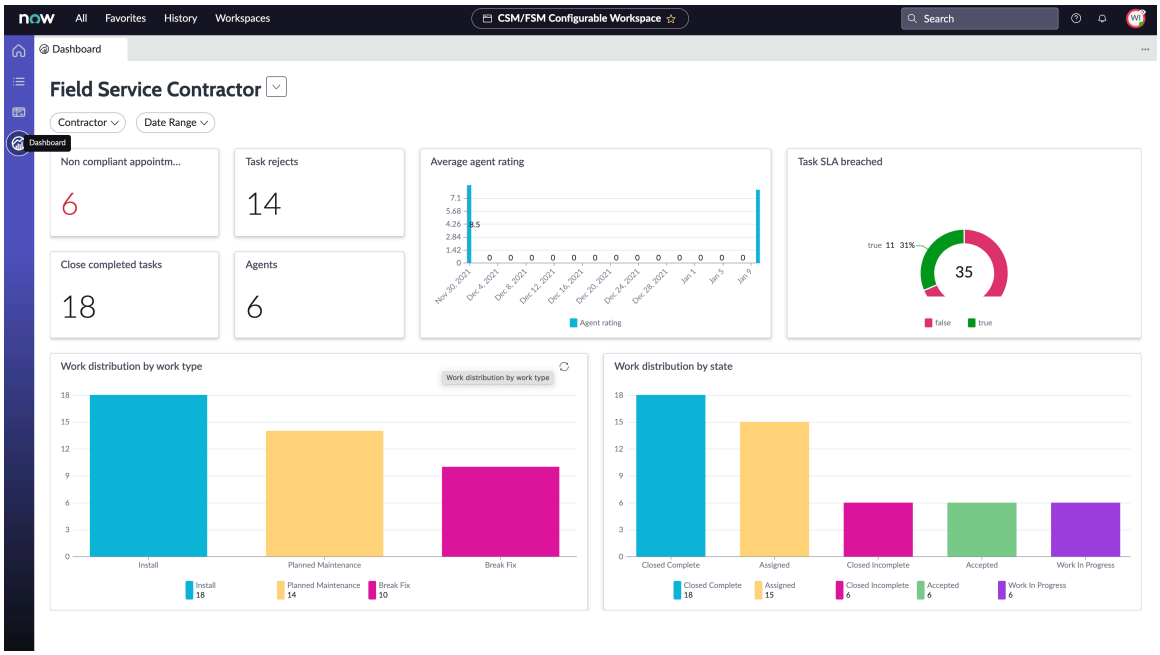
Nom	Type de filtre	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Prestataire	Référence	Sélectionner une seule entrée	Filtrez les résultats du rapport en fonction d'une société sous-traitante sélectionnée ou de toutes.
Plage de dates	Date	Sélectionner une seule entrée	Filtrez les résultats du rapport en fonction de la plage de dates sélectionnée, par exemple les 30 derniers jours.

Tableau de bord du prestataire dans l'espace de travail configurable

Utilisez ce tableau de bord pour passer en revue l'état des tâches de commande de travaux, l'évaluation de l'agent et la distribution du travail par type et 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.



Rôles Now Platform requis

- Le rôle wm_contractor_manager_int est nécessaire pour suivre l'état des commandes de travaux et des agents des sociétés sous-traitantes.
- Le rôle wm_dispatcher est nécessaire pour afficher les commandes de travaux.

Accéder au tableau de bord du prestataire dans l'espace de travail configurable

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail >de service sur site > Espace de travail configurable CSM/FSM**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Scénarios d'utilisation pour le tableau de bord du prestataire

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire interne	Examine la progression de la tâche de commande de travaux et les résultats des commentaires de l'agent en fonction de la société contractante sélectionnée et de la plage de dates. Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher 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.

Visualisations de données

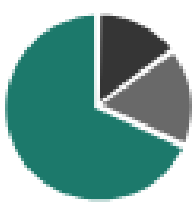
Vue d’ensemble des visualisations de données sur le tableau de bord du prestataire

Titre	Type	Table source	Description
Rendez-vous non conformes	Score unique 	[wm_task]	Nombre de rendez-vous non commencés à temps.
Rejets de tâches	Score unique 	[wm_task_rejection]	Nombre de tâches de commande de travaux rejetées par le gestionnaire prestataire.
Fermer les tâches terminées	Score unique 	[wm_task]	Nombre de tâches de commande de travaux fermées par des agents.
Agents	Score unique 	[sys_user]	Nombre d’agents associés à la société contractante.
Évaluation moyenne de l’agent	Score unique 	[wm_agent_rating]	Évaluation moyenne de tous les agents 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.

Vue d'ensemble des visualisations de données sur le tableau de bord du prestataire (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Tâche de SLA rompue	Couronne demi-cercle 	[task_SLA]	Tâches de commande de travaux de données qui ont violé le SLA de tâche.
Répartition des travaux par type de travail	Tarte 	[wm_task}	Pourcentage de tâches de commande de travaux divisées en fonction du type de travail, comme l'installation, la correction, etc.
Répartition des travaux par état	Tarte 	[wm_task]	Pourcentage de tâches de commande de travaux divisées en fonction de leur état en temps réel, tel que Affecté, Travail en cours, etc.

Filtres

Options de filtre sur le tableau de bord du prestataire

Nom	Type	Description
Prestataire	Référence	Filtrez les résultats du rapport en fonction d'une société sous-traitante sélectionnée ou de toutes.
Plage de dates	Date	Filtrez les résultats du rapport en fonction de la plage de dates sélectionnée, par exemple les 30 derniers jours.

Utilisation du tableau de bord Field Service Safety

Examinez l'état des agents, des tâches et des actifs à l'aide de la Gestion des services sur site carte Covid19. Surveillez les rapports de conformité des agents via le Field Service tableau de bord de sécurité.

Les utilisateurs dotés du rôle wm_manager peuvent utiliser le tableau de bord Field Service Safety pour surveiller si les agents respectent les protocoles de sécurité relatifs à une exposition possible à une maladie infectieuse lors de l'exécution de leurs tâches. 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.

Covid-19 affiche l'impact de la COVID-19 sur les emplacements couverts par les agents, les tâches et les actifs d'un gestionnaire individuel Field Service .

Pour afficher la carte FSM Covid19 sur votre Field Service tableau de bord Sécurité, installez l'application gratuite Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 .

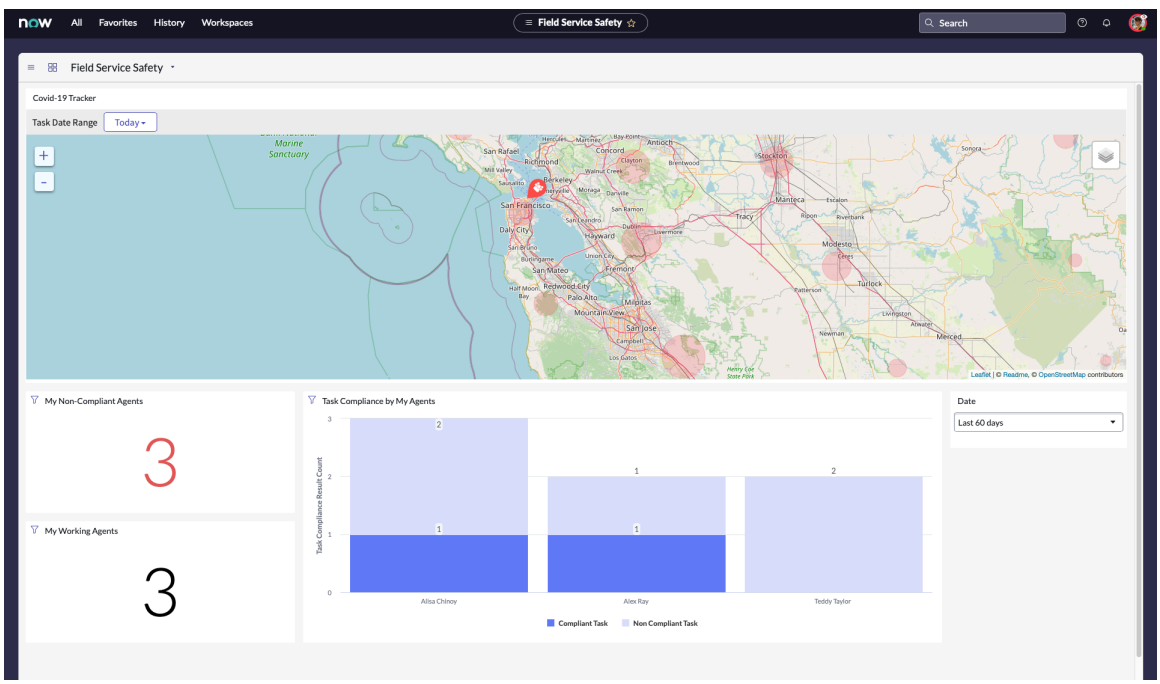
Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19

Vous pouvez utiliser l'application Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 pour afficher la carte COVID-19 Gestion des services sur site sur votre tableau de bord Field Service Safety. L'application apparaît en tant qu'application dans le menu de navigation de l'instance. Il affiche des informations générales sur la COVID-19 sur demande dans le Field Service tableau de bord de sécurité. Les *`COVID-19 Data Feed - pre-sync`* tâches planifiées et *`COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection`* s'exécutent tous les soirs pour actualiser les données.

Utilisation du tableau de bord Field Service Safety

Accédez à la **Service sur site** > **Tableau de bord de sécurité**.

Tableau de bord Field Service Safety avec des données COVID-19



Les sites avec des alertes sont répertoriés sur la carte FSM COVID-19. Utilisez les contrôles de carte comme suit :

- Pour effectuer un zoom avant sur un emplacement et ses alertes, cliquez sur l'icône d'emplacement (
- Pour sélectionner une période à examiner, utilisez la plage de dates de la tâche en haut à gauche.
- Pour filtrer les informations affichées sur la carte, cliquez sur l'icône des couches (en haut à droite et sélectionnez vos filtres.

Chaque icône affiche les informations 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.

Filtres sur la carte COVID-19 du tableau de bord de sécurité

Icône	Description
Tâche	Tâches pour les sites qui sont couverts par le gestionnaire Field Service connecté. • Pour afficher le numéro de tâche et une brève description, cliquez sur le marqueur de tâche. • Pour examiner les détails de la tâche, cliquez sur le numéro de tâche.
Actifs	Les actifs installés ou disponibles sur les sites couverts par le gestionnaire Field Service connecté. • Pour afficher le nom et le nom de la société de l'actif, cliquez sur le marqueur d'actif. • Pour examiner les détails de l'actif, cliquez sur le nom de l'actif.
Agent	Géré par le gestionnaire Field Service connecté. • Pour afficher le nom et le numéro de téléphone mobile de l'agent, cliquez sur le marqueur de l'agent. • Pour examiner les détails de l'agent, cliquez sur le nom de l'agent.

Rapports

Les gestionnaires peuvent afficher le résultat de conformité de la tâche de leurs agents en fonction de la date, par exemple les tâches exécutées par les agents au cours des 30 derniers jours, et ainsi de suite. Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher les enregistrements correspondants.

Rapport du tableau de bord de sécurité

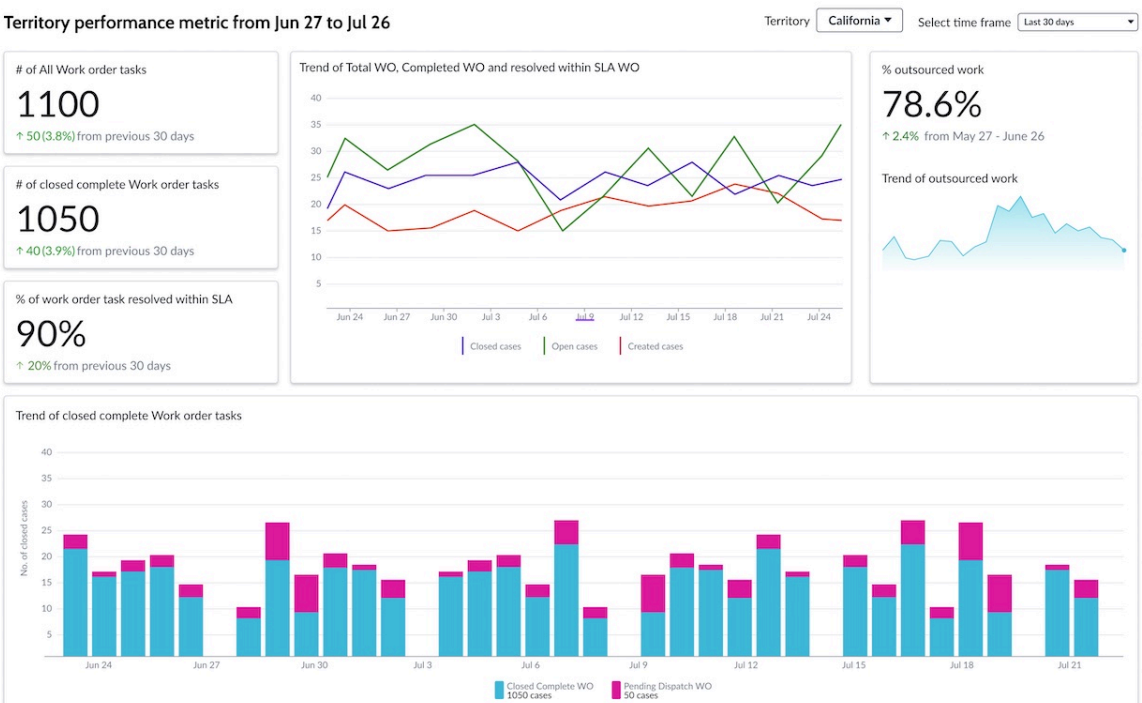
Graphique	Description
Mes agents non conformes	Le nombre d'agents qui ont exécuté leurs tâches sans suivre les protocoles de sécurité pour la plage de dates sélectionnée. Cliquez sur les mesures pour afficher la liste des tâches non conformes.
Mes agents actifs	Le nombre d'agents travaillant sur au moins une tâche et dépendant du gestionnaire Field Service connecté. Cliquez sur les mesures pour afficher la liste de leurs tâches conformes et non conformes.
Conformité des tâches par mes agents	La répartition des tâches conformes et non conformes par agent dans la plage de dates sélectionnée. Cliquez sur une section pour afficher la liste des 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.

Tableau de bord Analyse des performances Territoire du service sur site

Utilisez ce tableau de bord pour afficher et analyser les analyses de performance telles que les tâches de commande de travaux ouvertes, l'utilisation des agents sur les tâches de commande de travaux et le temps de déplacement moyen entre les territoires.



Rôles Now Platform requis

Le rôle wm_admin est nécessaire pour gérer les commandes de travaux.

Accéder au tableau de bord Analyse des performances du territoire du service sur site

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail d'Analyse de la plateforme > Tableaux de bord > Analyse des performances du territoire du service sur site**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation suivants.

Exemples d'utilisation du tableau de bord Performance Analytics pour Field Service Territory

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Planificateur de territoire FSM	Peut créer de nouveaux territoires et voir comment les territoires sont utilisés pour une meilleure allocation des ressources de service sur site et prendre des mesures en fonction des données 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.

Exemples d'utilisation du tableau de bord Performance Analytics pour Field Service Territory (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de territoire FSM	Peut gérer des territoires, créer de nouveaux territoires enfants, voir comment les territoires sont utilisés pour une meilleure allocation des ressources de service sur site et prendre des mesures en fonction des données affichées.

Visualisations de données

Options de visualisation de Territory Performance Analytics

Titre	Type	Table source	Description
Tâches de commande de travaux ouvertes	Score unique 	[wm_task]	Nombre de tâches de commande de travaux ouvertes.
Délai moyen de résolution des tâches de commande de travaux	Score unique 	[wm_task]	Heure moyenne de clôture du travail.
% du temps productif pour les tâches de commande de travaux	Score unique 	[wm_task]	Nombre d'heures que les agents ont passées à travailler sur les tâches au cours des 60 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.

Options de visualisation de Territory Performance Analytics (suite)

Titre	Type	Table source	Description
% d'utilisation d'agents pour les tâches de commande de travaux	Score unique 	[wm_task]	Nombre d'agents affectés pour travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours.
Temps de déplacement moyen pour les tâches de commande de travaux tâches de commande affichées par territoire	Score unique 	[wm_task]	Temps de déplacement moyen pour les tâches de commande de travaux affichées par territoire.
Nombre total de WOT par territoire	Score unique 	[wm_task]	Nombre de tâches de commande de travaux par territoire.

Filtres

Options de filtre du rapport Analyse des performances du territoire

Nom	Type de filtre	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Territoire	Référence	Entrée à sélection multiple	Filtrez les résultats du rapport en fonction d'un territoire sélectionné.
Date	Date	Date à sélection unique	Filtrez le rapport en fonction de la date sélectionnée.

Référence sur Field Service Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants Field Service Management qui sont installés automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Field 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.

Composants installés avec Field Service Management

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des services sur site.

Les données de démonstration pour l'application Gestion des services sur site sont un module d'extension distinct. Le module d'extension Field Service Management Demo Data (com.snc.work_management.demo) fournit des exemples de qualificateurs, de répartiteurs, d'agents, de commandes de travaux, de tâches de commande de travaux, d'entrepôts et d'informations sur les actifs.

Tables installées avec Field Service Management

Les tables sont ajoutées avec Gestion des services sur site.

Tables installées avec Field Service Management

Table	Description
Ordre de travail [wm_order]	Stocke les enregistrements de commandes de travaux.
Flux d'ordre de travail [sf_work_order]	Stocke les enregistrements de flux d'états des commandes de travaux.
Modèle de commande de travaux [cmdb_workorder_product_model]	Stocke les enregistrements de modèles de commande de travaux Product Catalog. Cette table a été modifiée par le module d'extension Gestion des services sur site. Cette table est renommée et fait partie de la Gestion des commandes de service.
Tâche de commande de travaux [wm_task]	Unité de travail effectuée par une personne dans une session (un emplacement et une fois).
Flux de tâches de travail [sf_work_task]	Stocke les enregistrements de flux d'états des tâches de travail.
Modèle de tâche de travail [cmdb_servicetask_product_model]	Stocke les enregistrements de modèles de tâches de travail Product Catalog. Cette table a été modifiée par le module d'extension Gestion des services sur site. Cette table est renommée et fait partie de la Gestion des commandes de service.
Configuration des filtres de la carte WM [wm_map_filters_config]	Stocke les configurations de filtre pour la carte d'agent sur l'interface utilisateur mobile.
Questionnaire [wm_questionnaire]	Stocke les questionnaires créés pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.
Type de travail wm_work_type	Stocke le type de travail effectué par un agent pour terminer la tâche de commande de travaux.
Groupes d'affectation potentiels d'une tâche de commande de travaux	Calcule et stocke le groupe d'affectation potentiel s'il existe plusieurs groupes d'affectation qui peuvent être servis pour une tâche de commande 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.

Tables installées avec Field Service Management (suite)

Table	Description
wm_work_order_task_potential_assignment	**Remarque :** Applicable uniquement lorsque la propriété système **Mettre à jour la table wm_work_order_task_potential_assignment_groups avec des groupes d'affectation potentiels pour la tâche de commande de travaux** est définie sur **Oui**.
Historique de planification wm_task_scheduling_history	Stocke l'historique de la méthode de planification de l'affectation de chaque tâche de commande de travaux, ainsi que la date et l'heure.
Actifs actif.alm	Stocke l'inventaire ainsi que le coût et les détails de l'entrepôt.

Propriétés installées avec Gestion des services sur site

Propriétés système fournies avec l'application Gestion des services sur site .

Propriétés installées avec Gestion des services sur site

Propriété	Description
glide.ui.wm_order_activity.fields	Détermine quels champs sont suivis dans la liste des activité pour les commandes de travaux. Le système synchronise automatiquement les valeurs de cette propriété et les sélectio effectuées en personnalisant les activités. • Type : chaîne • Valeur par défaut : opened_by, work_notes • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
glide.ui.wm_task_activity.fields	Détermine quels champs sont suivis dans la liste des activité pour les tâches de commande de travaux. Le système synchr automatiquement les valeurs de cette propriété et les sélectio effectuées en personnalisant les activités. • Type : chaîne • Valeur par défaut : work_notes, assigned_to • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
work.management.agent.geo.history.update.duration	Définissez la durée (en minutes) de la dernière mise à jour s que vous souhaitez prendre en compte pour calculer l'histor de géolocalisation de l'agent par rapport à l'heure actuelle. S durée de la dernière mise à jour de l'historique de géolocalis est supérieure à la durée définie pour cette propriété, le systè utilise la tâche ou l'emplacement du domicile de l'agent plu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	que l'historique de géolocalisation pour déterminer l'emplac actuel de l'agent. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 240 • Emplacement : liste des propriétés système
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Lorsque cette valeur est définie sur true, les répartiteurs peu effectuer une double réservation d'agents manuellement, mê lorsque la planification dynamique est activée. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : table Liste des propriétés systè [sys_properties]
work.management.allow.auto.metric_cleanup	Fréquence, en nombre de jours, à laquelle la table d'instance mesures doit être purgée des informations de tâche de comm travaux afin d'éviter une quantité inutile de données dans la • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 365 • Emplacement : table Liste des propriétés systè [sys_properties]
work.management.default.end.time	L'heure de fin par défaut pour tous les agents qui travaillent lorsqu'aucun calendrier n'est défini, au format 24 heures. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 17h00 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	Détermine l'état de verrouillage de la tâche de commande de travaux et empêche également la réaffectation. Par exemple, pouvez configurer les tâches de commande de travaux pour soient automatiquement verrouillées lorsque l'état est **Affec** exclues davantage dans les mécanismes de planification auto tels que la planification dynamique ou les recommandations tâches intelligentes. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **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.

Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	Calcule et remplit automatiquement les groupes d'affectatio potentiels en fonction de l'emplacement et des groupes d'aff s'il y en a plusieurs qui peuvent être pris en charge pour une tâche de commande de travaux. Met à jour la table avec des `wm_work_order_task_potential_assignment_` groupes d'affectation potentiels pour la tâche de commande travaux. • Type : booléen • Valeur par défaut : non • Emplacement : **Service sur site** > **Administration Propriétés**
work.management.default.start.time	L'heure de démarrage par défaut pour tous les agents qui tra lorsqu'aucun calendrier n'est défini. Cette valeur fixe l'heur démarrage d'une journée autre que celle en cours lorsqu'au tâche n'est planifiée ou se poursuit depuis la veille. Cette pr utilise le format 24 heures. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 08h00 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration Propriétés**
work.management.allow.auto.timecard	Créez automatiquement une carte de pointage pour une tâch commande de travaux lorsque la tâche est . Chaque fois que est reprise, le temps passé sur la tâche est enregistré dans la pointage. Le champ **Durée réelle du travail** capture le ter travail cumulé passé sur la tâche. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Service sur site** > **Administration Propriétés**
work.management.allow.travel.task.timecard	Permet d'enregistrer le temps qu'un agent a passé pour exéc tâche de commande de travaux. La carte de pointage est gén lorsqu'un agent clique sur **Démarrer le travail**. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : table Liste des propriétés systè [sys_properties]
work.management.limit.location	Par défaut, la liste des groupes de distribution disponibles es selon leur proximité de l'emplacement de la tâche de comma de travaux. Lorsque cette propriété est définie sur faux, le sy

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	affiche tous les groupes de distribution pour la sélection sans compte de l'emplacement. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** **Propriétés** > **Propriétés de la répartition pour le s sur site**
work.management.max.agents.processed	Définit le nombre maximal d'agents traités par répartition automatique à un moment donné. Le système a une limite ab de 300 agents et fixe la valeur à ce niveau. Si vous spécifiez 300, le système ne peut pas répartir automatiquement une tâ un groupe de répartition qui contient plus d'agents que la va configurée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** **Propriétés**
work.management.work.spacing	Durée (en minutes) à ajouter entre la fin d'une tâche et le dé déplacement pour la suivante. Un exemple d'une valeur de t valide est 10. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** **Propriétés**
com.snc.wm.wo.task_window_days	Jours par défaut pour une fenêtre de tâche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 14 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** **Propriétés**
work.management.use.mandatory.skills	Active la fonctionnalité de compétences obligatoires et indiq la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill] est utilis les commandes de travaux et les tâches de commande de tra • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : liste des 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 installées avec Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
work.management.rejected.technician.duration	Le nombre d'heures après lesquelles une tâche de commande travaux peut être planifiée de manière dynamique pour l'age rejeté la tâche de commande de travaux. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 24 • Emplacement : liste des propriétés système
skills_management.migration	Répertorie les tables de tâches à migrer vers la table des Compétences de la tâche [task_m2m_skill] lorsqu'un admini exécute le script `Migrate Skills to Task Skill` • Type : liste de choix • Valeur par défaut : wm_task,customerservice_c wm_order • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
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 Compéten la tâche [task_m2m_skill]. Si le nom de la table est indiqué cette propriété, les données ont été migrées et ne seront pas à nouveau. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalculation	Lorsqu'elle est définie sur vrai, elle ignore la vérification du de déplacement pour les agents de service sur site. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : liste des propriétés système
sn_fsm_service_loc.max_nouveau_emplacement_par_jour	Définit le nombre maximal de nouveaux emplacements auto jour pour les utilisateurs externes. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** **Propriétés**
sn_fsm_crew.gestion.travail.autoriser.affectation.tâche.équipe.sous-dimensionnée	Permet aux répartiteurs d'affecter manuellement une tâche à équipe, même lorsque la taille de l'équipe ne répond pas au des agents minimaux 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.

Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : liste des propriétés système
work.management.optimization.conflict_handling	Gère l'affectation des tâches planifiées en dehors des heures travail de l'agent lors de l'optimisation de l'itinéraire des tâc pour l'agent. Choisissez l'un des comportements d'optimisa d'itinéraire suivants pour éviter les conflits qui peuvent se p en raison des tâches de débordement : • stop_action : mettre fin à l'action d'optimisation l'acheminement et renvoyer l'état d'acheminem d'origine à l'agent. • unassign_task : annuler l'affectation des tâches planifiées en dehors des heures de travail de l'a • Extend_tasks : ajustez les tâches non affectées la fin du calendrier de l'agent lors de l'optimisat l'itinéraire en fonction des tâches. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : stop_action • Emplacement : table Liste des propriétés systè [sys_properties]
sn_fsm_crew.durée.par défaut.en.jours.de.membre.équipe	Définit le nombre de jours par défaut pendant lesquels un ag partie d'une équipe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 • Emplacement : table Liste des propriétés systè [sys_properties]
sn_task_grouping.log.verbosité	Consigne les détails du regroupement dynamique. Enregistre des informations telles que le nombre de tâches mises en lot les numéros de tâches groupées, les numéros de sous-tâches politiques, les règles et les qualificatifs utilisés pour créer les • **Type** : choice_list • **Valeur par défaut** : OFF • **Emplacement** : table Liste des propriétés systè [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.

Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance

Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance avec Gestion des services sur site

Propriété	Description
work.management.autodispatch.geolocation	Nécessite l'utilisation de la géolocalisation pour calculer le temps de déplacement estimé pour la planification dynamique et l'affectation automatique des tâches. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** > **Répartir les propriétés pour** Gestion des services sur site **Remarque :** pour utiliser l'API Google Maps avec la planification dynamique, vous devez également activer la case à cocher **Utiliser Google pour les données de temps de déplacement et de trafic** sur le formulaire Configuration de la planification dynamique.
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer le temps de déplacement et la distance estimés de l'agent vers les emplacements des tâches lorsque des tâches leur sont affectées à l'aide de la planification dynamique. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.travel.calculation.auto_assignment	Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer une estimation du temps de déplacement de l'agent et de la distance vers les emplacements des tâches lorsque les agents se voient affecter des tâches à l'aide de l'affectation automatique. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : utilisation de l'API Google Maps • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **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.

Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance avec Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
work.management.travel.calculation.manual_assignment	Utilise l'API Google Maps, des estimations Beans.AI ou à vol d'oiseau pour calculer une estimation du temps de déplacement de l'agent et de la distance jusqu'aux emplacements des tâches lorsque celles-ci sont affectées manuellement aux agents. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.travel.calculation.route_optimization	Utilise l'API Google Maps, des estimations Beans.AI ou à vol d'oiseau pour calculer le temps de déplacement estimé de l'agent et la distance jusqu'aux emplacements des tâches lorsque l'itinéraire de l'agent est optimisé. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : utilisation de l'API Google Maps • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization	Active l'optimisation de l'itinéraire pour optimiser les sous-tâches dans les lots de tâches de commande de travaux. • **Type** : vrai/faux • Valeur par défaut : false • **Localisation** : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.travel.calculation.expected_arrival	Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer le temps de déplacement estimé de l'agent et la distance entre l'emplacement de la tâche et son emplacement lorsque l'agent commence à se déplacer. Si un agent quitte la tâche avant ou après l'heure de début du déplacement planifié, les valeurs Début de déplacement planifié, Début planifié, Fin estimée et Durée de déplacement estimée pour la tâche sont 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.

Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance avec Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : utilisation de l'API Google Maps • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Sélectionnez Utiliser le trafic en temps réel de l'API Google comme valeur par défaut pour calculer l'heure d'arrivée estimée de l'agent à l'aide des données de trafic en temps réel.

Propriétés d'approvisionnement de pièces

Propriétés d'approvisionnement de pièces pour Gestion des services sur site

Propriété	Description

Critères de recherche de pièce	Définit les critères pour rechercher des pièces. Les entrepôts contenant les pièces avec la quantité demandée s'affichent selon les critères de recherche sélectionnés.
	• Type : liste de choix
	• Valeur par défaut : aucune restriction
	  ○ **Aucune restriction** : effectuez une recherche dans tous les entrepôts de l'entrepôt et dans les entrepôts personnels de vos pairs.
	  ○ **Groupe d'affectation uniquement** : rechercher tous les entrepôts des agents homologues qui font partie des groupes d'affectation de l'agent de service sur site connecté.
	  ○ **Seuls les entrepôts préférés** : rechercher tous les entrepôts préférés de tous les groupes d'affectation, quel que soit le rayon mentionné dans le profil de l'agent connecté.
	• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**

Utiliser des approbations de demandes de pièces	Active l'envoi et la réception de notifications mobiles lorsque des agents de service sur site demandent des pièces à des agents homologues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'approvisionnement de pièces pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : booléen • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
Créer des demandes de pièces pour l'approvisionnement des besoins de pièces	Crée une demande de pièce lorsqu'une pièce est ajoutée au besoin de pièce. • Type : booléen • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**

Propriétés de géolocalisation

Propriétés de géolocalisation pour Gestion des services sur site

Propriété	Description
work.management.map.merge.task.agent.markers	Fusionne les marqueurs d'agent et de tâche sur les cartes de géolocalisation avec un nouveau marqueur violet. Lorsque cette propriété est définie sur vrai, les marqueurs d'agent et de tâche qui sont proches les uns des autres sont fusionnés en une grappe violette qui affiche le nombre des deux types de marqueurs. La fenêtre contextuelle d'information pour le marqueur violet affiche les éléments pour tous les agents et toutes les tâches. Si cette propriété est définie sur faux, les agents et les tâches seront uniquement rassemblés dans leurs propres grappes et non dans la grappe violette unique. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.evening.rush.hours	Plage d'heures de pointe en soirée, au format suivant : 14h30-16h00. Cette propriété utilise le format 24 heures. Toutes les heures sont exprimées en une plage horaire, séparée par un tiret et sans espace. Les heures qui n'utilisent pas ce format sont ignorées. Cette propriété doit être utilisée avec les propriétés `work.management.morning.rush.hours` et `work.management.rush.travel.buffer`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 géolocalisation pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Par défaut : 0 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.morning.rush.hours	Plage d'heures de pointe du matin, au format suivant : 06h30-08h00. Cette propriété utilise le format 24 heures. Toutes les heures sont exprimées en une plage horaire, séparée par un tiret et sans espace. Les heures qui n'utilisent pas ce format sont ignorées. Cette propriété doit être utilisée avec les propriétés `work.management.evening.rush.hours` et `work.management.rush.travel.buffer`. • Type : chaîne • Par défaut : 0 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.rush.travel.buffer	Pourcentage à ajouter à tous les temps de déplacement pendant les heures de pointe. Le système utilise ce pourcentage pour calculer les calendriers lors de l'optimisation des itinéraires de tâches pour les agents. Utilisez cette propriété lorsque les heures de pointe du matin et du soir sont définies. Un exemple de pourcentage de délai tampon valide est 15. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.travel.buffer	Pourcentage à ajouter à tous les temps de déplacement. Un exemple de valeur de pourcentage valide est 15. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.allow.toll.roads	Permet au système d'utiliser des sections à péage lors de l'acheminement automatique ou de l'optimisation des itinéraires de tâches pour 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.

Propriétés de géolocalisation pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**

Propriétés de la planification dynamique

Propriétés de la planification dynamique pour Gestion des services sur site

Propriété	Description
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Permet aux répartiteurs de réserver deux fois des agents manuellement, même lorsque la planification dynamique est activée. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	Lorsque cette propriété est définie sur true, les tâches affectées à l'agent à l'aide de la planification dynamique n'ont plus de temps de déplacement estimé calculé. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer le temps de déplacement et la distance estimés de l'agent vers les emplacements des tâches lorsque des tâches leur sont affectées à l'aide de la planification dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 planification dynamique pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	Utilisé pour fournir une évaluation d'optimisation plus précise pour chaque bloc de travail pour les agents. La propriété inclut work.management.morning.rush.hours et work.management.rush.travel.buffer. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : include_all_travel • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer la distance estimée jusqu'aux emplacements des tâches lorsque des tâches sont affectées aux agents à l'aide de la planification dynamique. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Activez cette propriété pour afficher les agents éligibles recommandés aux répartiteurs lors de la planification des tâches à l'aide de la planification dynamique. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **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.

Propriétés de la planification dynamique pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garantit que le regroupement dynamique s'exécute avant la planification dynamique. Les tâches à l'état Expédition en attente sont regroupées avant l'exécution de la planification dynamique. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	Définissez la durée minimale de travail à réserver pour le premier calendrier de travail de la tâche (en minutes). • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 60 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
work.management.enable.optimizing.travel	Active la planification dynamique pour réaffecter les tâches de commande de travaux à l'agent le plus proche, quelle que soit sa disponibilité. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
minutes.seuil.temps.gestion.travail.temps de déplacement.	Définit le temps de déplacement (en minutes) qui affecte une tâche de commande de travaux à l'agent le plus proche s'il se trouve sur la distance parcourue. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **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.

Vue de la base de données

Le module d'extension Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile) ajoute la vue de base de données des emplacements mobiles en direct. Le module d'extension Field Service Mobile est activé lorsque vous activez le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management).

Vue de base de données installée avec Field Service Management

Vue de la base de données	Description
Emplacement mobile actif [sn_fsm_mobile_live_location_view]	Emplacement mobile en direct des Field Service agents.

Rôles installés avec Field Service Management

Les rôles sont ajoutés avec Gestion des services sur site.

Rôles dans Field Service Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Field Service Management [wm_admin]	Gère les données relatives à la gestion des services sur site. Les administrateurs Field Service Management peuvent également : • contrôler et remplacer toutes les informations de l'application Field Service Management ; • supprimer les commandes de travaux et les tâches ; • créer des tâches à l'aide de la fonctionnalité Cloner la tâche ; • créer, modifier et supprimer les modèles de commandes de travaux et les modèles de tâches de travail ;	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_admin • skill_admin • territory_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin • plan_maint_admin • wm_dispatcher • questionnaire_admin • catalog_admin • wm_qualifier • knowledge_manager • template_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 dans Field Service Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• créer, modifier et supprimer les éléments secondaires ; • afficher les lignes de dépense ; • afficher certains champs dans les contrats non basés sur un abonnement ; • créer des questionnaires ; • réserver un rendez-vous.	
Agent Field Service Management [wm_agent]	Gère le temps de tâche réel et effectue le travail sur site. Les agents peuvent également : • accepter ou rejeter les tâches qui leur sont affectées ; • ajouter des besoins de pièces ; • approvisionner des pièces ; • créer des tâches à l'aide de la fonctionnalité Cloner la tâche ; • ajouter des notes de travail aux commandes de travaux et aux tâches de	• wm_basic • skill_user • inventory_user • territory_user • document_management_user • agent_schedule_user • questionnaire_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manag • timecard_user • fsm_skill_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 dans Field Service Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	commande de travaux ; • soumettre des questionnaires ; • créer, modifier et supprimer les éléments secondaires ; • afficher les lignes de dépense ; • afficher certains champs dans les contrats non basés sur un abonnement ; • réserver un rendez-vous. Les agents ne peuvent pas mettre à jour les horaires des fenêtres de calendrier ou de tâches, ni activer le contrôle de fenêtre.	
Utilisateur approbateur Field Service Management [wm_approver_user]	Responsable de l'approbation des commandes de travaux avant qu'elles ne soient qualifiées ou affectées.	• approver_user • cmdb_read
Informations de base Field Service Management [wm_basic]	Créer des commande de travaux et suivre les commandes de travaux qu'ils ont créés. Accès aux données communes partagées par tous les rôles de service sur site.	• task_activity_writer • skill_user • inventory_user • territory_user • wm_read • service_fullfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dans Field Service Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• document_management_user • fsm_skill_user
Répartiteur Field Service Management [wm_dispatcher]	Planifie les tâches, ajoute les pièces et affecte les tâches aux agents de travail. Les répartiteurs peuvent également : • créer des tâches ; • ajouter des besoins de pièces ; • approvisionner des pièces ; • modifier tous les champs de tâches de commande de travaux et gérer les tâches, du statut **Brouillon** à **Affecté** ; • modifier le champ **Affecté à** jusqu'à ce que le travail commence ; • créer des tâches à l'aide de la fonctionnalité Cloner la tâche ; • définir le temps de déplacement réel et les heures de début et de fin du travail si nécessaire ;	• wm_basic • inventory_user • territory_user • dynamic_scheduling_user • document_management_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • skill_model_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manag • timecard_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 dans Field Service Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• ajouter des notes de travail à n'importe quel enregistrement de service sur site ; • créer, modifier et supprimer les éléments secondaires ; • afficher les lignes de dépense ; • afficher certains champs dans les contrats non basés sur un abonnement ;	
Initiateur Field Service Management [wm_initiator]	Crée des commandes de travaux et affecte le groupe de qualifications. Les initiateurs peuvent également : • Modifier les commandes de travaux qu'ils créent et qui sont à l'état **Brouillon** . • ajouter des notes de travail à n'importe quel enregistrement de service sur site ; • afficher les tâches de commandes	wm_basic

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dans Field Service Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de travaux et les besoins de pièces.	
Initiateur qualificateur Field Service Management [wm_initiator_qualifier]	Les initiateurs-qualificateurs peuvent : • créer des commandes de travaux ; • créer des tâches ; • ajouter des besoins de pièces ; • approvisionner des pièces ; • attribuer des compétences aux agents ; • afficher les éléments secondaires.	• wm_initiator • wm_qualifier
Initiateur qualificateur répartiteur Field Service Management [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	Les initiateurs-qualificateurs-répartiteurs peuvent : • créer des commandes de travaux ; • créer des tâches ; • ajouter des besoins de pièces ; • approvisionner des pièces ; • attribuer des compétences aux agents ; • affecter des travaux aux agents ;	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dans Field Service Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• gérer les tâches des agents ; • afficher les éléments secondaires.	
Gestionnaire Gestion des services sur site [wm_manager]	Les gestionnaires de service sur site peuvent : • Gérer les compétences de l'agent • Gérer les cartes de pointage • Afficher et gérer les calendriers de travail • Afficher et gérer les événements personnels	• fsm_skill_admin • wm_agent • timecard_manager • agent_schedule_manager
Qualificateur Field Service Management [wm_qualifier]	Qualifie les commandes de travaux et crée des tâches de commande de travaux. Les qualificateurs peuvent également : • modifier les commandes de travaux à l'état **Qualifié** ; • modifier les commandes de travaux à l'état **En attente de qualification** ; • modifier les tâches à l'état de **Brouillon** pour fournir des détails techniques,	• wm_basic • inventory_user • territory_user • document_management_user • skill_model_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 dans Field Service Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	tels que des informations sur les CI impliqués ou les pièces nécessaires ; • créer des tâches à l'aide de la fonctionnalité Cloner la tâche ; • modifier le groupe de qualifications ; • définir le groupe de distribution ; • ajouter des besoins de pièces ; • approvisionner des pièces ; • ajouter des notes de travail à n'importe quel enregistrement de service sur site ; • afficher les éléments secondaires.	
Lecture Field Service Management [wm_read]	Capable de lire les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.	• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user • cmdb_read
Field Service Desk Agent [sn_fsm_servicedesk_agent]	Permet à un utilisateur de créer une commande de travaux, d'appliquer un modèle et de faire progresser la commande de travaux.	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_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 dans Field Service Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Initiateur de tâche Field Service Management [wm_task_initiator]	Créez, supprimez et modifiez des tâches de commande de travaux et des besoins de pièces lorsque la commande de travaux et la tâche de commande de travaux sont à l'état Brouillon.	wm_initiator

Intégration de rôle avec Gestion du service clientèle

Lorsque vous activez le module d'extension Customer Service Management (com.sn_customerservice) avec le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management) et ajoutez des rôles spécifiques Service clientèle aux Field Service agents, ils peuvent afficher ou créer un ticket et afficher également des données supplémentaires du service clientèle. Pour en savoir plus sur les rôles d'agent du service client, consultez Rôles installés avec Customer Service Management .

Intégration des rôles pour les agents du service client

Ajout de ce rôle	Permet aux agents
sn_customerservice.case_viewer	• Accès aux tickets en lecture ; • Affichage de tous les champs dans un ticket accessible par un agent du service clientèle [sn_customerservice_agent].
sn_customerservice.customer_data_viewer	Accès en lecture seule à des entités de données clients comme les suivantes : • Éléments de base d'installation • Contrats • Autorisations • Comptes, contacts et membres de l'équipe de compte • Actifs • Consommateurs • Produit vendu
sn_customerservice.proxy_contact	Création d'un ticket à l'aide d'un créateur d'enregistrement.

Script includes installé avec Field Service Management

Des script includes sont ajoutés avec Gestion des services 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.

Script includes pour Gestion des services sur site

Script include	Description
`WMTimelineGroupSchedulePage`	Planifie le script include de page pour le graphique des ressources du service sur site.
`WorkManagementInitiation`	Crée un lien vers une commande de travaux nouvellement créée et transfère toute information pertinente.
`FSMQuestionnaireHelper`	Crée des questionnaires et les associe à la commande de travaux et aux tâches de commande de travaux.

Script includes de géolocalisation

Gestion des services sur site ajoute les script includes de géolocalisation suivants.

Script includes de géolocalisation pour Gestion des services sur site

Script include	Description
`WMGeolocationAJAX`	Achemine automatiquement les tâches à partir de la carte de répartition mobile Gestion des services sur site.
`WMGeolocationUtils`	Fournit des utilitaires pour les cartes de géolocalisation Gestion des services sur site.
`WorkTaskRouting`	Fonctionnalité d'acheminement pour les tâches de commande de travaux.

Scripts clients installés avec Gestion des services sur site

Des scripts clients sont ajoutés avec Gestion des services sur site.

Scripts clients installés avec Gestion des services sur site

Script client	Table	Description
Calculer la fin de fenêtre	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Remplit automatiquement la Date de fin de fenêtre en fonction de la dernière date de rupture du SLA. Valeur par défaut : désactivé
Remplir la brève description	Expense Line [fm_expense_line]	Remplit automatiquement la brève description des lignes de dépenses avec la brève description de la commande de travaux lorsque les lignes de dépenses sont créées manuellement à partir des commandes de travaux. Cost Management doit être activé.
Masquer les champs de dates de fin	Commande de travaux [wm_order]	Masque la date de fin estimée (estimated_end) lorsque le processus généré par la demande est utilisé et masque la date de fin prévue (expected_end) lorsque le processus généré par la tâche est utilisé.
Mettre à jour l'interface utilisateur en cas de changement de chargement et de modèle	Utilisation des ressources [sm_asset_usage]	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Gestion des services sur site (suite)

Script client	Table	Description
Afficher/Masquer la section Carte de tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Cette section de la carte affiche l'emplacement de la tâche et montre également les agents proches de celle-ci. Cette section doit être visible uniquement lorsque la tâche est à l'état de **Expédition en attente**.
Activation des besoins de pièces	Commande de travaux [wm_order]	Masque les besoins de pièces sur le formulaire de commande de travaux si les besoins de pièces ne sont pas activés dans la configuration du service sur site.
Mettre à jour le modèle et la quantité en fonction de l'actif	Utilisation des ressources [sm_asset_usage]	

Règles métier installées avec Field Service Management

Des règles métier sont ajoutées avec Gestion des services sur site.

Règles métier installées avec Field Service Management

Règle métier	Table	Description
Accepter	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Fait passer automatiquement une tâche de l'état **Affecté** à **Accepté** si l'option **Accepter/Rejeter** est sélectionnée dans la configuration de service sur site.
Affectée	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Définit une tâche de l'état de **Brouillon** à l'état **Affecté** si le champ **Affecté à** est rempli. Cette règle métier est associée au flux d'état « Affecté (Brouillon à Affecté) ».
Affecté (règle métier de flux d'états)	Commande de travaux [wm_order]	Fait passer automatiquement une commande à l'état **Affecté** si les champs **Groupe d'affectation** ou **Affecté à** sont remplis. ServiceNow recommande de ne pas modifier cette règle métier.
Fermer automatiquement les tâches de Livraison et de Réception	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Fait passer automatiquement une tâche de ligne d'ordre de transfert à l'état **Fermé terminé** chaque fois que la pièce a été reçue et livrée dans l'entrepôt de l'agent.
Annuler la tâche de travail	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Annule tous les ordres de transfert pour une tâche de commande de travaux, via les flux d'états, lorsqu'une tâche est annulée.
Créer la première tâche de commande de travaux	Commande de travaux [wm_order]	Crée la première tâche pour une commande de travaux nouvellement qualifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 installées avec Field Service Management (suite)

Règle métier	Table	Description
Types de groupe d'automatisation des services sur site	Groupe [sys_user_group]	Assure l'intégrité des données pour les informations de couverture des groupes de distribution.
Qualification d'automatisation des services sur site	Propriété système [sys_properties]	Désactive l'étape de qualification lorsque la propriété système `work.management.qualification` est définie sur **Non**. Cette règle métier active l'étape de qualification lorsque la propriété est définie sur **Oui**.
Remplir les compétences - Mettre à jour les tâches enfants	Commande de travaux [wm_order]	Lorsque le CI est modifié, met à jour les compétences requises dans les tâches pour que la commande contienne ces compétences.
Remplir la commande de travaux depuis le modèle	Commande de travaux [wm_order]	Remplit une nouvelle commande de travaux à partir du modèle de commande de travaux choisi comme modèle.
Remplir la Fin de fenêtre en fonction du SLA	SLA de tâche [task_sla]	Remplit la dernière date de rupture du SLA de tâche en fonction de la commande de travaux parente. Valeur par défaut : désactivé
Remplir la Fin de fenêtre en fonction du SLA	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Remplit la dernière date de rupture du SLA de tâche en fonction de la commande de travaux parente. Valeur par défaut : désactivé
Prêt pour la qualification (approbation désact.)	Commande de travaux [wm_order]	Fait passer automatiquement une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour la qualification** lorsque le champ **Modèle** est rempli.
Réaffecter	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Empêche la réaffectation de la tâche si la tâche a des besoins de pièces qui sont à l'état **En cours de transit**.
RFD (approbation et qualif. désact.)	Commande de travaux [wm_order]	Fait passer automatiquement une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt** lorsque les champs **Affecté à** ou **Modèle** sont remplis.
Déployer les changements	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour l'état de la commande de travaux en fonction des modifications apportées à la tâche de commande de travaux.
Démarrer le travail	Commande de travaux [wm_order]	Fait passer automatiquement une commande de travaux de l'état **Prêt** à l'état **Travail en cours**.
Démarrer le travail (règle métier de flux d'états)	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Fait passer automatiquement une tâche à l'état **Travail en cours** si le champ **Début de tâche réel** est rempli.
Changement d'état - Après - Déconseillé	Tâche de commande de travaux	Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté. ServiceNow recommande de ne pas 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.

Règles métier installées avec Field Service Management (suite)

Règle métier	Table	Description
	[wm_task]	cette règle métier. Cette règle métier est déconseillée et marquée comme inactive pour les instances mises à niveau. Cette règle métier n'est pas installée pour les nouvelles instances.
Changement d'état - Avant	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté. ServiceNow recommande de ne pas modifier cette règle métier. Cette règle métier est déconseillée et marquée comme inactive pour les instances mises à niveau. Cette règle métier n'est pas installée pour les nouvelles instances.
Synchroniser le délai de livraison avec la WOT	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Synchronise le délai de livraison avec les commandes de travaux. Valeur par défaut : désactivé
Transition - Annuler	Commande de travaux [wm_order]	Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté. ServiceNow recommande de ne pas modifier cette règle métier.
Transition - PendingDispatchToAssign	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté.
Transition - StateChange - Déconseillé	Commande de travaux [wm_order]	Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté. ServiceNow recommande de ne pas modifier cette règle métier. Cette règle métier est déconseillée et marquée comme inactive pour les instances mises à niveau. Cette règle métier n'est pas installée pour les nouvelles instances.
Mettre à jour l'état des questionnaires pour terminer la règle métier	Tâche de commande de travaux [wm_task]	
Vérifier les questionnaires actifs	Commande de travaux [wm_order]	
Vérifier les questionnaires actifs	Tâche de commande de travaux [wm_task]	
Règles de requête de tâche de commande de travaux	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Lorsqu'elles sont définies sur Actif, les règles de requête de la table sous-jacente sont utilisées pour filtrer les enregistrements en fonction du territoire de l'utilisateur connecté.
Règles de requête de commande de travaux	Commande de travaux [wm_order]	Lorsqu'elles sont définies sur Actif, les règles de requête de la table sous-jacente sont utilisées pour filtrer les enregistrements en fonction du territoire de l'utilisateur 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.

Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site

Plusieurs types de composants sont installés avec les modules d'extension supplémentaires pour l'application Gestion des services sur site.

Composants de la réservation de rendez-vous

Les rôles, les propriétés et les tables pour la fonctionnalité de réservation de rendez-vous.

Le module d’extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) est activé automatiquement lorsque vous activez le module d’extension Field Service Management. Un module d’extension de données de démonstration, Appointment Booking Demo Data (com.snc.appointment_booking_demo), est également disponible.

La réservation de rendez-vous ajoute le menu Réservation de rendez-vous au navigateur d’application et les modules suivants :

- **Configuration de la réservation de rendez-vous** : utilisez ce module pour créer une configuration de réservation de rendez-vous pour une application, puis des configurations pour chaque service au sein de cette application.
- **Prise 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.

Rôles

La réservation de rendez-vous ajoute les rôles suivants.

Rôles dans la réservation de rendez-vous

Rôle	Description
Administrateur de réservation de rendez-vous [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	Crée des configurations de réservation de rendez-vous pour les services d’une application.
Gestionnaire de réservation de rendez-vous [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	Crée et met à jour les l’enregistrements de réservation de rendez-vous.
Utilisateur de réservation de rendez-vous [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	Réserve des rendez-vous pour des services à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal. Cet utilisateur peut également reporter ou annuler des rendez-vous et consulter les détails d’un rendez-vous.

Propriétés

La réservation de rendez-vous 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 installées avec la réservation de rendez-vous

Propriété	Description
sn_apptmnt_booking.max_new_appointments_daily	Le nombre maximum de rendez-vous qu'un utilisateur peut créer quotidiennement. La limite est de 100 rendez-vous par jour. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 100 • **Emplacement** : liste des propriétés système
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	Nombre maximum de fenêtres de disponibilité de rendez-vous affichées dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 100 • **Emplacement** : liste des propriétés système
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots	Désactiver cette propriété vous permet d'afficher uniquement les créneaux disponibles dans la fenêtre de rendez-vous pour la réservation de rendez-vous. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : liste des propriétés système

Tables

La réservation de rendez-vous ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec la réservation de rendez-vous

Table	Description
Configuration de service de réservation de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_service_config]	Stocke les enregistrements de configuration des services pour la réservation de rendez-vous.
Configuration de réservation de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_config]	Stocke les enregistrements des configurations d'applications pour la réservation de rendez-vous.
Réservations de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	Stocke les enregistrements de tous les rendez-vous, y compris les rendez-vous réservés, reportés et annulés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Field Service les composants

Le module d'extension et les rôles de Time Recording for Field Service.

Modules d'extension

L'activation du module d'extension Time Recording for Field Service (com.snc.wm_time_recording) active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension

Module d'extension	Description
Time Card Management [com.snc.time_card]	Permet aux utilisateurs de carte de pointage, tels que les délégataires de tâches, d'indiquer et de suivre leur temps pour les tâches affectées.
Gestion des coûts [com.snc.cost_management]	Active le suivi des coûts des éléments de configuration. Les coûts peuvent être alloués à des unités business et utilisés dans les rapports.

Rôles

Enregistrement du temps pour Field Service ajoute les rôles suivants :

Rôles

Rôle	Description
Utilisateur de la carte de pointage timecard_user	Créez des enregistrements de temps de travail, des cartes de pointage et des feuilles de temps. Les utilisateurs ayant le rôle wm_agent héritent du rôle timecard_user. **Remarque :** ce rôle restreint l'accès aux feuilles de temps, aux cartes de pointage et aux enregistrements de temps de travail créés par l'agent.
Administrateur de la carte de pointage timecard_admin	Consultez, approuvez et rejetez les cartes de pointage et les feuilles de temps. Les utilisateurs ayant le rôle wm_manager héritent du rôle timecard_admin. **Remarque :** ce rôle restreint l'accès aux feuilles de temps, aux cartes de pointage et aux enregistrements de temps de travail créés par les agents des groupes affectés au gestionnaire.

Field Service - Composants du pavé de signature

Plusieurs types de composants sont installés avec Field Service : Signature Pad, y compris les tables et les script includes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Field Service - Signature Pad ajoute les tableaux suivants.

Tables installées avec le pavé de signature

Table	Description
Images de signatures [signature_image]	Stocke les images des signatures des clients pour les commandes de travaux.

Script Include

Field Service - Signature Pad ajoute le script include suivant.

Script includes installés avec le pavé de signature

Script include	Description
GeneralWOForm	Crée un PDF du formulaire de commande de travaux.

Composants Emergency Exposure Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application, notamment les rôles, les tables et les Emergency Exposure Management règles métier.

Pour voir la Gestion des services sur site carte Covid19 sur votre Field Service tableau de bord Sécurité, installez l'application gratuite Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 .

Rôles

Le Emergency Exposure Management ajoute les rôles suivants.

Rôles dans Emergency Exposure Management

Rôle	Description
Administrateur de diagnostic [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	Tracez les utilisateurs potentiellement impactés en fonction des emplacements clients qui ont été visités par un ou des agents qui se sont rendus aux mêmes emplacements clients.
Gestionnaire Field Service [wm_manager]	Affichez les rapports de conformité des agents pour déterminer s'ils respectent les protocoles de sécurité pendant les visites sur site. Vous pouvez également afficher les tâches, les agents et les actifs sur leur territoire, ainsi que les données COVID-19.
Technicien de service sur site [wm_agent]	Participez à des enquêtes pour signaler la conformité en matière de sécurité lors des visites sur site.

Tables

Emergency Exposure Management ajoute la tablesuivante s.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Emergency Exposure Management

Table	Description
Utilisateurs Field Service concernés [wm_impacted_users]	Stocke les enregistrements de diagnostic des utilisateurs affectés.
Résultat de la conformité des tâches [task_compliance_result]	Stocke les enregistrements de conformité des tâches des questionnaires auxquels les agents participent.

Règles métier

Emergency Exposure Management ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier installées avec Emergency Exposure Management

Règle métier	Table	Description
Règle métier d'évaluation automatique	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Génère une instance d'un questionnaire en fonction d'une condition de questionnaire spécifiée.
Événement des utilisateurs concernés	Utilisateurs concernés par le service sur site [wm_impacted_users]	Déclenche l'événement [wm.user.impacted] chaque fois qu'une entrée est saisie dans la table [wm_impacted_users]. Les clients peuvent s'abonner à cette notification d'événement.
Déterminer la conformité COVID de la tâche	Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Traite les questionnaires remplis spécifiés dans la condition de la règle métier. La règle détermine si une tâche a été exécutée de manière conforme.

Composants de Contractor Management

Le module d'extension et les rôles de l'application Contractor Management.

Contractor Management ajoute le menu Service sur site externalisé au navigateur d'application et aux modules suivants :

- **Mes fournisseurs de service externalisés** : utilisez ce module pour afficher la liste des sociétés contractantes embauchées et de ses effectifs externes gérée par l'utilisateur connecté.
- **Fournisseurs de service externalisés** : utilisez ce module pour afficher la liste de toutes les sociétés contractantes, pour embaucher des sociétés contractantes et leurs effectifs externes, et pour créer des groupes.
- **Service sur site** : utilisez ce module pour afficher une liste des activités associées à Gestion des services sur site et gérées par un gestionnaire de prestataires interne. Cette liste inclut les tâches de commande de travaux affectées à des agents externes, des entrepôts personnels d'agents et de gestionnaires externes, des entrepôts basés sur les groupes externes associés et des groupes créés pour les sociétés contractantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Contractor Management ajoute les rôles suivants :

Rôles dans Contractor Management

Rôle	Description
Gestionnaire interne Field Service Contractor Management [wm_contractor_manager_int]	Gestionnaire de l'organisation qui sous-traite ses tâches de commande de travaux aux sociétés contractantes.
Agent externe Field Service Contractor Management [wm_ext_agent]	Employé de la société contractante qui travaille sur les tâches affectées.
Gestionnaire externe Field Service Contractor Management [wm_ext_manager]	Gestionnaire de la société contractante à qui les tâches sont externalisées et qui est responsable de l'examen et de la réaffectation des tâches aux agents.

Composants de la Field Service place de marché

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’activation de la fonctionnalité Field Service Marketplace , notamment des tables, des rôles, des propriétés système, des règles métier et des script includes.

Tables

Field Service Marketplace ajoute les tables suivantes :

Tables installées avec Field Service Marketplace

Table	Description
Méthode d'engagement de place de marché [marketplace_engagement_method]	Ce tableau présente les règles de base pour communiquer avec les entrepreneurs. Les méthodes d’engagement définissent les façons dont les prestataires peuvent répondre aux demandes de la place de marché.
Demande de place de marché [marketplace_request]	Cette table établit la relation entre la méthode d’engagement et les tâches de commande de travaux. Cette table est renseignée par le répartiteur avec tous les champs pertinents pour faire progresser la demande.
Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Cette table conserve des enregistrements distincts pour chaque prestataire, offrant ainsi au répartiteur la possibilité de choisir les prestataires autorisés à participer à une demande de place de marché.
Réponse de place de marché [marketplace_response]	Ce tableau est conçu pour recueillir les réponses de tous les entrepreneurs concernant leur tarification, ainsi que les dates de début et d’achèvement prévues pour 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.

Rôles

Field Service Marketplace ajoute les rôles suivants :

Rôles installés avec Field Service Marketplace

Rôle	Description
sn_mktplace_core.mktplace_admin	Le rôle d'administrateur peut créer des méthodes d'engagement de place de marché.
sn_mktplace_core.mktplace_requestor	Le rôle de demandeur peut transférer des tâches vers la place de marché.
sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller	Le rôle de prestataire peut répondre aux demandes de la place de marché.

Propriétés système

Field Service Marketplace ajoute les propriétés système suivantes :

Le tableau suivant répertorie les propriétés système requises pour configurer Field Service Marketplace. Accéder à **la liste Toutes les**propriétés système

Propriétés système installées avec Field Service Marketplace

Propriété système	Description
sn_fsm_mktplace.nombre_maximum_de_sous-traitants	Nombre maximal d'entrepreneurs à extraire et à afficher pour une demande Marketplace. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace	Propriété permettant d'utiliser l'expérience de playbook pour la place de marché. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : true
sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update	Champs séparés par des virgules pour restreindre la mise à jour lorsque la tâche de commande de travaux est poussée vers la place de marché. 1. **Type** : chaîne 2. **Valeurs par défaut** : location,asset,work_type,estimated_work_duration,estimat

Règles métier

Field Service Marketplace ajoute les règles métier 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.

Règles métier installées avec Field Service Marketplace

Règle métier	Table	Description
Restreindre la tâche de place de marché de changement de commande	Commande de travaux [wm_order]	Bloque la suspension d'une commande de travaux lorsque l'une de ses tâches est poussée vers la place de marché.
Restreindre les champs pour la tâche de place de marché	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Bloque les mises à jour de certains champs de tâche de commande de travaux.
Restreindre la tâche de place de marché avec affectation	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Bloque une tâche de commande de travaux avec un groupe d'affectation renseigné et une tâche de place de marché définie sur vrai.
Restreindre les mises à jour au marqueur de place de marché	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Désactive le changement du marqueur de tâche de place de marché de la tâche de commande de travaux sur faux.
Désactiver les changements lorsqu'une demande ouverte existe	Méthode d'engagement de place de marché [marketplace_engagement_method]	Interdit les changements apportés à la méthode d'engagement lorsqu'une place de marché ouverte l'utilise.
Désactiver la mise à jour du coût/ du délai à partir de la liste	Méthode d'engagement de place de marché [marketplace_engagement_method]	Valide les modifications des champs de temps et de coût dans la vue de liste de la table Méthode d'engagement de la place de marché.
Annuler toutes les affectations et réponses	Demande de place de marché [marketplace_request]	Annule les affectations de place de marché et désactive les réponses de la place de marché lorsqu'une demande de place de marché est annulée.
Valider l'insertion de la demande	Demande de place de marché [marketplace_request]	Bloque la création d'une nouvelle demande de place de marché lorsqu'une demande ouverte existe.
Définir les affectations sur le délai d'expiration à la fermeture	Demande de place de marché [marketplace_request]	Met à jour l'état des enregistrements d'affectation de place de marché lorsqu'une demande de place de marché est fermée.
Créer des enregistrements d'affectation MP en brouillon	Demande de place de marché [marketplace_request]	Crée des affectations de place de marché à l'état de brouillon lorsqu'une demande de place de marché est créée.
Vérifier que l'heure de fin est postérieure au début	Demande de place de marché [marketplace_request]	Valide les heures de début et de fin de la demande sur la place de marché.
Valider l'insertion de l'affectation	Affectation de place de marché	Bloque la création d'un nouvel enregistrement d'affectation 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.

Règles métier installées avec Field Service Marketplace (suite)

Règle métier	Table	Description
	[marketplace_assignment]	une demande qui n'est pas ouverte. Bloque les enregistrements d'affectation en double pour une demande ouverte.
Désactiver les réponses en cas de retrait	Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Si elle est retirée, la réponse de l'entrepreneur est désactivée.
Vérifier la condition de fermeture	Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Gère la fermeture des enregistrements de demande et de données de flux de la place de marché en fonction de sa condition de fermeture.
Annuler l'attribution des affectations lorsque la tâche est attribuée	Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Lorsqu'une tâche est confiée à un prestataire, les enregistrements d'affectation des autres prestataires sont marqués comme non attribués.
Requête sur l'affectation pour WOT	Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Interroger la règle métier sur la table d'affectation de la place de marché
Affecté depuis la place de marché	Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Lorsqu'une tâche est attribuée à un prestataire, ferme la demande et met à jour la tâche de commande de travaux avec les détails nécessaires. Met à jour la méthode de planification des tâches de commande de travaux sur Marketplace.
Désactiver la valeur négative dans la durée de la réponse	Réponse de place de marché [marketplace_response]	Désactive l'insertion de réponses avec une durée négative et vérifie le début et la fin de la réponse avec le début et la fin de la fenêtre de tâche de commande de travaux.
Mettre à jour l'affectation à accepter	Réponse de place de marché [marketplace_response]	Lorsqu'une réponse est reçue, mettez à jour l'état de l'enregistrement d'affectation de ce prestataire sur accepté.
Valider l'insertion de réponse	Réponse de place de marché [marketplace_response]	Bloque l'insertion de la réponse si le marqueur « Est une fenêtre fixe » de la tâche de commande de travaux est vrai et que le début et la fin de la réponse ne se trouvent pas dans la fenêtre de la tâche de commande de travaux. Bloque la création de réponses pour les demandes qui ne sont pas ouvertes. Désactive la réponse précédente lorsqu'une nouvelle réponse est reçue du prestataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 installées avec Field Service Marketplace (suite)

Règle métier	Table	Description
Requête sur la réponse pour WOT	Réponse de place de marché [marketplace_response]	Règle métier d'interrogation sur la table de réponses de la place de marché.

Script includes

Field Service Marketplace ajoute les script includes suivants :

Script includes installés avec Field Service Marketplace

Script include	Description
`MarketplaceCoreUtil`	Contient des méthodes utilitaires utilisées pour les workflows principaux génériques de Place de marché.
`FSMMarketplaceUtil`	Contient les méthodes d'utilitaire utilisées pour les workflows FSM spécifiques de Marketplace.
`FSMMarketplacePlaybookUtil`	Contient les méthodes utilitaires utilisées pour le workflow Playbook de la place de marché.
`Constantes FieldServiceMarketplace`	Contient des constantes.
`MarketplaceCoreAjaxHelper`	Contient les méthodes d'utilitaire utilisées dans les scripts côté client Marketplace Core.
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	Contient les méthodes d'utilitaire utilisées dans les scripts côté client de FSM Marketplace.
`FSMMarketplaceCspUtil`	Fichier d'utilitaire qui contient les méthodes utilisées dans le CSP de Playbook.

Composants de l'expérience utilisateur

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Expérience utilisateur, notamment les propriétés, les tables et les règles métier.

Tables

Customer Experience ajoute la table suivante.

Table installée avec la fonctionnalité Expérience utilisateur

Table	Description
Évaluation de l'agent [wm_agent_rating]	Stocke l'enregistrement d'évaluation de l'agent.

Propriétés

Customer Experience 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 installées avec la fonctionnalité Expérience utilisateur

Propriété	Description
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.share_agent_details	Mettre à jour la carte de géolocalisation avec le dernier emplacement d'un agent. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map (en anglais seulement)	Affiche l'itinéraire suivi par un agent sur une carte. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Si cette propriété est désactivée, la carte affiche un itinéraire en ligne droite.

Règles métier

Customer Experience ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier installée avec la fonctionnalité Expérience utilisateur

Règle métier	Table	Description
Règle métier d'évaluation automatique	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Déclenche une enquête de commentaires sur l'agent lorsqu'une tâche de commande de travaux est définie sur Terminée.

Field Service Composants de Capacité et de Reservations Management

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Gestion de la capacité et des réservations, notamment les tables et les Field Service règles métier.

Installez le module d'extension Field Service Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) pour prendre en compte les groupes externes lors de la réservation, de la définition et de l'affectation de la capacité de travail. Pour plus d'informations, consultez Activer Field Service Contractor Management.

L'activation de la gestion de la capacité et des Field Service réservations ajoute le menu Gestion de la capacité au navigateur d'application et les modules 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.

- **Réservations de capacité** : réservez un pourcentage de capacité de la disponibilité d'un groupe ou d'agents pour répondre à des demandes spécifiques. Par exemple, 60 % pour les types de travail Dépannage-réparation et 40 % pour les types de travail Installation.
- **Définitions de capacité** : allouez la quantité correcte de travail à des groupes de travail internes ou externes en fonction des heures définies, du nombre de tâches ou des calendriers de travail des agents. Vous pouvez définir la capacité pour un jour, une semaine, un mois ou une année.
- **Affectations de capacité** : affectez la capacité et les réservations de capacité à des groupes de travail internes et à des groupes externes de sociétés sous-traitantes.
- **Utilisations** de la capacité : affichez l'enregistrement de la capacité utilisée par différents groupes et agents.

Remarque :
Vous devez sélectionner **l'utilisation de la planification dynamique** dans l'option **de configuration Méthode d'affectation des tâches** pour permettre à votre application de répartir le travail en fonction des règles de gestion de la capacité.

Tables

Capacity Management ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec la fonctionnalité Capacité et gestion des réservations

Table	Description
Définition de capacité [wm_capacity_definition]	Stocke la capacité d'un groupe ou d'un agent de service sur site interne et les règles de réservation à utiliser lors de l'affectation des tâches.
Réservation de capacité [wm_capacity_reservation]	Stocke les conditions de définition et d'exclusion de réservation.
Règle de réservation de capacité [wm_capacity_reservation_rule]	Stocke les règles de réservation et les conditions pour lesquelles les réservations doivent être utilisées.
Affectation de capacité [wm_capacity_assignment]	Stocke les affectations de définition de capacité aux groupes dans une période spécifique afin d'éviter les conflits de capacité dans une période donnée en validant les dates **de début et defin d'effet** .
Utilisation de la capacité [wm_capacity_usage]	Stocke la capacité utilisée par un agent de service sur site interne ou un groupe dans une période spécifique.

Règles métier

Capacity Management ajoute les règles métier 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.

Règles métier installées avec la fonctionnalité Capacity and Reservations Management

Règle métier	Table	Description
Éviter les conflits dans la période de temps de capacité	Affectation de capacité [wm_capacity_assignment]	Surveillez la période définie pour l'affectation de capacité afin de vous assurer qu'aucun groupe n'a plusieurs affectations de capacité dans la même période ou des intervalles qui se chevauchent.
Mettre à jour la capacité lors du changement de tâche	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Ajoutez ou mettez à jour une capacité chaque fois qu'une tâche est affectée ou non affectée. Vous pouvez mettre à jour la capacité chaque fois que la durée estimée du travail ou du déplacement change.
Mettre à jour la capacité lors de la suppression de la tâche	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Mettez à jour la capacité utilisée chaque fois qu'une tâche ouverte est supprimée dans la fenêtre donnée.
Valider la valeur de capacité	Définition de capacité [wm_capacity_definition]	Valide la valeur de la capacité fournie pour la définition de capacité. La capacité doit être une valeur entière positive non nulle.
Valider Effectif jusqu'à et Effectif à partir de	Affectation de capacité [wm_capacity_assignment]	Valide les dates saisies dans les champs **Date d'effet jusqu'à** et **Date d'effet de la table Affectation de** capacité. Le système calcule **l'effet jusqu'à** ce jour en fonction de la valeur saisie dans le champ **Répéter pour** si la **valeur Capacité par** n'est pas sélectionnée comme pour le calendrier de l'agent. La valeur **Effectif à partir de** la date doit toujours être égale ou postérieure à la date actuelle, et antérieure ou égale à la Date **d'effet jusqu'à** . Lors de la mise à jour de l'affectation de capacité, la valeur **Effective to** ne peut pas être définie à une date antérieure à l'utilisation de la capacité.
Valider la valeur allouée pour le pourcentage	Règle de réservation de capacité [wm_capacity_reservation_rule]	Valide la valeur du pourcentage alloué dans la table Règle de réservation de capacité. Cette valeur doit être un nombre entier positif non nul inférieur ou égal à 100.
Mettre à jour le domaine pour l'affectation de capacité	Affectation de capacité [wm_capacity_assignment]	Le système affecte des domaines aux enregistrements en fonction des informations contenues 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.

Règles métier installées avec la fonctionnalité Capacity and Reservations Management (suite)

Règle métier	Table	Description
		le champ **Type** . Si le type est « Agents internes du territoire » ou « Groupe prestataire du territoire », le domaine est défini à l'aide du champ **Territoire** . Pour tout autre type, le domaine est déterminé par le champ **Groupe** .

Remarque :
Vous devez sélectionner **l'utilisation de la planification dynamique** dans l'option **de configuration Méthode d'affectation des tâches** pour permettre à votre application de répartir le travail en fonction des règles de gestion de la capacité.

Field Service Composants des opérations de l'équipe

Le module d'extension, les rôles, les tables, les script includes et les règles métier de l'application Field Service Crew Operations.

Field Service Crew Operations ajoute le menu Mon équipe au navigateur d'application et les modules suivants :

- Mes équipes : permettez aux gestionnaires et aux répartiteurs de créer et de gérer des équipes.
- Tâches de mon équipe : permet aux agents de consulter les tâches d'équipe affectées à une équipe à laquelle ils appartiennent.

Rôles

Field Service Crew Operations ajoute les rôles suivants :

Rôles dans les opérations de l'équipe Field Service

Rôle	Description
Modérateur de l'équipe de Field Service [wm_crew_moderator]	Permet aux répartiteurs et aux gestionnaires de créer des équipes, de gérer les membres de l'équipe, d'affecter des compétences et des emplacements et de les affecter à des groupes d'affectation.

Tables

Field Service Crew Operations ajoute les tables suivantes :

Tables installées avec Field Service Crew Operations

Table	Description
Équipe wm_crew	Stocke des informations de haut niveau sur l'équipe, telles que la taille de l'équipe, le responsable, l'emplacement, le calendrier, le rayon de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Field Service Crew Operations (suite)

Table	Description
Groupe de l'équipe wm_crew_group	Stocke le mappage des équipes aux groupes d'affectation sélectionnés.
Membre de l'équipe wm_crew_member	Stocke les différents membres de l'équipe et leur disponibilité effective au sein de l'équipe.
Besoin de l'équipe wm_crew_requirement	Stocke les exigences précises pour une équipe, telles que la taille minimale de l'équipe et la taille recommandée.
Compétence de l'équipe wm_crew_skill	Stocke les compétences que les membres de l'équipe possèdent actuellement.
Destinataire de la tâche wm_task_assignee	Stocke le mappage de tous les agents travaillant sur une tâche de commande de travaux.

Includes de script

Field Service Crew Operations ajoute les nouveaux script includes suivants :

Includes de script pour Field Service les opérations de l'équipe

Script Include	Description
`CrewSchedulingUtils`	Met à jour les membres de l'équipe, les compétences de l'équipe, les besoins de l'équipe, les délégataires de tâches et les équipes auxquelles un agent appartient.
`CrewSchedulingClientUtils`	Récupère les équipes auxquelles un agent appartient et les tâches qui leur sont affectées pour l'utilisation d'un script côté client.
`LocationFromTask de l'équipe`	Évalue les équipes en fonction de leur emplacement et de la distance qui les sépare de la tâche.
`CrewMatchingDimensionSkills (en anglais seulement)`	Évalue les équipes en fonction de leurs compétences et des compétences requises pour la tâche.
`CrewTasksScheduleUtil`	Détermine le calendrier de l'équipe et de l'agent.
`FSMUtil`	Vérifie le rayon de l'équipe, la distance par rapport à la tâche, et si la tâche a besoin d'une équipe.
`Validation SMDate`	Vérifie les conflits de planification des tâches si un agent fait déjà partie d'une équipe et s'il est possible d'ajouter un agent à une équipe en fonction des dates de début ou de fin d'effet.
`SMGeoDistanceUtils`	Étend les fonctions de l'agent à l'équipe, telles que la recherche de minuit ce jour-là pour l'équipe, la recherche de la tâche suivante le même 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.

