Gestion des services sur site Xanadu

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

servicenow

Sommaire

Gestion des services sur site 6

Explorer Gestion des services sur site 7

Gestion des services sur site Configuration guidée 11

Saisie intégrée des ordres de travail 12

Optimisation de la planification et de la répartition des opérations 16

Espace de travail du répartiteur 23

Capacité et gestion des réservations 25

Field Service Opérations de l'équipe 27

Field Service Planification des territoires 28

Expérience mobile pour Gestion des services sur site 29

Playbooks pour Gestion des services sur site 34

Place de marché du service sur site 35

Gestion de l'inventaire dans Gestion des services sur site 35

Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site 36

Agent virtuel pour Gestion des services sur site 37

Gestion de la qualité du service sur site 37

Prise en charge des actifs linéaires 38

Surveillance et analyse pour Gestion des services sur site 39

Planned Work Management 41

Exemples de workflow Field Service Management 41

Configuration de Gestion des services sur site 55

Planification de l'implémentation de Gestion des services sur site 57

Activation de Field Service Management 71

Configurer vos effectifs 78

Configurer les commandes de travaux et les tâches 171

Configurer l'inventaire et la gestion des actifs 252

Configuration de l'espace de travail configurable CSM/FSM 258

Configuration d'une méthode de planification des services sur site 304

Configuration de l'application Field Service Now Mobile Agent 393

Intégrer Gestion des services sur siteavec d'autres applications 416

Configuration de rapports et d'analyses FSM 439

Utiliser Gestion des services sur site 450

Gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux 450

Gestion de l'inventaire dans Gestion des services sur site 512

Gestion des tâches de commande de travaux à partir de Customer Service Portal ou Consumer Service Portal 525

Gérer les rendez-vous dans Gestion des services sur site 528

Planification et répartition des tâches de commande de travaux aux agents 537

Affectation d'un équipement à une tâche de commande de travaux 646

Traduction automatique

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

Utiliser Gestion de l'exposition aux urgences pour les affectations et le monitoring des agents Field Service 650
Portail des prestataires Field Service 652
Afficher les informations sur l'utilisation de la capacité 669
Service sur site avec emplacements des services 669
Gestion des commandes de travaux pour le travail planifié 671
Gérer les tâches de commande de travaux à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile 682
Gérer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site 694
Gestion des actifs linéaires dans Gestion des services sur site 725
Utiliser l'application Now Mobile Agent pour effectuer des tâches 727
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des services sur site 780
Utiliser le tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des services sur site 781
Monitoring des opérations en temps réel 782
Tableau de bord du prestataire 784
Tableau de bord du prestataire dans l'espace de travail configurable 787
Tableau de bord d'analyse des capacités du territoire du service sur site 790
Tableau de bord de l'intégrité de la planification 794
Utilisation du tableau de bord Field Service Safety 796
Tableau de bord Analyse des performances Territoire du service sur site 799
Afficher les rubriques de tendances des commandes de travaux 802
Référence de Gestion des services sur site 802
Composants installés avec Field Service Management 802
Fonctionnalités de conformité de la Section 508 842
Champs de tâche de commande de travaux dans l'application Prestataire de service sur site 842
Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site 843
Composants d'optimisation du calendrier 916
Optimisation du calendrier Fournisseurs d'estimation de déplacement 927
Flux et flux secondaires d'automatisation du calendrier intrajournalier 928
Table des délégataires de tâches 929
Icônes d'événements de calendrier dans Espace de travail du répartiteur 930
Épingles de carte existantes dans Espace de travail du répartiteur 930
Actifs linéaires Propriétés de support 933
Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) 935
Explorer Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) 936
Configurer Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) 937
Entrées de compétences pour Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) 939
Configurer l'action d'interface utilisateur Générer des notes de fermeture 940
Utiliser Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) 941
Générer un résumé de la tâche de commande de travaux 941
Générer des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux dans l'application Agent mobile 942

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un article de la base de connaissances à partir de CSM/FSM Espace de travail configurable et de l’environnement classique avec Now Assist....945
Résumer une discussion Barre latérale....947

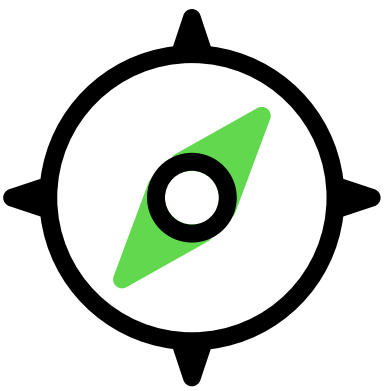
Traduction automatique

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

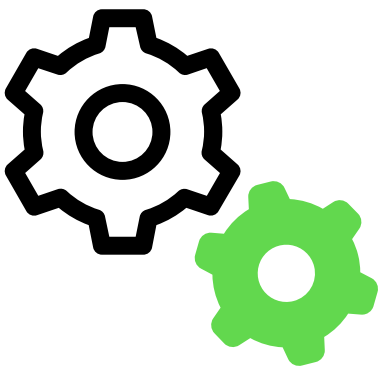
L'application ServiceNow® Gestion des services sur site vous permet de gérer les commandes de travaux et les tâches, les ressources, les compétences, les actifs et les emplacements connexes. Utilisez cette application pour répartir les tâches de commande de travaux et les agents à l'emplacement du client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

Explorer



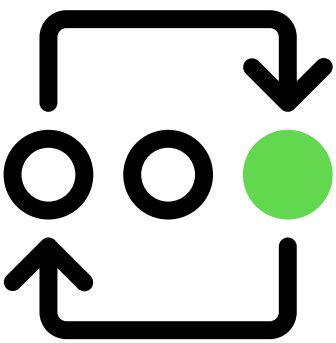
Découvrez comment les gestionnaires, les répartiteurs, les techniciens, les clients et les agents utilisent Gestion des services sur site.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Intégrer



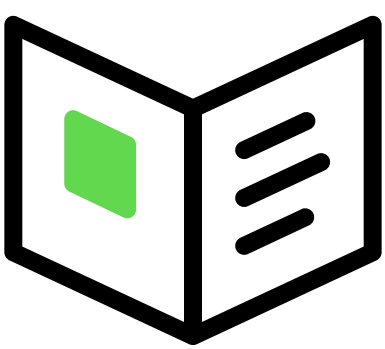
Étendez les options de Gestion des services sur site en les intégrant à d'autres applications.

Utiliser



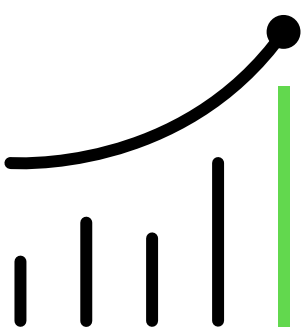
Gérez les tâches de travail effectuées sur l'emplacement. Collaborez entre les opérations, les ressources sur site et les clients via des canaux mobiles.

Référence



Obtenir 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 activables 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 changements 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 Gestion des services sur site sur Now Create .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion des services sur site utilisateurs dans le forum de la communauté FSM .
- 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 savoir plus sur les fonctionnalités de base Gestion des services sur site et les fonctionnalités spécifiques à la version.
- Pour en savoir plus sur la façon de commencer la configuration Gestion des services