Includes de script pour Field Service les opérations de l'équipe (suite)

Script Include	Description
	l'obtention de plusieurs emplacements d'agent et le calcul de la durée de déplacement.
`TimeRecordingHelper (en anglais seulement)`	Modifie le message d'information pour inclure le nom d'un agent.

Règles métier

Field Service Crew Operations ajoute les règles métier suivantes :

Règles métier installées avec Field Service Crew Operations

Règle métier	Table	Description
Abandonner la suppression de l'équipe	Équipe [wm_crew]	Empêche la suppression d'une équipe si celle-ci est référencée dans une tâche de commande de travaux.
Abandonner l'inactivation de l'équipe	Équipe [wm_crew]	Empêche l'activation d'une équipe si celle-ci a des affectations de tâches actives.
Ajoute le niveau de compétence par défaut	compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill]	Ajoute le niveau de compétence par défaut.
Ajouter un groupe et un membre pour le chef d'équipe	Équipe [wm_crew]	Crée des enregistrements wm_crew_group et wm_crew_member pour le chef d'équipe.
Ajouter des compétences de groupe à l'équipe	Groupe de l'équipe [wm_crew_group]	Ajoute de nouvelles compétences à l'équipe chaque fois qu'un nouveau groupe est ajouté à l'équipe.
Ajouter des groupes d'équipe manquants pour le membre de l'équipe	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Met à jour un groupe d'équipe lorsqu'un nouveau membre est ajouté à l'équipe.
Calculer la durée estimée pour l'équipe	Tâche de commande de travaux [wm_Task]	Calcule la durée de déplacement estimée d'une équipe.
Vérifier la taille de l'équipe	Équipe [wm_crew]	Valide la taille de l'équipe au moment de sa création.
Vérifier la taille de l'équipe à la création	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Valide la taille de l'équipe au moment de l'ajout des membres de l'équipe.
Vérifier la taille de l'équipe lors de la mise à jour	Membre de l'équipe	Valide le nombre de membres dans une équipe lorsqu'un enregistrement de 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.

Règles métier installées avec Field Service Crew Operations (suite)

Règle métier	Table	Description
	[wm_crew_member]	de l'équipe est mis à jour ou supprimé.
Rechercher des membres en double pour la même équipe	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Empêche l'ajout de membres en double dans une équipe.
Vérifier la disponibilité du responsable pour l'équipe de tâches	Équipe [wm_crew]	Vérifie la disponibilité du chef d'équipe au moment de l'affectation d'une tâche à l'équipe spécifique à la tâche.
Vérifier que le membre fait partie d'une équipe active	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Veille à ce qu'un membre de l'équipe ne fasse pas partie de plusieurs équipes en même temps afin d'éviter les conflits dans l'adhésion d'un membre de l'équipe.
Vérifier les conflits de tâches pour les membres de l'équipe	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Vérifie si le membre de l'équipe a des conflits dus à des affectations de tâches existantes.
Vérifier les conflits de tâches pour les délégataires de tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task_assignee]	Vérifie tout conflit dans le calendrier du délégataire de tâche en raison de l'affectation de tâche existante.
Vérification du rayon de l'équipe	Tâche de commande de travaux [wm_Task]	Affiche un message d'information lorsque la tâche affectée à une équipe se trouve en dehors du rayon couvert.
Vérifications de la date	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Valide les dates de début et de fin d'effet pour les membres de l'équipe.
Désactiver le membre lorsque l'équipe est inactive	Équipe [wm_crew]	Désactive les membres de l'équipe lorsqu'une équipe n'est pas active.
Désactiver les équipes de tâches	Tâche de commande de travaux [wm_Task]	Marque l'équipe spécifique à la tâche comme inactive lorsque la tâche est terminée ou annulée.
Supprimer les délégataires de tâches pour les équipes de tâches	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Supprime les délégataires d'une tâche de commande de travaux lorsqu'un membre est supprimé de l'équipe spécifique à la tâche.
Désactiver les équipes de tâches terminées/annulées	Équipe [wm_crew]	Définit une équipe sur Inactif une fois que la tâche affectée est terminée ou annulée.
Gérer les besoins de l'équipe de tâches	Tâche de commande de travaux	Crée et supprime le besoin en équipe d'une tâche de commande 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.

Règles métier installées avec Field Service Crew Operations (suite)

Règle métier	Table	Description
	[wm_Task]	
Supprimer les compétences de groupe de l'équipe	Groupe de l'équipe [wm_crew_group]	Supprime les compétences de l'équipe lorsqu'un groupe d'équipes est supprimé de l'équipe.
Restreindre les actions sur le chef d'équipe	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Limitez les actions sur le leader de l'équipe.
Restreindre les mises à jour au responsable principal	Tâche de commande de travaux [wm_task_assignee]	Limite la possibilité de mettre à jour ou de supprimer le responsable principal d'une équipe dans la liste connexe des délégataires de tâche.
Répliquer le temps de déplacement de la tâche des membres de l'équipe	Tâche de commande de travaux [Task_time_worked]	Enregistre le temps mis par les membres de l'équipe pour se rendre à l'emplacement de la tâche et le temps qu'ils ont passé à travailler sur une tâche de commande de travaux.
Définir l'équipe affectée à en tant que chef d'équipe	Tâche de commande de travaux [wm_Task]	Définit le champ **Affecté à** avec le nom du chef d'équipe lorsqu'une tâche est affectée à une équipe.
Définir le niveau de compétence hérité sur faux	Compétence de l'équipe [wm_crew_skill]	Définit le champ **Niveau de compétence hérité** sur faux.
Équipe de travail : vérifier la disponibilité du responsable	Équipe [wm_crew]	Vérifie la disponibilité du chef d'équipe lors de l'affectation d'une tâche à l'équipe spécifique à la tâche.
Mettre à jour les dates d'effet de l'équipe	Tâche de commande de travaux [wm_Task]	Définit les dates d'effet pour les membres de l'équipe similaires aux dates de début et de fin des tâches pour les équipes spécifiques à la tâche.
Mise à jour initiée à partir de la tâche	Équipe [wm_crew]	Met à jour le champ **initié à partir du** avec le numéro de tâche de commande de travaux.
Mettre à jour les délégataires de tâches pour l'équipe de tâches	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Ajoute ou met à jour les délégataires de la tâche dans une tâche de commande de travaux lorsque la tâche est affectée à l'équipe spécifique à 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.

Règles métier installées avec Field Service Crew Operations (suite)

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour la durée de déplacement sur les tâches de l'équipe	Tâche de commande de travaux [wm_Task]	Met à jour la durée de déplacement pour les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe en fonction de la valeur du champ **Équipe affectée** .
Valider l'équipe	Équipe [wm_crew]	Valide les détails de l'équipe lors de sa création.
Valider la suppression du groupe de l'équipe	Groupe de l'équipe [wm_crew_group]	Empêche la suppression d'un groupe d'équipe lorsqu'un membre actif fait partie de l'équipe de ce groupe.
Valider les dates d'effet des membres de l'équipe	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Valide les dates de début et de fin d'effet pour les membres de l'équipe.
Valider la taille de l'équipe	Besoin de l'équipe [wm_crew_requirement]	Valide la taille minimale et recommandée de l'équipe pour une tâche de commande de travaux.

Composants de recommandations de tâches intelligentes

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité de composants Recommandations de tâches intelligentes, notamment les tables et les règles métier.

Recommandations de tâches intelligentes ajoute le menu Administration des recommandations de tâches au navigateur d'application. Cette fonctionnalité ajoute les modules suivants :

- Politiques de recommandation de tâches
- Applicabilités de recommandations de tâches
- Critère de recommandation
- Propriétés de recommandation de tâches

Tables

Gestion des services sur site Recommandations de tâches intelligentes ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec la fonctionnalité Recommandations de tâches intelligentes

Table	Description
Critères associés à la politique de recommandation de tâche [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Stocke les enregistrements de critères connexes pour les politiques de recommandation de 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.

Tables installées avec la fonctionnalité Recommandations de tâches intelligentes (suite)

Table	Description
Applicabilité de recommandation de tâches [task_rec_recommendation_applicability]	Stocke les enregistrements d'application avec leurs politiques de recommandation de tâches par défaut.
Critère de recommandation [task_rec_recommendation_criteria]	Stocke les enregistrements de critères de recommandation de tâche.
Politique de recommandation de tâches [task_rec_recommendation_policy]	Stocke les enregistrements de politique de recommandation de tâche.

Règles métier

Gestion des services sur site Recommandations de tâches intelligentes ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier installées avec la fonctionnalité de composants Recommandations de tâches intelligentes

Règle métier	Table	Description
Valider la commande et le poids	Critères associés à la politique de recommandation de tâche [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Assure l'ordre des contraintes de filtre ainsi que le poids et l'ordre des critères de classement pour une politique de recommandation de tâche. Cette valeur doit être un nombre entier positif.
Valider la table pour la politique et les critères	Critères associés à la politique de recommandation de tâche [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Valide le fait que les mêmes tables sont sélectionnées dans le champ **Table pré-récupérée** d'un critère de recommandation et dans le champ **Table** d'une politique de recommandation de tâche.
Valider la suppression de la politique de recommandation	Politique de recommandation de tâches [task_rec_recommendation_policy]	Empêche la suppression d'une politique si la politique est spécifiée dans le champ **Politique de recommandation de tâche par défaut** du formulaire Applicabilité de recommandation de tâche.

Propriétés système des recommandations de tâches intelligentes

Les recommandations de tâches intelligentes utilisent les propriétés suivantes.

Ces propriétés sont situées à **Service sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Propriétés de recommandation de 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.

Propriétés système pour la recommandation de tâches

Propriété	Définition
sn_task_recommend.max_tâches_de_retour	Définit le nombre maximal de tâches à renvoyer au répartiteur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **5**
sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_calculation_method	Utilise l'API Google Maps, des estimations Beans.AI ou à vol d'oiseau pour calculer la durée de déplacement estimée de l'agent. Calcule la distance jusqu'aux emplacements des tâches en fonction de l'itinéraire emprunté par l'agent. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : *Utiliser l'API Google Maps*
sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history	Permet au système de rechercher l'emplacement de l'agent à l'aide de la table d'historique géographique. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **vrai**
sn_task_recommend.logging_level	Contrôle le niveau de journalisation affiché lors Gestion des services sur site de la recommandation de tâches. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : **Erreur**

Critères de recommandation prédéfinis

Il existe deux types de critères de recommandation : les contraintes de filtre et les critères de classement. Le système fournit un ensemble de critères prédéfinis.

Critères de recommandation

Voici quelques critères de recommandation intégrés pour la recommandation intelligente de tâches. Lors de la configuration des paramètres de recommandation de tâches intelligentes, vous pouvez utiliser un ou plusieurs de ces critères dans vos politiques de recommandation de tâches.

Contraintes de filtrage

Nom	Description
Exclure les techniciens refusés	Filtre les tâches qui ont été rejetées par les agents au cours de la période spécifiée. La valeur par défaut est de 24 heures.

Traduction automatique

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

Contraintes de filtrage (suite)

Nom	Description
	Vous pouvez configurer la valeur de temps à l'aide de la *work.management.rejected.technician.duration* propriété.
Exclure les tâches auxquelles l'agent ne peut pas se rendre	Filtre les tâches auxquelles l'agent ne peut pas se rendre dans la fenêtre de temps sélectionnée.
Doit comporter des pièces obligatoires	Filtre les tâches pour lesquelles les parties obligatoires définies ne sont pas disponibles avec l'agent.
Doit avoir des compétences obligatoires	Filtre les tâches pour lesquelles l'agent ne possède pas les compétences obligatoires définies.

Critères de classement

Nom	Description
Distance de la tâche	Évalue les tâches en fonction de la distance à parcourir. Évalue si le temps nécessaire à un agent pour se déplacer de l'emplacement actuel de l'agent à l'emplacement de la tâche se trouve dans la fenêtre de temps sélectionnée.
Pièces correspondantes	Évalue les tâches en fonction des pièces correspondantes requises pour l'agent ou non. Les pièces obligatoires ne sont pas honorées dans les critères de classement. Pour filtrer les tâches pour lesquelles l'agent n'a pas les parties obligatoires, vous devez ajouter la contrainte de *Must have mandatory parts* filtre.
Compétences correspondantes	Évalue les tâches en fonction des compétences requises pour les accomplir. Les compétences obligatoires ne sont pas prises en compte dans les critères de classement. Pour filtrer les tâches pour lesquelles l'agent n'a pas les compétences obligatoires, vous devez ajouter la contrainte de *Must have mandatory skills* filtre.

Service sur site avec emplacements de service Composants de support

Rôles installés avec l'activation du module d'extension Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une 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 données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles dans Field Service avec prise en charge des emplacements de service

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
Emplacements de service en écriture [wm_service_location_write]	Fournit l'accès pour créer une nouvelle adresse d'emplacement de service.	Néant

Field Service Composants d'aménagement du territoire

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité d'aménagement du territoire, notamment des Field Service tables, des rôles, des scripts includes et des règles métier.

Tables

Field Service L'application Planification de territoire ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec la fonctionnalité d'aménagement Field Service du territoire

Table	Description
Territoire sn_tp_territory	Stocke des informations sur les territoires, telles que le nom d'un territoire.
Condition du territoire sn_tp_territory_condition	Stocke les conditions ajoutées à un territoire pour filtrer le territoire qui correspond le mieux à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux.
Géographie du territoire sn_tp_territory_geography	Stocke les informations de script GeoJSON qui sont générées automatiquement lors du tracé d'une géographie pour les territoires.
Groupe de territoires sn_tp_territory_group	Stocke des informations sur les groupes de qualification, de répartition et d'affectation affectés à un territoire.
Remplacement de l'adhésion au territoire sn_tp_territory_membership_override	Stockez des informations indiquant si l'agent ou l'équipe est un membre principal ou secondaire du territoire.
Modèle de territoire sn_tp_territory_model	Stocke des informations sur le modèle de territoire par défaut, ainsi que sur ses territoires et ressources mappés.
Source du modèle de territoire sn_tp_territory_model_source	Stocke des informations sur les tables sources mappées au modèle de territoire, telles que wm_task et 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.

Tables installées avec la fonctionnalité d'aménagement Field Service du territoire (suite)

Table	Description
Gestionnaire du territoire sn_tp_territory_manager	Stocke des informations concernant les gestionnaires du territoire.

Rôles

Field Service L'application Planification de territoire ajoute les rôles suivants.

Rôles installés avec la fonctionnalité Planification de Field Service territoire

Rôles	Description
Field Service Modifier l'allocation de ressources du territoire [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	Modifiez l'allocation des ressources associées au territoire sélectionné Field Service .
Planificateur de territoire FSM [sn_fsm_tp.fsm_planificateur_territoire]	Créez de nouveaux Field Service territoires avec la possibilité d'afficher les territoires existants Field Service , de gérer l'allocation des ressources dans les territoires, etc.
Accès en lecture du territoire FSM [sn_fsm_tp.fsm_territoire_read]	Affichez les Field Service données du territoire.
Administrateur du territoire [sn_tp.territory_admin]	Créez de nouveaux modèles de territoire, de nouvelles sources et de nouvelles règles de correspondance.
Modifier l'allocation de ressources du territoire [sn_tp.territory_edit_resource_allocation]	Modifiez l'allocation des ressources associées au territoire sélectionné.
Géographie du territoire en écriture [sn_tp.écriture_geography_territoire]	Créez, mettez à jour ou supprimez la géographie du territoire.
Planificateur de territoire [sn_tp.planificateur_de_territoire]	Afficher les territoires, les allocations de ressources et autres, ainsi que la possibilité de créer de nouveaux territoires.
Territoire lu [sn_tp.territory_read]	Affichage des données du territoire.
Gestionnaire des ressources du territoire [sn_tp.gestionnaire_des_ressources_territoire]	Gérer les ressources du territoire où l'utilisateur connecté a été affecté en tant que gestionnaire de ressources
Gestionnaire du territoire [sn_tp.territory_manager]	Gérer les territoires et leurs informations connexes. En outre, hérite du rôle de gestionnaire des ressources de territoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la fonctionnalité Planification de Field Service territoire (suite)

Rôles	Description
[sn_tp.gestionnaire_des_ressources_territoire]	
Gestionnaire de territoire FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.gestionnaire_des_ressources_territoire]	Gérez les territoires Field Service et leurs informations connexes. En outre, hérite du rôle de gestionnaire des ressources de territoire.
Gestionnaire des ressources de territoire FSM [sn_fsm_tp.fsm_gestionnaire_des_ressources] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.gestionnaire_des_ressources_territoire]	Gérer les ressources de service sur site du territoire où l'utilisateur connecté a été affecté en tant que gestionnaire des ressources

Includes de script

Field Service Territory Planning ajoute les script includes suivants.

Script includes installés avec la fonctionnalité Planification de Field Service territoire

Script include	Description
FieldServiceTerritoryPlanning	Contient les fonctions utilitaires pour fournir des données, telles que les détails du territoire, les groupes d'affectation ou autres aux courtiers en données.
MatchTerritoryCondition (Condition de correspondance)	Contient les fonctions utilitaires Filtrer les territoires pour la tâche de commande de travaux en fonction des conditions de filtrage utilisées par les règles de correspondance de planification de territoire.
Filtres de territoire	Contient des méthodes pour que tous les qualificatifs de référence filtrent le territoire en fonction des groupes, des agents, des équipes et du territoire parent correspondants.
TerritoryMatchingDimensionLocation	Contient les fonctions utilitaires pour filtrer les territoires en fonction de l'emplacement de la tâche que la règle de correspondance doit utiliser.
TerritoryPlanningHelpers	Contient des méthodes d'aide pour l'implémentation globale de la planification de territoire.
Planification du territoireAJAX	Classe Ajax qui fournit des fonctions d'aide pour vérifier si le module d'extension de planification de territoire est actif, obtenir le modèle par défaut, renseigner le territoire dans le formulaire de tâche de commande de travaux et valide le groupe d'affectation sélectionné pour une tâche de commande 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.

Règles métier

Field Service L'aménagement du territoire ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier pour Field Service l'aménagement du territoire

Règle métier	Table	Description
Supprimer le remplacement de l'agent	Groupe de territoires [sn_tp_territory_group]	Supprime l'enregistrement d'adhésion modifié d'un agent si le groupe correspondant est supprimé du territoire.
Supprimer le remplacement de membre de l'équipe	Groupe de territoires [sn_tp_territory_group]	Supprime l'enregistrement d'adhésion modifié d'une équipe si le groupe correspondant est supprimé du territoire.
Remplir les groupes d'affectation	Groupe de territoires [sn_tp_territory_group]	Remplit automatiquement les groupes d'affectation correspondants lors de l'ajout d'un groupe d'expédition au territoire.
Mettre à jour le territoire s'il ne correspond pas	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide et affecte le meilleur territoire pour le groupe d'affectation sélectionné si allow_assignment_override est sélectionné.
Valider le groupe de qualifications	Commande de travaux [wm_order]	Vérifie si la commande de travaux a un groupe de qualifications valide.
Autoriser uniquement un territoire-groupe unique	Groupe de territoires [sn_tp_territory_group]	Empêche l'ajout d'une combinaison de groupes en double qui inclut la qualification, le répartiteur et l'affectation à un territoire.
Autoriser uniquement les utilisateurs uniques	Remplacement de l'adhésion au territoire [sn_tp_territory_membership_override]	Empêche la sélection d'un utilisateur en double pour un territoire dans la table de remplacement d'appartenance au territoire.
Calculer la zone de délimitation géographique	Géographie du territoire [sn_tp_territory_geography]	Calcule la valeur maximale ou minimale de latitude et de longitude à partir de la géographie du territoire définie GeoJSON.
Vérifier et créer l'adhésion à l'équipe	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Crée un nouvel enregistrement d'appartenance au territoire pour l'équipe affectée dynamiquement lors de l'enregistrement de la tâche de commande de travaux, en définissant les dates « De » et « À » de manière à ce qu'elles correspondent aux dates « Début effectif » et « Fin effective » 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.

Règles métier pour Field Service l'aménagement du territoire (suite)

Règle métier	Table	Description
Validations des dates d'adhésion	Remplacement de l'adhésion au territoire [sn_tp_territory_membership_override]	Valide les dates saisies dans les champs **De** et **À** de la table de remplacement d'appartenance au territoire pour un membre du territoire.
Valider le champ de couleur	Territoire [sn_tp_territory]	Valide le code hexadécimal de la couleur d'un territoire.
Valider le parent	Territoire [sn_tp_territory]	Valide la hiérarchie d'un territoire parent.
Valider la table source pour le modèle	Source du modèle de territoire [sn_tp_territory_model_source]	Empêche les entrées en double pour un modèle et une table source sur la source du modèle de territoire.
Valider la condition du territoire	Condition du territoire [sn_tp_territory_condition]	Empêche la création d'entrées en double pour les conditions territoriales d'un territoire spécifique.
Valider le nom de la géographie du territoire	Géographie du territoire [sn_tp_territory_geography]	Empêche la création d'entrées en double pour une nouvelle géographie de territoire.
Valider le nom du modèle de territoire	Modèle de territoire [sn_tp_territory_model]	Empêche la création d'entrées en double pour un nouveau modèle de territoire.
Valider le nom du territoire	Territoire [sn_tp_territory]	Empêche la création d'entrées en double pour un nouveau territoire.
Valider l'utilisateur et le territoire	Remplacement de l'adhésion au territoire [sn_tp_territory_membership_override]	Garantit que l'utilisateur ajouté à la table de remplacement d'appartenance au territoire est associé au territoire

Traduction automatique

Propriétés

Field Service La planification de territoire ajoute les propriétés système suivantes.

Propriétés pour Field Service l'aménagement du territoire

Propriété	Description
sn_fsm.use_query_rules	Lorsque le paramètre est défini sur « vrai », les règles de la table « sn_query_rule » contrôlent les données liées à Gestion des services sur site qu'un utilisateur peut lire. Cela inclut les commandes de travaux (OF) et les tâches de commande de travaux (WOT). Si la valeur est définie sur « faux », ces 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.

Propriétés pour Field Service l'aménagement du territoire (suite)

Propriété	Description
	ne seront pas filtrés en fonction de règles et les utilisateurs pourront y accéder sans restrictions basées sur des règles. • **Type** : booléen • **Valeur par défaut** : faux • Emplacement : **Tous** > **sys_properties_list.do**
sn_tp.max_coordinates_allowed	Nombre maximal de coordonnées autorisées dans la géographie GeoJSON. Cette propriété est en lecture seule et n'est pas modifiable. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 3 250 • Emplacement : **Tous** > **Planification de territoire** > **Propriétés**
sn_tp.percentage_overlap	Valeur en pourcentage (comprise entre 0 et 100) indiquant le seuil de chevauchement géographique entre les territoires. La valeur par défaut est de 5 %. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5 • Emplacement : **Tous** > **Planification de territoire** > **Propriétés**

Règles de requête

Field Service L'application Planification de territoire ajoute la règle de requête suivante. Vous pouvez trouver la règle de requête suivante en cliquant sur **Tous** > **sn_query_rule_list.do**

Règle de requête pour Field Service l'aménagement du territoire

Règle de requête	Description
tâche wm : Mon territoire affecté	Permet aux administrateurs d'activer la sécurité des données pour les agents, les répartiteurs et les qualificateurs pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. Cela les aide à voir les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux créées dans leurs territoires. Marquez les *`WO - My territory`* tables et *`WOT - MY Territory`* comme actives.

Traduction automatique

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

Travaux planifiés

Field Service Planification de territoire ajoute ce qui suit Optimisation du calendrier ajoute les tâches planifiées suivantes. Vous pouvez trouver les tâches planifiées suivantes en cliquant sur **Tous** > **sn_schedulejobs.do**

Tâches planifiées pour Optimisation du calendrier

Tâche planifiée	Description
Planification de territoire - Calculer les territoires qui se chevauchent	Calcule les chevauchements pour les agents et les zones géographiques.
Planification de territoire : calculer les territoires qui se chevauchent : agent	Calcule les chevauchements pour les agents. Lorsqu'elle est exécutée, la tâche planifiée déclenche des événements pour calculer le chevauchement entre deux agents.
Planification territoriale - Calculer les territoires qui se chevauchent - Géographie	Calcule les chevauchements pour les zones géographiques. Lorsqu'elle est exécutée, la tâche planifiée déclenche des événements pour calculer la superposition entre deux zones géographiques.

Field Service Propriétés de la console de planification de territoire

La console de planification de territoire utilise les propriétés suivantes.

Vous pouvez trouver ces propriétés en cliquant sur **Service sur site** > **Planification de territoire** > **Propriétés**.

Propriétés d'aménagement du territoire

Propriétés	Définition
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date (en anglais seulement)	Détermine le champ de date de fin par défaut de l'agent lorsqu'il est ajouté au territoire à l'aide de l'onglet **Agents suggérés** . Les agents sont disponibles sur le territoire jusqu'à la date spécifiée.
sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level	Définit le niveau de zoom automatique maximal pour la carte. Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 20. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 12
sn_fsm_tp.type_de_repères_de_superposition	Détermine comment afficher les données telles que les agents et les équipes en fonction de la vue, du port ou du territoire. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : Viewport
sn_fsm_tp.territory_initial_zoom	Définit le niveau de zoom initial 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.

Propriétés d'aménagement du territoire (suite)

Propriétés	Définition
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 3
sn_fsm_tp.niveau_transparence_territoriale	Détermine l'opacité d'une zone géographique nouvellement créée sur la carte. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
sn_fsm_tp.type_carte_territoire	Utilise différents types de vues de carte pour visualiser les territoires, telles que les feuilles de route, les satellites, les hybrides et le MNT. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : feuille de route
sn_fsm_tp.max_territoires_pour_planification_	Détermine le nombre maximal de territoires prêts pour la planification des tâches de commande de travaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 100
Niveau d'opacité de la carte thermique sur la carte	Détermine l'opacité de la carte thermique. Les valeurs valides sont comprises entre 0,0 et 1,0. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 0,6
Rayon d'influence des points de données dans la carte thermique	Détermine le rayon qui influence le point de données dans la carte thermique. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 20 (pixels)

Traduction automatique

Composants d'approvisionnement en pièces avancé

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Advanced Part Sourcing, notamment des tables, des scripts et des règles métier.

Module d'extension

Le module d'extension Field Service Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) doit être activé. Pour plus d'informations sur les étapes d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à Activation de Field Service 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.

Règles métier

Advanced Parts Sourcing ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier

Règle métier	Table	Description
Limiter le nombre de lignes dans une demande de pièce	Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line]	Limite le nombre de lignes de demande de pièce dans une demande de pièce. La limite est configurée dans la *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request* propriété.
Gérer la quantité demandée	Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line]	Met à jour le champ **Requested_quantity** dans le besoin de pièce lorsqu'une ligne de demande de pièce change d'état.
Remplir ou effacer les from_stockroom	Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line]	Dans la demande de pièce, si toutes les lignes de demande de pièce ont la même valeur **du champ Entrepôt de départ** , l'enregistrement de la demande de pièce est renseigné pour l'approvisionnement multiple. Si la valeur dans le champ **Entrepôt de départ** est différente, cette valeur est effacée.
Restreindre l'entrée en double	Entrepôt préféré [sn_fsm_pref_stockroom]	Empêche l'utilisateur de créer l'enregistrement en double.
Définir le modèle demandé comme identique au modèle demandé	Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line]	Définit le modèle demandé comme celui requis dans le cas d'un approvisionnement sans substitution.
Mettre à jour la ligne de demande de pièce	Détail de l'élément demandé [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Crée un enregistrement RITM et met à jour l'état de la ligne de demande de pièce sur Demandé lorsque l'agent envoie la demande de pièce.
Mettre à jour l'état de la demande de pièce	Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line]	Met à jour l'état de la demande de pièce lorsque l'état de la ligne de demande de pièce change.
Valider la quantité d'actifs et synchroniser les actifs	Détail de l'élément demandé [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Valide que le nombre d'actifs sélectionnés correspond à la quantité demandée. Synchronise également les valeurs des ID d'actifs sélectionnés entre le champ Détails de l'élément demandé et le champ Élément demandé de l'enregistrement RITM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (suite)

Règle métier	Table	Description
Valider la quantité demandée	Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line]	Garantit que la quantité de pièces demandée n'est pas supérieure à la différence entre la quantité requise et la quantité réservée. Par exemple, Quantité demandée <= (Quantité requise - Quantité réservée).
Valider le rayon maximal de recherche de pièce	Paramètres de travail [wm_agent_work_configuration]	Garantit que la valeur saisie dans le champ **Valider le rayon de recherche maximal** de la pièce n'est pas inférieure à zéro.
Demandé par défaut lorsque WOT est vide	Besoin de pièce [sm_part_requirement]	Définit le champ **demandé par défaut** sur l'utilisateur connecté lorsque la tâche de commande de service est vide.
Définir le champ de méthode de création	Besoin de pièce [sm_part_requirement]	Définit le champ de méthode de création sur **Créé par l'utilisateur** lorsqu'il est vide.

Script includes

L'approvisionnement en pièces avancé ajoute les script includes suivants.

Includes de script

Script include	Description
`FSMPartRequestUtil`	Contient des méthodes utilitaires permettant de créer, mettre à jour ou supprimer une demande de pièce et une ligne de demande de pièce.
`FSMPartSourcingUtil`	Contient des méthodes utilitaires pour soumettre une demande de pièces uniques ou multiples.
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	Fichier d'utilitaires pour identifier les entrepôts contenant toutes les pièces avec la quantité requise.
`Filtres de demande de pièce`	Définit des filtres de qualificatif de référence sur les champs de demande de pièce.
`Filtres de ligne de demande de pièce`	Définit des filtres de qualificatif de référence sur les champs de ligne de demande de pièce.
`UserAjaxUtil`	Remplit la valeur de quantité demandée sur une ligne de demande de pièce pour un besoin de pièce spécifié.

Tables

L'approvisionnement en pièces avancé 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 ajoutées

Table	Description
Demande de pièce [sn_fsm_part_request]	Stocke les détails de la destination des pièces et de l'agent demandeur.
Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line]	Stocke les détails de l'approvisionnement et du besoin de pièce et les associe à l'enregistrement de demande de pièce.
Ligne de demande de pièce vers la ligne d'ordre de transfert M2M [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	Stocke la relation entre les lignes de demande de pièce qui sont à l'état Terminé et les lignes d'ordre de transfert qui sont à l'état Livré.
Détail de l'élément demandé sn_fsm_part_req_ritm_detail	Stocke les détails d'approvisionnement de la ligne de demande de pièce une fois que l'utilisateur a soumis la demande.
Entrepôt préféré sn_fsm_pref_stockroom	Stocke les détails des entrepôts préférés associés aux groupes d'affectation.

L'approvisionnement en pièces avancé modifie les tables suivantes.

Tables mises à jour

Table	Nouvelles colonnes ajoutées
Besoins de pièces [sm_part_requirement]	Demandé pour, Quantité demandée, Méthode de création, Inclure le substitut
Paramètres de travail [wm_agent_work_configuration]	Rayon maximal pour la recherche de pièces
Historique de géolocalisation [geo_history]	Dernier enregistrement

Propriétés

L'approvisionnement en pièces avancé ajoute les propriétés suivantes.

Propriétés

Propriété	Description
Critères de recherche de pièce	Définit les critères pour rechercher des pièces. Les entrepôts contenant les pièces avec la quantité demandée s'affichent selon les critères de recherche 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.

Propriétés (suite)

Propriété	Description

	• **Type** : liste de choix
	• **Valeur par défaut** : aucune restriction
	  ○ **Aucune restriction** : rechercher tous les entrepôts et les entrepôts personnels des agents homologues.
	  ○ **Groupe d'affectation uniquement** : rechercher tous les entrepôts d'agents homologues qui font partie des groupes d'affectation de l'agent de service sur site connecté.
	  ○ **Seuls les entrepôts préférés** : rechercher tous les entrepôts préférés de tous les groupes d'affectation, quel que soit le rayon mentionné dans le profil de l'agent connecté.
	• **Localisation** : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**

Utiliser des approbations de demandes de pièces	Active l'envoi et la réception de notifications mobiles lorsque Field Service des agents demandent des pièces à des agents homologues. • **Type** : booléen • **Valeur par défaut** : oui • **Localisation** : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
Créer des demandes de pièces pour l'approvisionnement des besoins de pièces	Crée une demande de pièce lorsqu'une pièce est ajoutée au besoin de pièce. • **Type** : booléen • **Valeur par défaut** : oui • **Localisation** : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**

Gestion de modèles pour Field Service les composants

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Gestion des Field Service modèles, y compris les tables et les règles métier.

Tables

Template Management pour Field Service 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.

Table installée avec Template Management

Table	Description
[wm_m2m_template_attribute_map]	Entité permettant de stocker le mappage d'attribut du modèle de commande de travaux.

Includes de script

Template Management for Field Service ajoute les script includes suivants.

Script includes installés avec Template Management

Script include	Description
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	Classe *d'implémentation pour sn_fsm_adv_tmp. FSMTableMapSourceIdentifier* permet d'identifier la source d'une commande de travaux.
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl	Classe *d'implémentation pour sn_fsm_adv_tmp. FSMTableMapSourceIdentifier* permet de déterminer si la source d'une commande de travaux utilise le modèle de maintenance planifiée ou le modèle de gestion du travail planifié.
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	Classe *d'implémentation pour sn_fsm_adv_tmp. FSMTemplateMgmntExtPoint*. permet au modèle de commande de travaux de mapper les informations d'une table source aux champs appropriés d'une commande de travaux.
FSMTemplateMgmntHelper	Contient des méthodes utilitaires pour identifier l'enregistrement source, puis mapper les informations de la table source vers la table cible [wm_order].

Règles métier

Template Management for Field Service ajoute les règles métier suivantes.

Règles d'entreprise pour la gestion des modèles

Règle métier	Table	Description
Restreindre la carte de table pour le modèle	[wm_m2m_template_attribute_map]	Empêche l'utilisateur de créer un enregistrement en double du mappage de la table au modèle de commande de travaux.

Composants de gestion du travail planifié

Plusieurs types de composants sont installés avec Planned Work Management, notamment des tables et des règles métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Planned Work Management ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec Planned Work Management

Table	Description
Plan de travaux [wm_planned_work_plan]	Stocke les entités filtrées pour le plan de travail.
Calendrier de travaux planifié [wm_planned_work_schedule]	Stocke les calendriers configurés pour un plan de travail. Un calendrier peut être basé sur une durée, un compteur, une condition ou un script.
Modèle de calendrier de travaux planifié [wm_m2m_schedule_template]	Stocke la liste des modèles de commande de travaux appliqués aux calendriers de travail planifiés.
Enregistrement de travaux planifié [wm_m2m_work_plan_to_record]	Associe un calendrier de plan de travail à un enregistrement dans le système (à partir d'un ID de document). Contient également des informations sur la dernière fois que le calendrier s'est exécuté pour l'enregistrement ou la prochaine heure ou valeur lors de la prochaine exécution du calendrier.
Mappage des attributs de modèles [wm_m2m_template_attribute_map]	Stocke le mappage d'attribut pour un modèle de commande de travaux.
Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence]	Stocke les occurrences du calendrier de travail.
Planifier la suppression [wm_m2m_schedule_suppression]	Stocke les occurrences de calendriers de travail supprimés.

Rôles

Planned Work Management ajoute les rôles suivants.

Rôles dans la gestion du travail planifié

Rôles	Description
Administrateur de travaux planifiés [sn_fsm_planned_wm.planification_work_admin]	Créez des plans de travail, des calendriers de travail planifiés, liez des modèles de commande de travaux aux calendriers et générez des commandes de travaux.

Includes de script

Planned Work Management ajoute les script includes 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.

Script includes installés avec Planned Work Management

Script Include	Description
PlannedWorkManagementExtensionPointImpl	Implémente le point d'extension `Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint`.
PlannedWorkMgmtAjaxUtil	Fonction utilitaire pour les scripts clients dans la gestion du travail planifié.
PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil	Utilitaires pour la fonction wrapper permettant d'appeler les API incluses dans le champ d'application global à partir du champ d'application de Planned Work Management.
FSMPWMUtil	Fonction utilitaire pour l'application incluse dans le périmètre de la gestion du travail planifié.
PWMForecastWOUtil	Fonction utilitaire pour prévoir les commandes de travaux pour le travail planifié.
PlannedMaintenanceExtensionPointImpl	Implémentation par défaut de l'application de maintenance planifiée.
PlannedMaintenanceExtPointUtil	Utilitaire dans l'application de maintenance planifiée pour récupérer les points d'extension en fonction de sys_class_name.
PlannedWorkManagementHistoryUtil	Utilitaire dans l'application de maintenance des travaux planifiés permettant d'extraire l'historique des cycles de maintenance d'un actif ou d'un inventaire.
PlannedWorkManagementScheduleUtil	Gère la logique de traitement pour l'enregistrement de travail du plan, les occurrences de calendrier, les commentaires sur les notes de travail, et autres.
PlannedWorkMangementPlanUtil	Méthodes d'utilitaire liées au plan de travail.
PlannedWorkManagementEffectivityUtil	Méthodes d'utilité pour déterminer et valider l'effectivité du calendrier.
PlannedWorkManagementScheduleExeUtil	Agit comme un commutateur entre les implémentations du point d'extension `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` en fonction du type d'ordre. La valeur par défaut du type de commande est commande de travaux.
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	Implémentation du point d'extension `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` pour le type d'ordre sélectionné comme commande de travaux.
PlannedWorkManagementConstantes	Contient les constantes pour la gestion du travail de planification.
PWMScheduleSuppression	Maintient la logique de traitement de la suppression du calendrier.
PWMScheduleOccurrence	Maintient la logique de traitement de l'occurrence de calendrier.
PWMScheduleOccurrenceDAO	Maintient les méthodes DAO d'occurrence de 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.

Script includes installés avec Planned Work Management (suite)

Script Include	Description
PWMWorkScheduleDAO	Gère les méthodes DAO pour le calendrier de travail.
PWMPlanWorkRecordDAO	Gère les méthodes DAO pour l'enregistrement du plan.

Règles métier

Planned Work Management ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier installées avec Planned Work Management

Règle métier	Table	Description
Création d'enregistrements entre périmètres	Plan de travaux [wm_planned_work_plan]	Crée l'enregistrement d'accès entre périmètres sur la table sur laquelle le plan de maintenance est créé et doit être exécuté.
annuler la WO lorsque l'enregistrement du plan est inactif	Enregistrement de travaux planifié [wm_m2m_work_plan_to_record]	Annule la commande de travaux pour un enregistrement de plan lorsque cet enregistrement de plan est désactivé. L'enregistrement du plan est désactivé lorsque l'enregistrement de l'actif est modifié de sorte qu'il ne satisfait pas à la condition de filtre au niveau du plan.
Planification de travaux planifiée pour plan de maintenance	Calendrier de travaux planifié [wm_planned_work_schedule]	Limite la création d'un calendrier de travaux planifié pour le plan de maintenance. Autorise uniquement lorsque le plan est de classe Travail planifié.
Restreindre le modèle par calendrier	Modèle de calendrier de travaux planifié [wm_m2m_schedule_template]	Limite la création d'une planification de modèle en double dans la table.
Restreindre la carte de table pour le modèle	Mappage des attributs de modèles [wm_m2m_template_attribute_map]	Limite l'utilisateur à une seule carte de table pour un modèle de commande de travaux
Mettre à jour les nouveaux champs des enregistrements de calendrier M2M	Calendrier de travaux planifié [wm_planned_work_schedule]	Met à jour l'enregistrement du calendrier et recalcule la valeur ou l'heure d'exécution suivante lorsque les champs de compteur ou de durée changent.
Valider le début effectif du plan, fin	Plan de travaux [wm_planned_work_plan]	Vérifie si les dates de début et de fin effectives du plan de travaux sont valides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 installées avec Planned Work Management (suite)

Règle métier	Table	Description
Modèle de calendrier de travail pour la planification de maintenance	Modèle de calendrier de travaux planifié [wm_m2m_schedule_template]	Empêche l'utilisateur d'ajouter un calendrier de maintenance au modèle de calendrier de travaux planifié.
Mettre à jour la dernière date d'achèvement dans la commande de travaux	Tâche de commande de travaux [wm_Task]	Met à jour la dernière date d'achèvement de la commande de travaux pour le SLA de délai de grâce.
Comparer des tâches de modèle de calendrier	Planifier la suppression [wm_m2m_schedule_suppression]	
Valider la dépendance cyclique	Planifier la suppression [wm_m2m_schedule_suppression]	
Supprimer SO par suppression planifiée	Planifier la suppression [wm_m2m_schedule_suppression]	
Supprimer SO par calendrier	Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Supprimer SO par calendrier suppressBy	Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Annuler la WO si SO est inactif	Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Vérifier le début effectif de SO	Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Changer les champs WO sur les changements de champ SO	Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence]	

Traduction automatique

Propriétés système de la gestion du travail planifié

Planned Work Management utilise les propriétés système suivantes, qui se trouvent dans la table Propriétés système [sys_properties].

Propriétés installées avec Planned Work Management

Propriétés	Description
sn_fsm_planned_wm.considér_initial_meter_reading	Permet au système de prendre en compte le relevé initial du compteur lors de la génération du premier calendrier de maintenance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Planned Work Management (suite)

Propriétés	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true
create_and_cancel_suppressed_workorders	Permet au système d'enregistrer la commande de travaux si le calendrier est supprimé. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update	Gère une liste des états des commandes de travaux qui peuvent être sélectionnés pour refléter l'état approprié des commandes de travaux. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 1, 10, 15
sn_fsm_planned_wm.tolerance_span	Maintient la fenêtre temporelle configurable pour appliquer la suppression du calendrier. Il offre la possibilité d'aller vers l'avant, vers l'arrière ou dans les deux directions pour sélectionner la portée dans laquelle la suppression sera active. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : Les deux
sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled	Permet au système de générer automatiquement des tâches pour les commandes de travaux lors de leur création. Si cette propriété n'est pas activée, l'état de la commande de travaux reste Brouillon. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true
sn_fsm_planned_wm.supported_effectivity_calculation_type	Permet de définir la date d'effet d'un plan de travaux dans le passé. La prise en charge des dates passées est activée lorsque cette propriété est définie sur Avancé. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : Avancé

Composants Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension (com.snc.app_fsm_wfo), notamment des Optimisation de la main d'œuvre pour le 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.

rôles d'utilisateur, des indicateurs clés de performance (KPI), des tâches planifiées, des propriétés et des tables.

Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site

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_fsm.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	sn_wfo.user
Gestionnaire Workforce Optimization FSM [sn_wfo_fsm.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 Optimisation des effectifs FSM [sn_wfo_fsm.admin]	Accorde des droits administratifs de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications de coaching, planification, d'équipes ou de gestion des canaux.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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
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

Rapports

Nom de l'indicateur	Description
Nombre total de tâches ouvertes	Nombre total de tâches ouvertes en attente de traitement par des agents. Le nombre total est réparti en tâches nouvelles, ouvertes et en attente d'informations.
Éléments de travail en attente	Nombre total de tâches et d'interactions dans la file d'attente pour être affectées à des agents.
Aide requise	Nombre d'interactions pour lesquelles les agents ont demandé de l'aide.
Nombre total d'agents	Ensemble des agents que vous gérez. Le nombre total est réparti en agents avec les états Disponible, Pause, Absent et Hors ligne.
Demandes de congé	Demandes de congé effectuées par des agents.
Tâches ouvertes	Graphiques représentant les tâches en attente de traitement, répertoriées par type de tâche ouverte et par ancienneté.
Tâches critiques ouvertes	Nombre de tâches critiques ouvertes.

Indicateurs Performance Analytics

Nom de l'indicateur	Description
Non. des tâches résolues sur le premier contact	Nombre de tâches résolues lors de la première gestion de la tâche.
Non. de tâches non mises à jour au cours des 30 derniers jours	Nombre de tâches qui n'ont pas été mises à jour depuis 30 jours.
Non. de tâches résolues rouvertes	Nombre de tâches rouvertes, car les problèmes n'ont pas été traités correctement.
Non. de tâches ouvertes remontées	Nombre de tâches sur lesquelles aucun travail n'a été effectué et qui ont été 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.

Travaux planifiés

Tâche planifiée	Description
[Manager Workspace FSM] Collecte de données quotidienne	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs d'équipe .
[Manager Workspace FSM] Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs d'équipe .
[FS PA] Field Service Collecte de données quotidienne	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs d'équipe.
[FS PA] Field Service Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs d'équipe .

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
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

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 planifiée 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	Définit le pourcentage d'un seuil de respect. Les agents dont les qualifications ne sont pas supérieures à la valeur 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	Définit 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 %

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 le seuil est défini sur 60 minutes et que l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h, mais que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, puis génère un événement de pointage automatique à la sortie. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 60 min
sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color	Active les couleurs par défaut configurées pour chaque type d'événement afin d'afficher les mêmes parcours d'événements avec la même couleur dans Espace de travail du répartiteur. **Remarque :** Vous devez sélectionner une valeur dynamique pour afficher la couleur sélectionnée des événements d'optimisation des effectifs dans Espace de travail du répartiteur. • **Type:** String • **Valeur par défaut :** statique

Includes de script

Script Include	Description
Notifier l'utilisateur Pointer à l'entrée	Compte les événements de pointage à l'entrée chaque fois qu'il y a un changement dans l'état de présence de l'agent.
Notifier l'utilisateur Pointer à la sortie	Compte les événements de pointage à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent.

Travaux planifiés

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. • Fonctionne automatiquement tous les jours à 2h30.m. • Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des 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.

Travaux planifiés (suite)

Nom	Description
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 :** Par exemple, supposons que les horaires de l'équipe de travail d'un agent vont de 8h à 17h et que la valeur de la *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* propriété est fixée à 60 minutes. Si l'agent pointe à l'entrée mais pas à la sortie, la tâche planifiée attend jusqu'à 18h (17h + 60 minutes) et s'il n'y a pas de pointage à la sortie 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 heures de travail planifiées et réelles d'un 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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

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:** 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:** 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:** 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:** Entier • **Valeur par défaut :** 30

Indicateurs Performance Analytics

Nom de l'indicateur	Description
# de tâches résolues sur le premier contact	Nombre de tâches résolues sur le premier contact.
# de tâches P1 résolues sur le premier contact	Nombre de tâches P1 résolues sur le premier contact.
# de tâches P2 résolues sur le premier contact	Nombre de tâches P2 résolues sur le premier contact.
# de tâches P3 résolues sur le premier contact	Nombre de tâches P3 résolues sur le premier contact.
# de tâches P4 résolues sur le premier contact	Nombre de tâches P4 résolues sur le premier contact.
MTTR pour les tâches	Temps moyen de résolution des tâches.
MTTR pour les tâches P1	Délai moyen de résolution des tâches P1.
MTTR pour les tâches P2	Délai moyen de résolution des tâches P2.
MTTR pour les tâches P3	Délai moyen de résolution des tâches P3.
MTTR pour les tâches P4	Délai moyen de résolution des tâches P4.
CSAT pour les tâches	Score de satisfaction des clients pour les tâches.
CSAT pour les tâches P1	Score de satisfaction des clients pour les tâches P1.
CSAT pour les tâches P2	Score de satisfaction des clients pour les tâches P2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
CSAT pour les tâches P3	Score de satisfaction des clients pour les tâches P3.
CSAT pour les tâches P4	Score de satisfaction des clients pour les tâches P4.
Nombre de tâches fermées	Nombre de tâches fermées.
Nombre de tâches P1 fermées	Nombre de tâches P1 fermées.
Nombre de tâches P2 fermées	Nombre de tâches P2 fermées.
Nombre de tâches P3 fermées	Nombre de tâches P3 fermées.
Nombre de tâches P4 fermées	Nombre de tâches P4 fermées ;
Délai d'attente moyen pour les messageries 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 tâches entrantes	Nombre de tâches entrantes.
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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site module (com.snc.app_fsm_wfo) à partir du ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Calculer le score de l'enquête de coaching	Instance d'évaluation [asmt_assessment_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 tâches critiques et de priorité élevée qui n'ont 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 tâches dont le score de satisfaction client est inférieur à 4.	Rapport de tâche [sn_customerservice_task_report]
Opportunité de coaching pour la vérification de l'attribution des compétences	Opportunité de coaching pour la vérification des compétences attribuées aux agents.	Tâche [sn_customerservice_task]
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.	Tâche [sn_customerservice_task]
Opportunité de coaching pour un TTR élevé	Opportunité de coaching pour les agents ayant travaillé sur une tâche dont le délai de résolution était supérieur à 3 jours.	rapport de tâche [sn_customerservice_task_report]
Interaction : opportunité de coaching pour la gestion du temps	Opportunité de coaching pour les agents ayant une durée de gestion de plus de 10 minutes sur une interaction.	Interaction [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.

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 Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site module (com.snc.app_fsm_wfo) à partir du ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Enquêtes de formation

Nom	Description
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach évalue l'agent à l'aide de cette enquête après que l'agent a terminé une interaction par messagerie instantanée.
Enquête sur la qualité des tâches	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative à l'interaction de la tâche. Le coach évalue l'agent à l'aide de cette enquête après que l'agent a terminé une interaction de tâche.

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.learning_default_duration	Nombre de jours pour lire un article de la base de connaissances ou terminer une formation. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture d'un article ou terminer une 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. • **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 :** true

Coaching with Learning

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site module (com.snc.app_fsm_wfo) à partir du ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le 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.

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.	aucun
Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor]	Peut affecter des tâches d'apprentissage.	aucun
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	aucun

Tables

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes extraits 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 ou les vidéos créés dans 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.

Tables (suite)

Table	Description
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 est affectée et la date 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 du système de gestion de l'apprentissage tiers.

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activities	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments
sn_coaching.recommended_learning_tasks	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par des tâches d'apprentissage et des éléments de cours de Coaching avec Learning. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** 16384 **Remarque :** Vous devez ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Pour plus d'informations, consultez Ajouter cette propriété système . Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre ServiceNow instance, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue. Pour plus d'informations, consultez Intégrer Coaching avec Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers .
com.snc.process_flow.reports.max_detail_rows	Spécifie le nombre de lignes 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 **Remarque :** Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre ServiceNow instance, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser .

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site module (com.snc.app_fsm_wfo) à partir du ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 :** true
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:** Entier • **Valeur par défaut :** 3
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:** Entier • **Valeur par défaut :** 3
Nombre de fois que Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Nombre de fois Intelligence prédictive que la même compétence doit être prédite pour un agent avant de la recommander à l'agent. • **Type:** Entier • **Valeur par défaut :** 20
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tâches similaires. sn_customerservice.définition_de_solution_unsupervised_for_tasks	Nom de la définition de solution Intelligence prédictive utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tâches 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:** String • **Valeur par défaut :** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skills_
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences pour les tâches. sn_customerservice.définition_de_solution_supervisée_pour_les_tâches	Nom de la définition de solution utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tâches à l'aide de l'apprentissage Intelligence prédictive supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle 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.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type:** String • **Valeur par défaut :** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from_s

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h du matin sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences nécessaires pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires.

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.

Field Service Composants de regroupement de tâches

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’activation de la fonctionnalité de regroupement de tâches, notamment les Field Service règles métier, les filtres de tâches et les règles de regroupement de tâches.

Règles métier

Field Service Le regroupement de tâches ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier pour le regroupement de tâches

Règle métier	Table	Description
Mise à jour du champ Temps réel du lot	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour les champs Début réel du **déplacement** et **Arrivée sur site réelle** du lot.
Affectation d’ensemble	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour l’affectation des sous-tâches groupées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour le regroupement de tâches (suite)

Règle métier	Table	Description
Affectation du lot avant	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Empêche le regroupement lorsque le début de la **fenêtre** du lot précède le début de la **fenêtre** des sous-tâches. Empêche le regroupement lorsque **le début prévu** du lot est antérieur **au début de la fenêtre** du lot.
Changement de lot après	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide et met à jour les lots en fonction des sous-tâches groupées, ou valide et met à jour les sous-tâches dégroupées en fonction de leur lot précédent.
Changement groupé avant	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide et met à jour les lots lorsque des sous-tâches y sont ajoutées ou supprimées.
Changement de début planifié du lot	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Lance la planification des sous-tâches regroupées.
Prévention des frères et sœurs regroupés	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Empêche la création de lots de tâches en double pour la même commande de travaux.
Changement d'état du bundle	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour l'état du lot.
Regrouper les changements d'affectation de sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Empêche l'affectation de sous-tâches groupées en fonction de l'état de la sous-tâche ou de l'affectation de l'agent actuel.
Regrouper le message d'informations sur les changements de sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Informe l'utilisateur lorsqu'aucun changement ne s'est produit.
Mise à jour du sous-état de la tâche en lots	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour le sous-état du lot en fonction de l'état du lot et de l'action effectuée par l'agent.
Annuler le lot de tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Dissocie toutes les sous-tâches d'un groupe.
Confirmer l'affectation sur la tâche groupée	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour et synchronise l'état des sous-tâches avec l'état du lot lors de l'affectation par un répartiteur.
Faire appliquer les champs obligatoires des lots	Qualificateur de regroupement de tâches [sn_task_grouping_qualifier]	Empêche le regroupement dynamique lorsque les champs obligatoires sont vides.
Message d'informations sur la règle de regroupement pour wm_task	Règle de regroupement des tâches [sn_task_grouping_rule]	
Verrouiller et déverrouiller les sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour l'état de verrouillage du calendrier des sous-tâches 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.

Règles métier pour le regroupement de tâches (suite)

Règle métier	Table	Description
		qu'il corresponde au lot lorsque le verrou du calendrier du lot est modifié.
Lors du changement d'état du bundle de Brouillon à PD	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour l'état des sous-tâches pour qu'il corresponde à l'état du lot lorsque le lot est défini sur **Expédition en attente**. Valide l'état de la sous-tâche et fournit un message d'erreur lorsqu'une sous-tâche n'a pas pu être mise à jour.
Groupe d'affectation dans le lot de changements	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour le groupe d'affectation de sous-tâches pour qu'il corresponde au lot lorsque le groupe d'affectation du lot est modifié.
Empêcher les changements d'emplacement des lots	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide que l'emplacement du groupe est égal à l'emplacement de la première sous-tâche du groupe. Empêche l'emplacement du groupe d'être différent de l'emplacement de la première sous-tâche du groupe.
Empêcher les qualificatifs en double/multiples	Qualificateur de regroupement de tâches [sn_task_grouping_qualifier]	Empêche le regroupement lorsque les qualificateurs **de groupe d'affectation** ou de **territoire** sont actifs ou qu'aucun d'entre eux n'est actif. Empêche le regroupement lorsqu'un qualificatif identique existe.
Empêcher la mise à jour du verrouillage du calendrier sur les sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Empêche le verrou de calendrier des sous-tâches d'être différent du verrou de calendrier du groupe parent.
Transférer l'emplacement de la sous-tâche initiale au lot	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour l'emplacement du lot sur l'emplacement de la première sous-tâche du lot.
Supprimer les sous-tâches dont l'état est différent	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Supprime les sous-tâches du lot lorsque l'état de la sous-tâche est différent de l'état du lot.
Replanifier après un changement d'ordre de sous-tâche	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Replanifie le lot lorsque l'ordre des sous-tâches est modifié.
Définir le nom du territoire	Qualificateur de regroupement de tâches [sn_task_grouping_qualifier]	Définit la valeur **Nom** du qualificateur de **territoire** .
Validation de commande de sous-tâche	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide le fait que la valeur **Ordre** des sous-tâches est unique et non 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.

Règles métier pour le regroupement de tâches (suite)

Règle métier	Table	Description
Changement de l'état du calendrier des sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour les états du lot et des sous-tâches de **Affecté** à **Planifié** lorsqu'un expéditeur planifie le lot.
Changement du champ de sous-tâches : non pris en charge	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Empêche la durée de travail estimée de la sous-tâche d'être mise à jour manuellement en fonction de l'état de la sous-tâche.
Synchroniser le lot avec les sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Synchronise le lot avec les valeurs des sous-tâches.
Synchroniser la durée du travail en lot avec les sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Synchronise la durée du bundle à la durée totale de travail estimée de ses sous-tâches.
Mettre à jour la méthode de calendrier des sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Synchronise la méthode de planification des sous-tâches d'un groupe.
Valider les tâches minimales et maximales	Politique de regroupement de tâches [sn_task_grouping_policy]	Valide que le nombre de sous-tâches dans un lot créé à partir d'une politique se situe entre la plage minimale et maximale de la politique.
Changement de durée du travail dans le lot	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide le fait que la durée de travail estimée de la sous-tâche est inférieure à la durée de la sous-tâche du lot.

Politiques de regroupement de tâches

Field Service Le regroupement de tâches ajoute la stratégie de regroupement de tâches suivante.

Politiques de regroupement pour le regroupement de tâches

Politique de regroupement de tâches	Description
Politique par défaut	• Nombre minimum d'enregistrements : 2 • Nombre maximum d'enregistrements : 10 • ○ WOT au même emplacement dans les 30 prochains jours ○ Tâche de commande de travaux dans le même territoire avec les compétences nécessaires dans les 30 prochains jours ○ Tâche de commande de travaux dans le même territoire dans les 30 prochains jours ○ WOT qui ont besoin du même actif au cours des 30 prochains 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.

Politiques de regroupement pour le regroupement de tâches (suite)

Politique de regroupement de tâches	Description
	○ WOT avec des pièces requises similaires ○ Tâches de commande de travaux avec des compétences de tâche identiques

Règles de regroupement des tâches

Field Service Le regroupement de tâches ajoute les règles de regroupement de tâches suivantes.

Règles de regroupement pour le regroupement de tâches

Règle de regroupement des tâches	Stratégie	Description
WOT au même emplacement dans les 30 prochains jours	Politique par défaut	Regroupe les tâches qui se trouvent au même emplacement dans les 30 prochains jours.
Tâche de commande de travaux dans le même territoire avec les compétences nécessaires dans les 30 prochains jours	Politique par défaut	Regroupe les tâches qui se trouvent sur le même territoire et qui nécessitent des compétences spécifiques dans les 30 prochains jours.
Tâche de commande de travaux dans le même territoire dans les 30 prochains jours	Politique par défaut	Regroupe les tâches qui se trouvent dans le même territoire dans les 30 prochains jours.
WOT qui ont besoin du même actif au cours des 30 prochains jours	Politique par défaut	Regroupe les tâches qui nécessitent le même actif dans les 30 prochains jours.
WOT avec des pièces requises similaires	Politique par défaut	Regroupe les tâches qui nécessitent des parties similaires.
Tâches de commande de travaux avec des compétences de tâche identiques	Politique par défaut	Regroupe les tâches qui nécessitent des compétences similaires.

Filtres des tâches

Field Service Le regroupement de tâches ajoute les filtres de tâches suivants, les critères de filtre de tâche, à la planification dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des tâches de configuration

Filtre des tâches	Conditions	Critère	Fonction
Affectation : affecter un lot de tâches d'expédition en attente	• IsBundle = vrai • État = Expédition en attente • Le sous-état n'est pas affecté automatiquement ou vide.	• Groupe : ignorer le technicien rejeté • Groupe : correspondance des compétences pour la planification dynamique • Distance actuelle de la tâche	Affecte les lots dont l'état est Expédition en attente.
Réaffectation de lots : réaffecter des lots de tâches non affectées	• IsBundle = vrai • Verrou de calendrier = faux • L'état est l'un des suivants : Planifié, Affecté ou Accepté	• Groupe : ignorer le technicien rejeté • Groupe : correspondance des compétences pour la planification dynamique • Distance actuelle de la tâche	Réaffecte les lots de tâches non affectées.

Critère de filtre des tâches

Critère	Fonction
Groupe : ignorer le technicien rejeté	Ignore les agents qui ont précédemment rejeté une tâche du lot. Empêche l'affectation de lots avec des tâches rejetées à l'agent qui les a rejetés.
Groupe : correspondance des compétences pour la planification dynamique	Associe les lots qui ont des compétences requises avec des agents qui possèdent ces compétences.
Lot : correspondance des pièces obligatoires pour la planification dynamique	Associe les lots qui ont des besoins de pièces avec les agents qui ont ces pièces.

Field Service Champs Regroupement de tâches

Les champs qui sont inclus dans la section des détails des lots de tâches de commande de travaux.

Formulaire de tâche de commande de travaux

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour le lot.
Parent	Commande de travaux à laquelle ce lot est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 commande de travaux (suite)

Champ	Description
Actif	Pièces nécessaires à l'exécution du lot.
Emplacement	Zone géographique où le travail doit être fait. L'emplacement de la sous-tâche dans la position d'ordre #1 détermine l'emplacement du lot. Si vous souhaitez mettre à jour l'emplacement d'un groupe, modifiez l'emplacement de la sous-tâche en première position plutôt que de mettre à jour l'emplacement sur le groupe.
Modèle	Modèle pour la création de cet ensemble de tâches de commande de travaux.
Compétences	Capacités de l'agent nécessaires pour exécuter le lot.
Sous garantie	Indicateur d'une garantie existante pour un ou plusieurs éléments de configuration liés aux tâches du lot.
État	État actuel du lot. Le champ est automatiquement défini lorsque l'agent termine le travail pour chaque état consécutif.
Groupe de distribution	Groupe qui peut sélectionner un agent pour compléter le lot.
Groupe d'affectation	Groupe qui contient l'agent individuel qui réalisera le lot. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences du lot. Si le champ est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement du groupe.
Affecté à	Agent individuel pour compléter le lot.
Type de travail	Type de travail à effectuer pour compléter le lot. Les choix suivants sont disponibles : • **Réparation de pause** • **Installer** • **Planned Maintenance**
Autoriser le remplacement d'affectation	Option permettant d'afficher tous les groupes dans le champ **Groupe d'affectation** qui appartiennent au territoire et au groupe de répartition sélectionnés, quels que soient l'emplacement, les ressources et les compétences requises pour les tâches du lot.
Verrou de calendrier	Verrouille la planification du lot par n'importe quel mécanisme de planification. Les lots verrouillés sont exclus des mécanismes de planification automatisés tels que la planification dynamique ou les recommandations de tâches intelligentes. Les répartiteurs peuvent affecter manuellement le lot à un agent. **Remarque :** Les sous-tâches d'un lot refléteront la même valeur de verrou que le lot parent.
Description courte	Brève description du lot.
Description	Description technique du travail à effectuer contenant autant de détails que possible sur le problème afin d'éviter toute communication supplémentaire avec le client dans les étapes ultérieures du cycle de vie de la commande de travaux.
Notes de travail	Informations sur le groupe à mesure qu'il progresse dans chaque état. Les notes de travail ne sont pas visibles pour 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.

Formulaire de tâche de commande de travaux (suite)

Champ	Description
Commentaires	Toute information supplémentaire sur la tâche au fur et à mesure de sa progression. Les commentaires sont visibles par les clients.
Planifié	
Début de fenêtre	Début de la fenêtre horaire établie pour ce lot.
Fin de fenêtre	Fin de la fenêtre de temps établie pour ce lot. Le temps écoulé de la fenêtre ne peut pas dépasser la valeur du champ **Durée de travail estimée** .
Début de déplacement planifié	Date et heure auxquelles l'agent prévoit de se rendre à l'emplacement de la première tâche du lot. L'heure de début du déplacement est automatiquement définie sur une heure à partir de l'heure actuelle.
Début planifié	Date et heure auxquelles le travail sur le lot doit commencer. Ce champ devient obligatoire une fois que l'ensemble a atteint l'état Affecté.
Fin estimée	Date à laquelle le travail sur le lot se termine. La date est automatiquement calculée en fonction des valeurs des champs **Début planifié** et **Durée de travail estimée** .
Est une fenêtre fixe	Option permettant d'indiquer que la fenêtre de service est corrigée. Une fenêtre de service fixe ne peut pas être raccourcie, prolongée ou replanifiée pour accueillir d'autres tâches dans le calendrier d'un agent. Si cette option n'est pas sélectionnée, la fenêtre de service est considérée comme flexible et peut être replanifiée.
Heures d'accès	Option pour planifier des tâches de commande de travaux pendant les heures d'accès explicitement définies.
Durée d'acceptation	Durée d'acceptation de la tâche en nombre de jours et en temps.
Durée de déplacement estimée	Temps de déplacement estimé jusqu'au site de travail. La durée est mise à jour lorsque vous affectez le lot à un agent ou que vous modifiez la date et l'heure de début du lot.
Durée de travail estimée	Estimation du temps de travail. La durée ne peut pas dépasser la durée totale de la fenêtre.
Temps de déplacement vers le domicile estimé	Estimation du temps nécessaire pour se rendre de l'emplacement de la dernière sous-tâche d'un lot au domicile de l'agent.
Réel	
Début de déplacement réel	Date et heure auxquelles l'agent s'est rendu sur le site.
Début de tâche réel	Heure à laquelle le travail a commencé.
Fin de tâche réelle	Heure à laquelle le travail sur le groupe a été 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.

Formulaire de tâche de commande de travaux (suite)

Champ	Description
Durée de déplacement réelle	Temps passé lors du déplacement vers le site.
Durée réelle	Durée totale passée à compléter le lot. Cette valeur est automatiquement calculée en fonction des valeurs de champ **Début de tâche réel** et **Fin de tâche réelle** .
Durée réelle du travail	Durée totale passée sur le lot après que l'agent a commencé le travail et avant qu'il ait fermé le travail sur la dernière sous-tâche. Ce montant exclut le temps d'arrêt sur le travail.

Configurations du domaine global

Les administrateurs dans le domaine global peuvent sélectionner les paramètres de configuration qui déterminent la façon dont Gestion des services sur site gère les opérations quotidiennes.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs dans le domaine global peuvent définir les configurations de Gestion des services sur site pour :

- inclure ou exclure certaines parties du processus de demande. Par exemple, vous pouvez imposer qu'une commande de travaux soit approuvée avant de passer à l'étape suivante.
- affecter automatiquement des tâches à l'aide de l'affectation automatique SM, d'un workflow personnalisé, ou laisser les répartiteurs affecter manuellement des tâches. Vous pouvez affecter manuellement à l'aide de Central Dispatch ou à partir du formulaire de tâche de commande de travaux.
- suivre le temps de déplacement de l'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.

   Remarque :
   Les administrateurs dans des domaines inférieurs au domaine global peuvent afficher l'écran de configuration des services sur site, mais ne peuvent pas modifier les paramètres.

   Les options de l'écran de Configuration des services sur site sont disposées dans une mise en page à plusieurs onglets, comme suit :

   - L'onglet **Processus de gestion** contient des options pour configurer le cycle de vie de la demande, créer des catalogues et des demandes et configurer des notifications.
   - L'onglet **Affectation** contient des options pour configurer l'affectation manuelle et automatique.
   - L'onglet **Compléments** contient des options pour l'activation de la base de connaissances, des documents gérés et des activités de tâches.

2. Remplissez les champs de l'onglet **Processus de gestion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’écran de Configuration des services sur site contient de nombreuses options de configuration. Une option est activée lorsque le commutateur est vert et basculé vers la droite. Toutes les options de configuration répertoriées dans la **Dépendance** doivent être activées pour que l’option soit affichée.

Onglet Processus de gestion

Champ	Description	Dépendance
Cycle de vie		
Cycle de vie du processus	Sélectionnez **généré par la demande (les sous-tâches sont facultatives)** si vous ne souhaitez pas avoir besoin de tâches pour répondre à des demandes. Lorsque le cycle de vie de la demande est généré par la demande, les demandes peuvent être directement affectées aux utilisateurs d'un groupe d'affectation. Les utilisateurs peuvent toujours ajouter des tâches aux demandes. Toutefois, la fermeture de toutes les tâches ne ferme pas automatiquement la demande. **Remarque :** Si l'option **Activer les flux d'états** n'est pas sélectionnée, le cycle de vie du processus devient **généré par la demande** et ce champ n'est pas affiché.	L'option **Activer les flux d'états** est activée.
L'approbation des nouvelles demandes est requise	Lorsqu'elle est désactivée, toutes les demandes à l'état **En attente d'approbation** sont automatiquement approuvées.	L'option **Activer les flux d'états** est activée.
La qualification est requise pour les nouvelles demandes	Activez cette option pour exiger que les commandes de travaux soient qualifiées avant de passer à l'état suivant. Si cette option n'est pas activée, les commandes de travaux à l'état *En attente de qualification* sont automatiquement qualifiées.	○ L'option **Activer les flux d'états** est activée. ○ **Cycle de vie du processus : généré par la tâche (les sous-tâches sont facultatives).**
L'agent doit accepter ou rejeter la tâche affectée	Activez cette option pour exiger que l'agent affecté accepte ou rejette la tâche.	L'option **Activer les flux d'états** est activée.
Suivre le temps de déplacement de l'agent	Activez cette option pour utiliser des cartes de pointage pour les déplacements des agents vers les tâches.	
Activer/ désactiver l'enregistrement des arrivées sur	Activez cette option pour capturer l’emplacement de l’agent lors de l’enregistrement sur site à l’aide du sous-état **d’arrivée sur site** . La fonctionnalité utilise également le geofencing pour vérifier l’emplacement mobile de l’agent et lui permet de contourner	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Dépendance
Cycle de vie		
site pour les agents	l'enregistrement lorsqu'il est en mode hors ligne ou pour d'autres raisons.	
Des notes de travail sont requises pour fermer ou annuler une demande ou une tâche	Activez cette option si des notes de travail sont requises au moment de la fermeture, de l'achèvement ou de l'annulation des demandes et des tâches. Si cette option est désactivée, les notes de travail ne sont pas nécessaires au moment de la fermeture, de l'achèvement ou de l'annulation.	
Copier les notes de travail de la tâche dans la demande	Activez cette option pour synchroniser les notes de travail d'une tâche avec les notes de travail de la commande ou de la demande. Lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche, les mêmes notes de travail apparaissent dans la commande ou la demande.	L'option **Activer les flux d'états** est activée.
Fermer automatiquement le ticket sur la fermeture de la commande de travaux	À activer pour fermer automatiquement le ticket lorsque toutes les commandes de travaux associées sont fermées ou annulées. La fermeture automatique d'un ticket met à jour les champs suivants dans le formulaire de ticket avec l'état donné. ○ **Code de résolution** : corrigé en fermant le problème connexe. ○ **Remarques supplémentaires** : les commandes de travaux associées aux tickets fermés automatiquement sont fermées.	
Mettre à jour les états des commande de travaux sur le ticket	À activer pour mettre à jour automatiquement le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket à chaque mise à jour de l'état d'une commande de travaux associée à ce ticket.	
Appliquer le modèle des commandes de travaux avec le statut brouillon	Activez cette option pour créer des tâches pour la commande de travaux en fonction du modèle de commande de travaux appliqué sans la qualification de la commande de travaux, même lorsque la commande de travaux est à l'état Brouillon.	
Catalogue et création de demande		
Créer ou mettre à jour les demandes par e-mail entrant	Activez cette option pour permettre aux messages électroniques entrants de créer ou de mettre à jour les demandes. Cette option doit être activée pour permettre aux demandes d'être marquées comme spam.	
Les demandes sont créées avec	Sélectionnez l'option **catalogue ou formulaire classique** pour installer le catalogue et activer la publication automatique des modèles de demande dans le catalogue. Sélectionnez l'option **formulaire classique uniquement** pour désinstaller le catalogue et désactiver la publication automatique des modèles de demande dans le catalogue.	
Les modèles créent un	Activez cette option pour permettre la publication automatique d'éléments de catalogue pour 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.

Champ	Description	Dépendance
Cycle de vie		
élément de catalogue dédié		
Notification		
Envoyer une notification lorsqu'un champ change pour une tâche ou une demande	Configurez les notifications pour qu'elles soient envoyées à des destinataires spécifiques lorsque certains champs des demandes et/ou des tâches changent. **a.** Dans **Table**, sélectionnez **Demande** ou **Tâche**. **b.** Dans **Champ**, sélectionnez le champ à utiliser pour générer des notifications. Lorsqu'un changement est apporté au champ sélectionné, une notification est envoyée aux destinataires identifiés. **c.** Dans **Destinataires**, sélectionnez un ou plusieurs destinataires **d.** Si **un utilisateur spécifique** ou **un groupe spécifique** est sélectionné, l'utilisateur est invité à sélectionner un utilisateur ou un groupe. **e.** Pour définir plus de notifications à l'aide d'autres champs ou destinataires, répétez les étapes de la ligne suivante. **f.** Pour supprimer une notification, cliquez sur le symbole ⊖ à droite de la notification.	

3. Cliquez sur l’onglet **Affectation** et remplissez les champs.

Onglet Affectation

Champ	Description	Dépendance
Méthode d’affectation des tâches	Sélectionnez l’une des options d’affectation de tâches suivantes : ○ Sélectionnez **à l’aide de l’affectation automatique** pour affecter automatiquement des tâches de commande de travaux aux agents de service sur site. ○ Sélectionnez **à l’aide d’un workflow** pour affecter des tâches de commande de travaux à l’aide d’un workflow personnalisé. ○ Sélectionnez **manuellement** pour permettre aux répartiteurs d’affecter manuellement des tâches de commande 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.

Champ	Description	Dépendance
	○ Sélectionnez **à l'aide de la planification dynamique** pour utiliser la fonctionnalité de planification dynamique.	
Utiliser l'état planifié	Activez cette option pour utiliser l'état **Planifié** entre les états **Prêt pour l'expédition** et **Affecté** dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.	
Utiliser la file d'attente de distribution	Activez cette option pour utiliser le groupe de distribution pour l'affectation manuelle.	○ L'option **Activer les flux d'états** est activée. ○ **Cycle de vie du processus : le cycle de vie est généré par la tâche**.
Restreindre les groupes de fournisseurs	Activez cette option pour limiter la sélection de groupes de fournisseurs externes à partir du champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de répartition sélectionné dans le formulaire de tâche de commande de travaux.	**L'utilisation de la file d'attente de distribution** est activée.
Groupe d'affectation privilégié	Sélectionnez l'une des options d'affectation de tâches suivantes : ○ Sélectionnez l'option Groupe interne pour accorder en priorité l'affectation des tâches de commande de travaux aux agents internes. ○ Sélectionnez l'option Groupe externe pour accorder en priorité l'affectation des tâches de commande de travaux aux agents externes ou aux fournisseurs. **Remarque :** ce champ de configuration s'affiche uniquement si le module d'extension Gestion des fournisseurs de service sur site (com.snc.fsm_contractor_management) est activé.	
Affecter les demandes ou les tâches en fonction des zones de couverture des groupes d'affectation	Activez cette option pour limiter la sélection des groupes à partir des champs **Groupe de distribution** et **Groupe d'affectation** aux groupes qui couvrent l'emplacement 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	Dépendance
Affecter des tâches en fonction des modèles de produits du groupe d'affectation	Activez cette option pour limiter la sélection des groupes à partir des champs **Groupe de distribution** et **Groupe d'affectation** aux groupes qui couvrent les besoins nécessaires des modèles de produits de la tâche.	
Affecter des tâches en fonction des compétences du groupe d'affectation	Activez cette option pour limiter la sélection des groupes à partir des champs **Groupe de distribution** et **Groupe d'affectation** aux groupes qui couvrent les compétences requises pour effectuer la tâche.	
Ordonnancement		
Utiliser la planification des agents ou des tâches	Activez cette option pour permettre l'affectation automatique et la sélection automatique des agents.	
La sélection automatique d'agents tiendra compte du fuseau horaire pour les tâches	Activez cette option pour tenir compte du fuseau horaire de l'agent lors de l'affectation d'une tâche.	L'option **Activer les flux d'états** est activée.
Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer la disponibilité	Activez cette option pour tenir compte des calendriers, des compétences, des équipes et du coaching de l'agent afin d'optimiser vos Field Service effectifs en conséquence.	Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.
Activer l'affectation de priorité	Activez cette option pour utiliser l'affectation de priorité pour affecter automatiquement des agents.	○ L'option **Activer les flux d'états** est activée. ○ **Cycle de vie du processus : le cycle de vie est généré par la tâche**. ○ **La sélection automatique d'agents tiendra compte des planifications des agents ou des tâches**. **Remarque :** l'option **Cycle de vie du processus** n'est pas disponible dans toutes les applications Service Management.
Facteurs 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.

Champ	Description	Dépendance
La sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation	Activez cette option pour utiliser l'agent et l'emplacement lors de la détermination de la personne à laquelle la tâche sera affectée. Les agents plus proches de l'emplacement de la tâche seront prioritaires.	◦ L'option **Activer les flux d'états** est activée. ◦ Si vous utilisez **Cycle de vie du processus : Le cycle de vie est généré par la tâche**, alors **Méthode d'affectation des tâches : à l'aide de l'affectation automatique**. ◦ Si vous utilisez **Cycle de vie du processus : le cycle de vie est généré par la demande**, alors **Méthode d'affectation des demandes : à l'aide de l'affectation automatique**.
La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences	Cette option détermine dans quelle mesure les compétences doivent être adaptées à une tâche lors de l'affectation automatique. ◦ Sélectionnez **tous** pour exiger qu'un agent affecté ait toutes les compétences nécessaires pour accomplir la tâche. Un agent auquel il manque une compétence est éliminé. ◦ Sélectionnez **certains** si vous voulez que les agents qui ont la plupart des compétences nécessaires puissent effectuer la tâche. ◦ Sélectionnez **aucun** si vous voulez affecter automatiquement des agents sans tenir compte des compétences.	◦ L'option **Activer les flux d'états** est activée. ◦ Si vous utilisez **Cycle de vie du processus : Le cycle de vie est généré par la tâche**, alors **Méthode d'affectation des tâches : à l'aide de l'affectation automatique**. ◦ Si vous utilisez **Cycle de vie du processus : le cycle de vie est généré par la demande**, alors **Méthode d'affectation des demandes : à l'aide de l'affectation automatique**.

Traduction automatique

4. Cliquez sur l'onglet **Compléments** et remplissez les champs.

Onglet Compléments

Champ	Description	Dépendance
Besoins de pièces		
Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents	Activez cette option pour exiger des agents qu'ils spécifient des pièces pour la tâche.	
Réserver des pièces dans l'entrepôt d'agents	Activez cette option pour réserver les pièces requises dans l'entrepôt de l'agent lors de la planification et de la replanification des tâches de commandes de travaux.	**Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents.**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Dépendance
Besoins de pièces		
Annuler les ordres de transfert ouverts	Activez cette option pour annuler la réservation des pièces dans l'entrepôt personnel de l'agent lors de l'annulation de la planification des tâches de commandes de travaux.	**Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents.**
Modifier les modèles associés	Cliquez sur **ajouter** et sélectionnez le modèle de pièce à utiliser pour cette tâche. Cliquez sur **autre** pour sélectionner d'autres modèles de pièces.	**Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents.**
Documentation		
Activer une base de connaissances dédiée	Activez cette option pour installer la base de connaissances pour l'application.	
Activer les documents gérés	Activez cette option pour ajouter une liste connexe aux documents gérés.	
Activer les activités de la tâche	Activez cette option pour enregistrer les interactions et les communications liées aux tâches, telles que les appels téléphoniques et les messages électroniques.	
Tables de tâches associées		
Sélectionner les tables associées	Cliquez sur **Ajouter** pour sélectionner plus de tables.	
Cartes		
Activer les cartes	Activez cette option pour utiliser les cartes.	
Capture de la signature et résumé de la commande PDF		
Capture de la signature	Activez cette option pour inclure le nom et la signature électronique du client dans le résumé de la commande de travaux PDF.	
Résumé de la commande PDF	Activez cette option pour créer un résumé PDF pour une commande de travaux qui comprend les tâches terminées, les pièces utilisées et retournées, les frais secondaires et le temps nécessaire pour terminer le travail.	
Utiliser le modèle de document pour générer un résumé PDF	Activez cette option pour créer un résumé PDF pour une commande de travaux dans un modèle de document.	Résumé de la commande PDF
Emplacements des services		
Validation	Sélectionnez l'une des options de configuration suivantes pour créer des emplacements ad hoc : ○ **Utilisation de la carte** : créez un emplacement à l'aide d'une interface Google Map. ○ **Sans carte** : créez des emplacements en saisissant les détails 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.

Champ	Description	Dépendance
Besoins de pièces		
	Remarque : le système valide les détails à l'aide de points d'extension d'API tierces. ○ **Aucune validation** : créez des emplacements en entrant les détails de l'emplacement, y compris les coordonnées de latitude et de longitude. **Remarque :** ce champ de configuration s'affiche uniquement si le module d'extension Field Service with Service Locations (com.snc.fsm_service_locations) est activé.	
Emplacement de restitution initial	Sélectionnez l'un des emplacements de carte par défaut lorsque la configuration **Utilisation de la carte** est activée : ○ **Emplacement du navigateur** ○ **Adresse de l'actif** ○ **Adresse du contact/de l'appelant** ○ **Adresse de la société**	

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Avertissement : si vous avez cliqué sur l'option **Activer les flux d'états** pour la désactiver, une boîte de dialogue de confirmation apparaît, ainsi qu'un lien vers la documentation expliquant les conséquences de la désactivation des flux d'états. Il est fortement recommandé de lire la documentation avant de continuer. L'action de désactiver les flux d'états de Service Management ne peut être inversée.

Fonctionnalités de conformité de la Section 508

Vous pouvez afficher et interagir avec certaines Field Service fonctionnalités à l'aide des fonctionnalités de conformité à la section 508.

Fonctionnalités de conformité de la Section 508

Accédez aux fonctionnalités Field Service Management suivantes à l'aide des fonctionnalités de conformité à la section 508 :

- Tableau de bord Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site de Manager Workspace
- Gérer le calendrier d'agent

Information associée

Fonctionnalités d'accessibilité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâche de commande de travaux dans l'application Field Service Contractor

L'onglet Détails d'une tâche de commande de travaux fournit des informations sur une tâche qui aident un agent ou un gestionnaire à comprendre le champ d'application de la tâche.

Numéro WOT

Champ	Description
Emplacement	Zone géographique dans laquelle un agent exécute la tâche affectée.
Formulaire initiés	Tâche parente de la tâche de commande de travaux.
Actif	Pièces nécessaires à l'exécution de la tâche.
Début planifié	Option permettant de sélectionner la date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche doit commencer.
Fin estimée	Date estimée à laquelle le travail sur la tâche prendra fin. La date est automatiquement calculée en fonction du Début planifié et de la Durée de travail estimée.
Durée de travail estimée	Option permettant de sélectionner le temps estimé pour terminer le travail. La durée ne peut pas dépasser la durée totale de la fenêtre. Ce champ est automatiquement défini sur une heure. Si la tâche est à l'état Brouillon ou En attente d'expédition, vous pouvez modifier ce champ.
Type de travail	Détermine le type de travail requis pour terminer la tâche. Les choix sont les suivants : Correction de panne, Installation ou Maintenance planifiée
Sous garantie	Indique une garantie existante pour un ou plusieurs éléments de configuration associés à la tâche.
Description	Détail du travail à effectuer sur le lieu de travail. Donnez des détails complets sur le problème pour éviter toute communication supplémentaire avec le client dans les dernières étapes du cycle de vie de la commande de travaux.
Groupe d'affectation	Groupe qui dispose de l'agent ou du fournisseur individuel pour effectuer la tâche. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences pour la tâche. Si le champ est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement de la tâche.
Affecté à	Affiche l'agent ou le gestionnaire actuellement affecté à la tâche

Composants de l'optimisation du calendrier

D'autres types de composants sont installés avec l'optimisation du calendrier, notamment des tables, des rôles, des contraintes, des objectifs et des propriétés.

Tables

Field Service Optimisation du calendrier 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 Optimisation du calendrier

Table	Description
snc_schedule_optim_optimization_scope du périmètre d'optimisation	Définit les qualificateurs (groupes ou territoires), les tâches et les politiques à utiliser pendant l'optimisation
Lot d'optimisation snc_schedule_optim_batch	Définit le calendrier d'optimisation pour un ou plusieurs champs d'application
snc_schedule_optim_optimization_constraints de la fonctionnalité d'optimisation	Définit les objectifs et les contraintes à utiliser dans les politiques d'optimisation • Objectif = cible souple, l'optimiseur tente de créer un calendrier qui respecte ces objectifs • Contrainte = règle stricte, l'optimiseur doit créer un calendrier qui respecte ces restrictions **Remarque :** La table est en lecture seule
Politiques snc_schedule_optim_policy	Enregistrement de conteneur pour les objectifs et les contraintes utilisés pour l'optimisation
Configurations de politique snc_schedule_optim_policy_configuration	Table de liste connexe utilisée pour ajouter des objectifs et des contraintes à une politique et pour associer des poids aux objectifs. • L'optimiseur donne la priorité au respect des objectifs avec le poids le plus élevé • Des objectifs de poids plus faible sont envisagés, mais peuvent avoir moins d'impact sur l'échéancier
Configuration des attributs de planification snc_schedule_optim_sched_attr_config	Définit les paramètres globaux et au niveau des qualificateurs pour l'optimisation intrajournalière, y compris la politique et le fournisseur d'estimation de déplacement. • Si Global = false, des groupes ou des territoires peuvent être ajoutés à une configuration pour remplacer les paramètres d'optimisation pour un qualificateur particulier • Si Global = vrai, les paramètres s'appliquent à tous les autres groupes qui n'ont pas de contournement • L'enregistrement global inclut également des paramètres supplémentaires qui ne peuvent pas être remplacés au niveau 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.

Tables installées avec Optimisation du calendrier (suite)

Table	Description
	qualificateur, tels que la fenêtre et le flux de traitement intrajournaliers • Détermine le fournisseur d'estimation de déplacement pour l'optimisation par lots
Attributs de planification de groupe snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config	Relie un groupe à une configuration d'attribut de planification
Attributs de planification de territoire snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config	Relie un territoire à une configuration d'attribut de planification **Remarque :** Installé uniquement si le module d'extension Territoire FSM est actif

Rôles

Field Service Optimisation du calendrier ajoute les rôles suivants.

Rôles installés avec Optimisation du calendrier

Rôle	Description
schedule_optimization_user	Rôle d'utilisateur pour accéder à l'application Optimisation du calendrier. Ce rôle permet aux utilisateurs de déclencher des exécutions d'optimisation de calendrier sur demande.
schedule_optimization_planner	Rôle de planificateur pour l'application Optimisation du calendrier. Ce rôle permet aux administrateurs d'effectuer des configurations d'administration pour l'application Optimisation du calendrier et d'effectuer des activités de planification de calendrier.

Tables installées avec FSM for Schedule Optimization

Les tables suivantes sont installées avec le module d'extension Field Service Management , mais ne sont utilisées que par Optimisation du calendrier.

Tables FSM utilisées pour l'optimisation du calendrier

[Événements intrajournaliers] wm_intraday_events	Capture les événements d'agent/de tâche à partir des déclencheurs prédéfinis suivants : • PTO soumis • Agent en retard • Tâche annulée • Nouvelle tâche de priorité élevée 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.

Tables FSM utilisées pour l'optimisation du calendrier (suite)

[Tâches intrajournalières] wm_intraday_jobs	• Regroupe tous les événements pour un qualificateur individuel et les associe à une tâche d'optimisation • Gère l'état de la tâche d'optimisation et des mises à jour de tâches
[Qualificateur de tâche intrajournalière] wm_intraday_job_m2m_qualifier	Associe un groupe ou un territoire à une tâche intrajournalière

Objectifs et contraintes utilisés avec Optimisation du calendrier

Les objectifs et les contraintes sont des fonctionnalités qui déterminent la façon dont les tâches sont affectées aux agents dans Optimisation du calendrier.

Objectifs

Utilisez les objectifs d'optimisation du calendrier pour classer l'affectation des tâches de l'agent par ordre de priorité. Ils n'empêcheront pas un groupe d'affectation de recevoir des affectations de tâches.

Objectifs d'optimisation du calendrier

Objectif	Description
Maximiser l'affectation aux équipes précédentes	Récompense pour chaque tâche affectée à une équipe en fonction de la différence (en heures) entre l'heure de début de l'équipe et l'heure de fin de l'horizon d'optimisation. Plus l'heure de début de l'équipe est proche de l'heure de début de l'horizon d'optimisation, plus la récompense est importante.
Maximiser le solde en nombre d'heures travaillées par les agents	Récompense pour la répartition équitable des heures de travail (c.-à-d. tâches, déplacements) entre les agents.
Maximiser l'équilibre en nombre de tâches effectuées par les agents	Récompense pour la répartition équitable des tâches entre les agents.
Maximiser les affectations de tâches hautement prioritaires	Récompense pour chaque tâche hautement prioritaire qui est affectée.
Maximiser les affectations de tâches	Récompense pour chaque tâche assignée.
Maximiser les heures de travail	Récompense pour chaque heure de travail affectée
Minimiser les heures de début des tâches de priorité la plus élevée	Pénalité pour chaque heure pendant laquelle une tâche de priorité élevée commence plus tard que l'heure de début la plus précoce possible.
Minimiser le nombre d'agents avec des affectations	Pénalité pour chaque agent affecté à une ou plusieurs tâches au sein d'une équipe.
Minimisez les affectations d'agents surqualifiés	Pénalité pour écart de niveau de compétence entre des agents ayant 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.

Objectifs d'optimisation du calendrier (suite)

Objectif	Description
	niveau de compétence supérieur à celui des tâches qui leur sont affectées.
Minimiser les heures supplémentaires	Pénalité pour la durée des heures supplémentaires.
Minimiser le temps de déplacement	Pénalité pour la durée du déplacement.
Minimiser la violation de SLA (corrigé)	Pénalité pour chaque tâche terminée après la fin de la fenêtre.
Minimiser la violation de SLA (par heure)	Pénalité pour chaque heure de début d'une tâche ultérieure à la fin de sa fenêtre.
Minimisez les affectations d'agents sous-qualifiés	Pénalité pour écart de niveau de compétence entre des agents dont le niveau de compétence est inférieur à celui des tâches qui leur sont affectées.

Contraintes

Des contraintes sont requises et les tâches ne seront pas affectées à moins que le groupe d'affectation ne réponde à la contrainte. Les politiques créées dans Optimisation du calendrier peuvent être affectées aux contraintes suivantes.

Optimisation du calendrier Contraintes

Contrainte	Description
Bloquer les agents exclus de l'affectation	Les tâches comportant des agents exclus ne peuvent pas être affectées à ces agents. **Remarque :** Le module d'extension Field Service (com.snc.csm_fsm_integration) Map Integrations doit être installé pour utiliser cette fonctionnalité.
Activer les heures d'accès	Les fenêtres de temps des tâches sont limitées en fonction de leurs heures d'accès. **Remarque :** Le module d'extension Field Service (com.snc.fsm_access_hours) Access Hours doit être installé pour utiliser cette fonctionnalité.
Activer le rayon de déplacement de l'agent	Les agents ne peuvent se voir affecter que des tâches situées dans un rayon de déplacement de leur lieu de résidence.
Activer les affectations uniquement avec des agents préférés/secondaires	Les tâches avec des agents préférés/secondaires ne peuvent être affectées qu'à ces 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.

Optimisation du calendrier Contraintes (suite)

Contrainte	Description
	Remarque : Le module d'extension Field Service (com.snc.csm_fsm_integration) Map Integrations doit être installé pour utiliser cette fonctionnalité.
Activer les restrictions d'agent exclu	Les tâches comportant des agents exclus ne peuvent pas être affectées à ces agents.
Activer les pauses flexibles	Des pauses flexibles peuvent être affectées aux agents. **Remarque :** Le module d'extension Shift Scheduling for Field Service (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) doit être installé et Workforce Optimization for Field Service doit être activé pour utiliser la fonctionnalité de pauses flexibles. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.
Activer les parties obligatoires	Les tâches ne peuvent être affectées qu'aux agents disposant d'un stock suffisant de pièces.
Activer les compétences obligatoires	Les tâches ne peuvent être affectées qu'aux agents disposant des compétences nécessaires.
Activer les heures supplémentaires	Les agents peuvent effectuer des heures supplémentaires.
Activer les déplacements en dehors des heures de travail	Les agents peuvent se déplacer en dehors des heures de travail.
Activer les limites de temps de déplacement entre les emplacements	Les agents doivent se déplacer entre les sites dans leur limite de temps de déplacement.
Activer la capacité	Seuls les agents ayant la capacité disponible sont affectés à la tâche.

Propriétés d'optimisation du calendrier

Vous pouvez définir des paramètres qui contrôlent l'exécution de l'optimisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 services sur site Optimisation du calendrier

Propriétés Optimisation du calendrier

Propriétés d'optimisation du calendrier

Propriété	Description
Activer/désactiver l'enregistrement sur site pour les agents	Temps estimé pour que les agents arrivent aux emplacements des tâches. • Type : choix • Valeur par défaut : Désactivé • Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration** Si cette option est activée, vous pouvez définir une valeur pour n'importe quelle tâche de commande de travaux.
Nombre de secondes utilisées pour la résolution de la planification des tâches	Spécifie l'intervalle acceptable pour la planification d'une tâche. Par exemple, si la valeur est définie sur 300 secondes, l'optimisation du calendrier planifie les tâches et le temps de déplacement associé, comme l'heure de début de la tâche, l'heure de début du déplacement ou la fin estimée, à l'heure de début ou de fin de la 5 minute la plus proche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 • Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > **Propriétés**
Type de qualificateur pour l'optimisation du calendrier	Le type de qualificateur pour l'optimisation du calendrier détermine les critères utilisés pour optimiser les calendriers. Deux types de qualificateurs sont disponibles : « Groupes d'affectation » et « Territoire ». Lorsque le Field Service modèle de territoire est activé, le type de qualificateur bascule automatiquement sur « Territoire » et reste fixe. Cela signifie que lorsque le modèle de territoire est actif, le processus d'optimisation se concentre sur les territoires plutôt que sur les groupes d'affectation. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'optimisation du calendrier (suite)

Propriété	Description
	• Type : choix • Valeur par défaut : Groupe d'affectation • Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > **Propriétés**
Estimations du temps de déplacement	Valeur numérique définie pour déterminer le nombre maximal de points d'emplacement autorisés dans un appel de fournisseur de carte. Beans.AI est le fournisseur de carte que l'optimisation de calendrier prend en charge pour les estimations de temps de trajet. Pour plus d'informations, consultez Optimisation du calendrier Fournisseurs d'estimation de déplacement. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 • Emplacement :**Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > **Propriétés**
Quitter le temps tampon	Durée (en minutes) à ajouter entre la fin d'une tâche et le début du déplacement pour la suivante. Un exemple d'une valeur de temps valide est 10. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**

Propriétés liées aux Optimisation du calendrier performances

Voici la liste des propriétés de traitement de solution qui sont disponibles avec le module d'extension Optimisation du calendrier . Pour afficher ces propriétés, accédez à **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution

Propriété	Description
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_control_limit	Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par leur gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan 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.

Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.enable_load_distribution	Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_1. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.limit	Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par leur gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.enable_load_distribution	Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_2. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.limit	Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par leur gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.enable_load_distribution	Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_3. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.limit	Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par leur gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.enable_load_distribution	Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_4. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.limit	Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par leur gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

Propriété	Description
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.enable.distribution	Contrôle la distribution équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_4. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.limit	Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par leur gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.enable.distribution	Contrôle la distribution équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_5. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.limit	Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par leur gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.enable.distribution	Contrôle la distribution équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_6. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.limit	Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution qui sont capturés par leur gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.enable.distribution	Contrôle la distribution équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_7.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.batch_size	Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par leur gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.enable_load_distribution	Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_8. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false

Optimisation du calendrier Fournisseurs d'estimation de déplacement

Fournisseurs d'estimation de déplacement utilisés par l'optimisation du calendrier.

L'allocation efficace des tâches de commande de travaux aux agents dépend d'une estimation précise du temps de déplacement, en tenant compte à la fois de l'emplacement de l'agent et de l'emplacement de la tâche. L'optimisation du calendrier prend en charge deux options pour calculer les distances entre les agents et la tâche : ligne droite et Beans.AI. Un administrateur est tenu de sélectionner un fournisseur d'estimation de déplacement pour tous les groupes de niveau de qualification. Consultez pour plus d'informations sur l'emplacement des options. Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier

Ligne droite

Pour entrer les propriétés de configuration de l'estimation de déplacement en ligne droite, un administrateur peut accéder à **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > **Attributs de planification** et ouvrez l'enregistrement de configuration de l'estimation de déplacement.

Dans l'onglet **Général** , vous pouvez ajouter la limite de vitesse pour la région dans le champ Multiplicateur de vitesse.

Dans l'onglet **Multiplicateurs** , les multiplicateurs définis dans le calcul linéaire sont les valeurs par lesquelles le temps de déplacement en ligne droite estimé est multiplié, en fonction de la tranche de temps dans laquelle se trouve l'estimation. Si le temps de déplacement est inférieur à 15 minutes, multipliez par deux ou plus pour augmenter le temps de déplacement estimé. Si le temps de déplacement est supérieur à 15 minutes, multipliez par 0,5 ou moins pour diminuer le temps de déplacement 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.

Remarque :
Le calcul de distance en ligne droite est une logique de secours au cas où un client ne souhaite pas choisir un fournisseur de carte pour les estimations de temps de trajet.

Beans.AI

Beans.AI est le fournisseur de carte que l'optimisation de calendrier prend en charge pour les estimations de temps de trajet.

Pour créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Beans.AI, un administrateur peut accéder à **Tous** > **Centre d'intégration** > **Connexion et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

Des estimations de déplacement sont obtenues à chaque exécution de l'optimisation. Un administrateur peut limiter le nombre d'emplacements interrogés à partir de Beans.AI. Par exemple, si l'optimisation s'exécute pour deux agents et deux tâches, une matrice 4x4 est envoyée à Beans.AI pour trouver la distance la plus courte jusqu'au nouvel emplacement. Une matrice 4x4 envoie 16 éléments d'emplacement à Beans.AI. Si le nombre d'emplacements interrogés dépasse la valeur définie, la requête est définie par défaut sur ligne droite. Pour modifier le nombre maximal de points d'emplacement autorisés dans un appel fournisseur, un administrateur peut accéder à **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > > **Propriétés** > et modifiez la valeur dans le champ Estimations du temps de déplacement. La valeur par défaut est fixée à 300.

Pour modifier les configurations de Beans.AI, un administrateur peut accéder à**Tous** > **Intégrations des cartes pour le service sur site** > **Configuration du fournisseur de carte**.

Par défaut, le champ **Entrées** est défini sur Beans.AI. Par défaut **, la table de décision** est configurée comme suit :

Champs dans Beans.AI configuration pour les estimations du temps de déplacement

Champ	Valeur
Limite de seuil de demande	5000 [en considérant 50 courses par jour avec 100 groupes dans chaque course]
Nombre d'éléments d'emplacement max.	250 000 [en tenant compte de la prise en charge de 500 matrices x500 par appel au fournisseur de carte]

Remarque :
Le calcul de distance en ligne droite est une logique de secours au cas où un client ne souhaite pas choisir un fournisseur de carte pour les estimations de temps de trajet.

Flux secondaires et flux secondaires d'automatisation du calendrier quotidien

Les flux et les flux secondaires pour configurer l'automatisation du calendrier intrajournalier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 planification intrajournaliers

- Congé de l'agent créé – Un agent crée un événement qui bloque son calendrier.
- Non-action de l'agent FSM : l'agent n'a pas effectué d'action au moment opportun. Par exemple, si les agents n'indiquent pas qu'ils ont commencé à voyager alors qu'ils auraient dû, une notification est envoyée au répartiteur.
- Progression de la tâche de commande de travaux : une action a été effectuée sur la tâche de commande de travaux, mais l'agent est en avance ou en retard, ce qui a un impact sur le calendrier de la tâche.

Flux secondaires de planification intrajournalière

Flux secondaires du Concepteur de flux de planification de Gestion des services sur site

Flux secondaire	Description
Ajustement des tâches de l'agent à gauche	L'agent étant arrivé en avance sur une tâche, les tâches se déplacent donc vers la gauche pour s'adapter au planning précoce.
Ajustement correct des tâches de l'agent	Comme l'agent était en retard pour une tâche, la tâche s'est déplacée vers la droite pour s'adapter à une planification ultérieure.
Affecter automatiquement des tâches non affectées	Les tâches non affectées qui se trouvent dans la file d'attente sont automatiquement affectées aux agents disponibles.
Marquer les tâches de commande de travaux	Les tâches de commande de travaux sont marquées pour révision.
FSM : envoyer une notification et marquer la tâche	Les tâches de commande de travaux sont marquées pour révision et le répartiteur en est informé.
FSM : attendre le début du déplacement	Vérifie si l'agent a commencé le déplacement à l'heure spécifiée.
FSM : attendre que le travail soit terminé	Vérifie que l'agent a terminé le travail à l'heure spécifiée.
FSM : attendre le début du travail	Vérifie que l'agent a commencé le travail à l'heure spécifiée.
Exécuter la recommandation de tâche	Recommande des tâches pour un agent disposant de temps libre. Par exemple, la recommandation de tâche s'exécutera si l'agent a annulé des tâches ou terminé une tâche plus tôt que prévu.

Table des délégataires de tâche

Le tableau des délégataires de tâche affiche tous les membres de l'équipe ou l'équipement affectés à une tâche de commande de travaux donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de table des délégataires de tâches

Valeur	Description
Type de ressource	Si la ressource décrite est un agent ou une pièce d'équipement.
Nom	Le nom de l'agent. Cette valeur est vide si la ressource est définie sur Équipement.
Équipement	Nom de l'équipement. Cette valeur est vide si la ressource est définie sur Agent.
Rôle	Rôle de l'agent au sein de l'équipe. Cette valeur est vide si la ressource est définie sur Équipement.
Besoin	Si l'agent doit posséder certaines compétences, celles-ci sont répertoriées ici.
Début de tâche réel	Lorsque le travail sur la tâche de l'équipe a réellement commencé. Cette valeur est fixée lorsque le chef d'équipe commence à travailler.
Fin de tâche réelle	Lorsque le travail sur la tâche de l'équipe est terminé. Cette valeur est fixée lorsque le chef d'équipe termine le travail.
Durée du travail	Le temps total passé à travailler sur la tâche, y compris les pauses et les pauses.
Durée réelle du travail	Le temps total passé à travailler sur la tâche, sans compter les pauses et les pauses.

Icônes d'événement de calendrier dans Espace de travail du répartiteur

Familiarisez-vous avec les icônes des événements de calendrier pour identifier ce qu'elles indiquent.

Icônes des événements de calendrier

Icône	Description	Nom de fichier
	Le type de travail pour la tâche est défini sur nouvelle installation.	new-installation.png
	Le type de travail de la tâche est défini sur maintenance.	maintenance.png
	Le type de travail de la tâche est défini sur Casser/Réparer.	break-fix.png
	Le calendrier de la tâche est verrouillé.	lock.png
	La tâche de commande de travaux nécessite une équipe.	crew.png

Traduction automatique

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

Épingles de carte existantes dans Espace de travail du répartiteur

Des épingles uniques dans la carte de répartition marquent l'emplacement des tâches et des agents.

Légende de la carte de répartition

Icône	Description
	Emplacement d'un agent.
	L'agent se trouve à son domicile.
	Plusieurs agents se trouvent à cet emplacement.
	Une tâche est acceptée, affectée ou planifiée.
	Plusieurs tâches ont été acceptées, affectées ou planifiées à cet emplacement.
	Une tâche de priorité 1 a été acceptée, affectée ou planifiée.
	Tâche de commande de travaux affectée affichée lors de l'affichage de l'acheminement de l'agent. Le nombre indique l'ordre dans lequel la tâche sera 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.

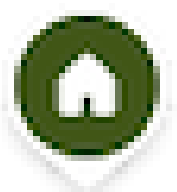
Légende de la carte de répartition (suite)

Icône	Description
	Une tâche est à l'état d'expédition en attente ou de brouillon.
	Plusieurs tâches sont à l'état d'expédition en attente ou de brouillon.
	Une tâche de priorité 1 est à l'état Expédition en attente ou Brouillon.
	Un agent est en route vers la tâche, le travail sur la tâche est en pause ou la tâche est en cours.
	Un agent est en route vers un emplacement avec plusieurs tâches, le travail sur une tâche est en pause ou la tâche est en cours.
	Un agent est en route vers une tâche de priorité 1, le travail sur la tâche de priorité 1 est en pause ou la tâche de priorité 1 est en cours.
	Une tâche de commande de travaux 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.

Légende de la carte de répartition (suite)

Icône	Description
	Plusieurs tâches sont effectuées au même emplacement.
	Une tâche de priorité 1 est terminée.
	Une tâche a été fermée et marquée comme étant incomplète ou annulée.
	Plusieurs tâches ont été fermées comme incomplètes ou annulées.
	Une tâche de priorité 1 a été fermée et marquée comme étant incomplète ou annulée.
	Une tâche est affectée à l’emplacement du domicile de l’agent.
	Plusieurs tâches sont affectées à l’emplacement du domicile 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.

Légende de la carte de répartition (suite)

Icône	Description
	Il y a plus d'une tâche, d'un agent ou d'une équipe à cet emplacement.
	Il y a plus d'une tâche, d'un agent ou d'une équipe à cet emplacement. Au moins une des tâches à cet emplacement est une tâche de priorité 1.

Propriétés de prise en charge des actifs linéaires

La prise en charge des actifs linéaires utilise Gestion des services sur site les propriétés système suivantes, qui figurent dans la table Propriétés système [sys_properties].

Propriétés installées avec Prise en charge des actifs linéaires

Propriétés	Description
sn_fsm.default_location_for_linear_work_order	Emplacement par défaut pour la commande de travaux d'actifs linéaires. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : start_location
sn_fsm.unité_distance_carte_des_actifs_linéaires	Unité de distance utilisée dans le calcul du rayon sur la carte pour les actifs linéaires. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : kilomètres
sn_fsm.linear_assets_map_initial_zoom	hjhjh • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3
sn_fsm.linear_assets_map_load_distance	Mapper le rayon de la distance de chargement pour les actifs linéaires • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
sn_fsm.linear_assets_map_max_zoom_level	hjhj • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 12

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Prise en charge des actifs linéaires (suite)

Propriétés	Description
sn_fsm.type_de_carte_des_actifs_linéaires	Unité de distance utilisée sur Google Maps de l'emplacement du service • Type : liste de choix • Valeur par défaut : feuille de route

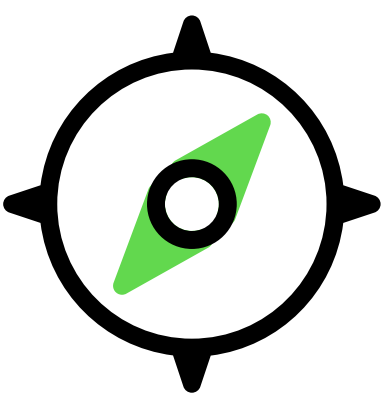
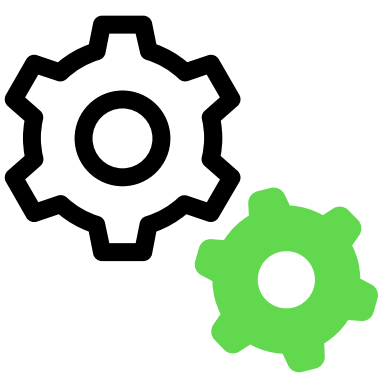
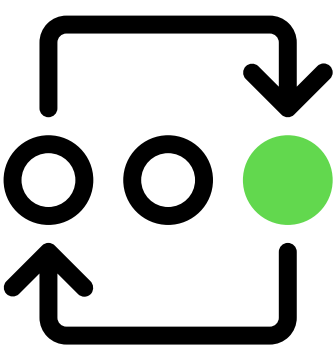
Traduction automatique

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

Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)

Utilisez l’application pour résumer les ServiceNow® Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) tâches de commande de travaux. Vous pouvez permettre aux utilisateurs de générer des résumés de tâches de commande de travaux afin qu’ils puissent créer des notes plus rapidement et avec plus de détails.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus sur Now Assist pour FSM	Configurer l’application Now Assist pour FSM pour commencer	Utiliser les options d’IA générative offertes par Now Assist pour FSM

Dépannage et demande d'aide

- IA et intelligence de la communauté ServiceNow
- 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.

Traduction automatique

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

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 .

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 des services sur site (CSM)

Avec l'application Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) , les utilisateurs peuvent générer des résumés de tâches de commande de travaux à partir des informations de tâche de commande de travaux afin de créer des notes détaillées plus rapidement.

Vue d'ensemble

Le résumé des tâches de commande de travaux peut aider les agents à fermer les tâches plus rapidement en générant des résumés à partir des informations des tâches de commande de travaux. La saisie Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) de contenu automatisée optimise la création de résumés, ce qui réduit le temps passé par les agents sur l'application et fournit des détails de meilleure qualité dans les notes de travail.

Compétences

L'application Now Assist pour FSM inclut une compétence d'IA générative qui permet aux utilisateurs de générer des notes récapitulatives sur les tâches de commande de travaux, quel que soit leur état.

Résumé des tâches de commande de travaux

Permet aux utilisateurs de générer un résumé de fermeture de tâche à l'aide d'entrées préconfigurées de la tâche de commande de travaux.

La compétence de résumé des tâches de commande de travaux génère un résumé à partir des champs de tâche de commande de travaux suivants :

- Description
- Brève description
- Notes de travail
- Commentaires 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.

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM).

Versions prises en charge

Now Assist pour FSM est pris en charge sur Vancouver Patch 7 et les versions ultérieures.

Interfaces utilisateur prises en charge

Il Now Assist pour FSM inclut les compétences répertoriées dans la table suivante.

Interfaces Now Assist pour FSM prises en charge

Interface	Compétence
CSM et espace de travail configurable FSM	Résumé des tâches de commande de travaux
ServiceNow Agent mobile	Résumé des tâches de commande de travaux
Interface utilisateur principale	Résumé des tâches de commande de travaux

Informations sur l'application

Activez l'application du Now Assist pour FSM magasin (sn_fsm_gen_ai) pour utiliser la compétence de résumé des tâches de commande de travaux afin de générer des résumés des tâches de commande de travaux.

Cette application de stockage comporte les dépendances suivantes :

- Gestion des services sur site (com.snc.work_management)
- Espace de travail du répartiteur (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)
  - CSM et FSM Configurable Workspace Foundation - version 23.5.12
  - Intégrations de CSM et de FSM Configurable Workspace - version 23.5.2
- IA générative UXC (sn_uxc_gen_ai)

Remarque :
La base et les intégrations de l'espace de travail configurable CSM et FSM sont installées automatiquement lors de l'activation de l'espace de travail du répartiteur. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur.

Activez les applications dans l'ordre suivant :

1. Gestion des services sur site
2. Espace de travail du répartiteur
3. IA générative UXC
4. Now Assist pour FSM

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Gestion des services sur site (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 Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)

Si vous avez le rôle administrateur, vous pouvez configurer Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) l'application afin que les utilisateurs puissent générer des résumés des commandes de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Now Assist Admin pour configurer Now Assist pour FSM. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour plus d'informations sur les compétences d'IA générative et la console d'administration Now Assist, consultez Now Assist Admin console .

Fonctionnalité FSM dans la Now Assist Admin console

Fonctionnalité FSM	Compétences
Assistant de synthèse des tâches de commande de travaux	Résumé des tâches de commande de travaux

Le ServiceNow® grand modèle de langage (Now LLM) est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette Now Assist application.

Procédure

1. Si nécessaire, installez le module d'extension Now Assist pour FSM (sn_fsm_gen_ai).

   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. Dans le champ Sélectionner un produit, sélectionnez **FSM**.
4. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour FSM.
   Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflows **Clients** . Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
5. Sur la carte de fonctionnalité Assistant de synthèse des tâches de commande de travaux, sélectionnez **Afficher les détails**.
6. Dans la section All available skills (Toutes les compétences disponibles), sélectionnez **Activate skill** (Activer une compétence).
7. 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 pour Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM).

8. 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.
9. Dans la section Définir la disponibilité, choisissez 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.

- **L’option Sélectionner une compétence est toujours disponible** pour activer la compétence partout où elle est disponible.
- Sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences** pour définir manuellement les conditions du moment où la compétence est disponible.

10. Une fois que vous avez configuré la disponibilité de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l’étape suivante.
11. Dans la section Sélectionner l’affichage, choisissez l’une des options suivantes :
    - Sélectionnez **Intégré au produit** pour afficher la compétence sur l’application Agent mobile .
    - Sélectionnez le **panneau Now Assist** pour afficher la compétence dans le panneau Now Assist.
12. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
13. À la quatrième étape de la configuration de la compétence, examinez vos choix et sélectionnez **Activer**. Votre compétence est configurée.

Que faire ensuite

Pour terminer l’activation de la compétence, vous devez activer les actions d’interface utilisateur Générer des notes de fermeture pour les états Fermer terminé et Fermer incomplet. Pour plus d'informations, consultez Configurer l’action d’interface utilisateur Générer les notes de fermeture.

Information associée

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Entrées de compétences pour Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)

Utilisez les entrées de chaque compétence pour configurer la façon dont une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble

En fonction de la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer des entrées. Ces paramètres déterminent la façon dont 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 tâche de commande de travaux.

Compétence de synthèse des tâches de commande de travaux

La compétence de synthèse des tâches de commande de travaux comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lors de la génération d’un résumé des notes de fermeture.

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 résumé des tâches de commande 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.

Entrées pour la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux

Entrée	Description
Table d'entrée	Tâche de commande de travaux [wm_task]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires

Configurer l'action d'interface utilisateur Générer les notes de fermeture

Ajoutez une fonctionnalité spécifique à l'IA générative aux écrans de fermeture de tâche en configurant l'action d'interface utilisateur Générer les notes de fermeture qui est incluse dans l'application Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Gestion des services sur site comprend des écrans de paramètres Fermer terminé et Fermer incomplet que les agents peuvent utiliser pour fermer les tâches de commande de travaux.

L'application Now Assist pour FSM inclut une fonctionnalité spécifique à l'IA générative que les agents peuvent utiliser pour générer des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux.

Procédure

1. Activez l'action d'interface utilisateur Générer les notes de fermeture pour l'écran Fermer terminé.
   a. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Écrans**.
   b. Filtrez la liste pour afficher **Fermer** dans le champ **Nom** .
   c. Sélectionnez l'option Fermer l'écran complet.
   d. Sélectionnez l'onglet **Actions**.
   e. Sélectionnez l'action **gen_ai_user_action_close_complete** .
   f. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
   g. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Activez l'action d'interface utilisateur Générer les notes de fermeture pour l'écran Fermer incomplet.
   a. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Écrans**.
   b. Filtrez la liste pour afficher **Fermer** dans le champ **Nom** .
   c. Sélectionnez l'écran Fermer incomplet.
   d. Sélectionnez l'onglet **Actions**.
   e. Sélectionnez l'action **gen_ai_user_action_close_incomplete** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.

g. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'action d'interface utilisateur Générer les notes de fermeture est activée. Les agents peuvent générer des notes de fermeture lors de la fermeture des tâches de commande de travaux sur l'application Agent mobile® . Pour plus d'informations, consultez Générer des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux dans l'application Agent mobile.

Utiliser Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)

Vous pouvez l'utiliser Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) pour générer des résumés de tâches de commande de travaux.

Générer un résumé de la tâche de commande de travaux

Générez un résumé directement à partir de l'enregistrement de tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier, wm_dispatcher wm_agent

Procédure

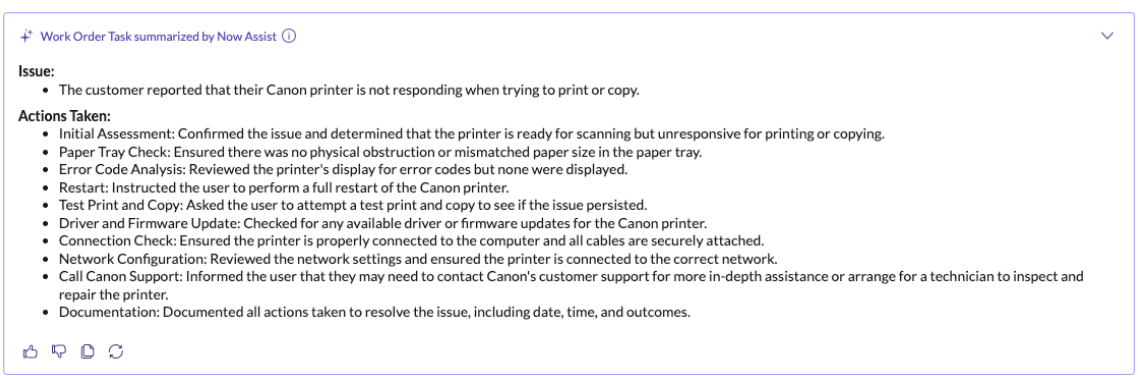
1. Accédez à une tâche de commande de travaux.
2. Sélectionnez **Résumer**.

Résultats

Un résumé est généré pour la tâche de commande de travaux.

Example: Générer un résumé pour une tâche de travail en cours

Alex, l'agent, termine une tâche de réparation d'imprimante. Pour conclure la tâche, ils génèrent un résumé à l'aide de la procédure.



Que faire ensuite

Vous pouvez marquer le résumé comme utile ou inutile, copier le résumé ou actualiser pour générer à nouveau le résumé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux dans l'application Agent mobile

Générez des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux dans l'application Agent mobile pour créer des notes détaillées et clôturer les tâches plus rapidement.

Avant de commencer

Les agents peuvent uniquement générer des résumés pour les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées. La tâche de commande de travaux doit être à l'état **Travail en cours**. Les notes de travail doivent comporter au moins 200 mots afin de générer un résumé.

Pour plus d'informations sur la façon de fermer des tâches de commande de travaux, reportez-vous à Fermer une tâche de commande de travaux terminée sur un équipement mobile.

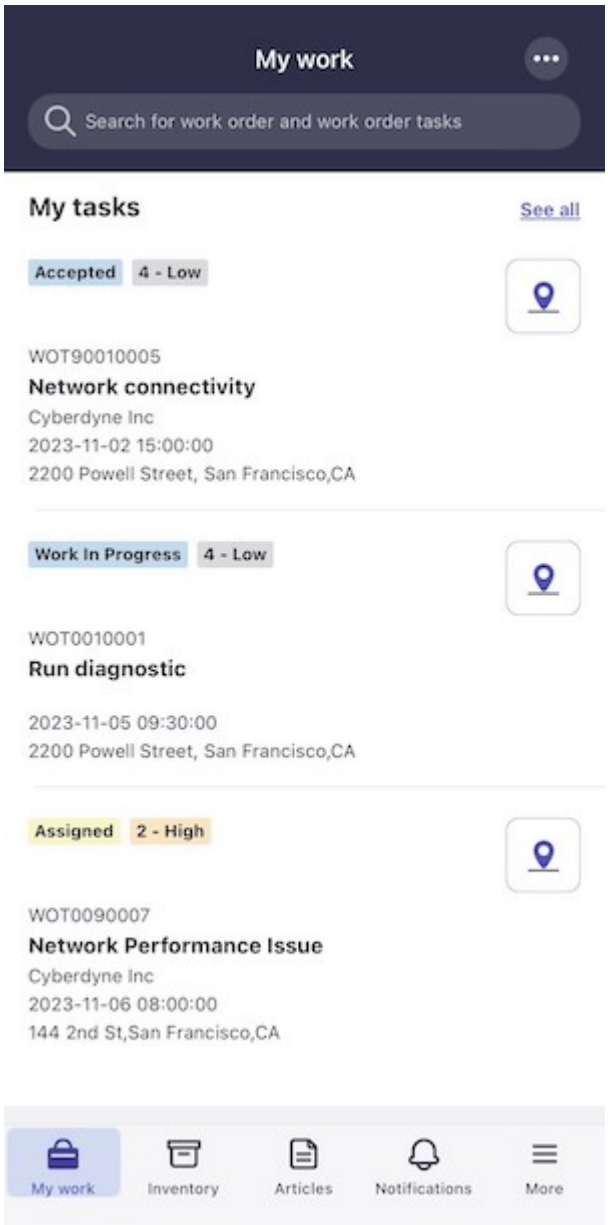
Rôle requis : agent

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches**.
2. Dans la section Mes tâches, sélectionnez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez fermer.

Traduction automatique

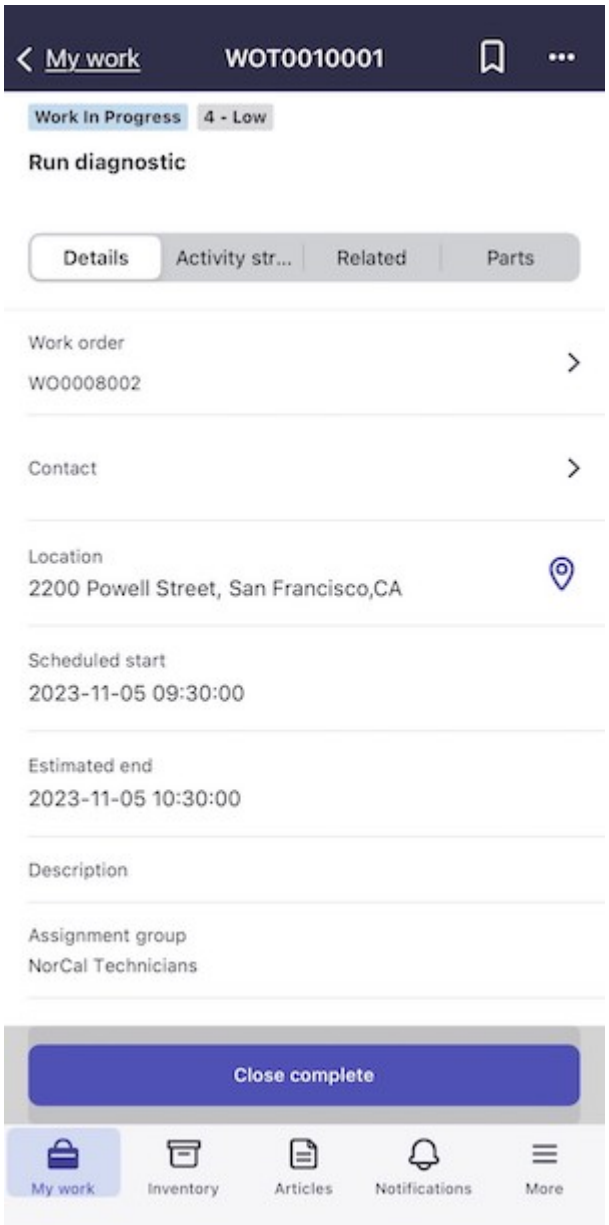
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



3. Sélectionnez **Fermer 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.

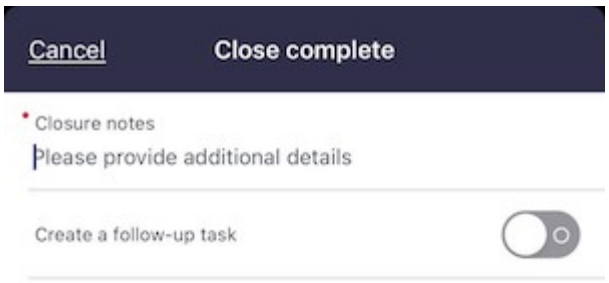


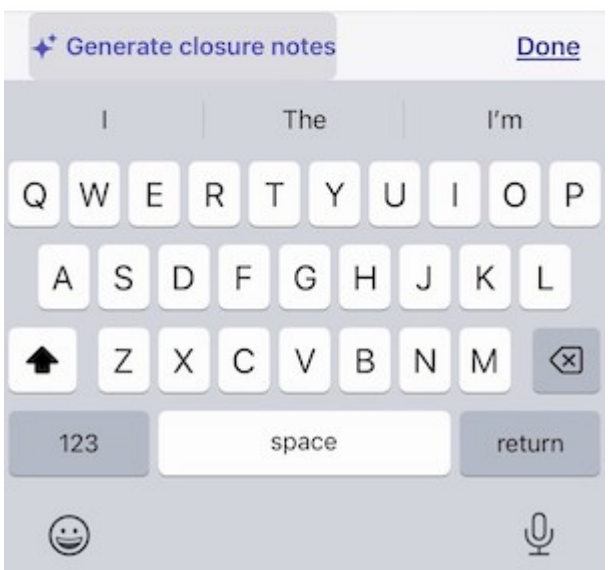
4. Sélectionnez le champ **Notes de fermeture** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sélectionnez **Générer les notes de fermeture**.





Résultats
Un résumé de fermeture est généré pour la tâche de commande de travaux. Vous pouvez modifier le résumé une fois qu'il a été généré. Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est judicieux d'examiner le texte et de s'assurer qu'il est exact.

Traduction automatique

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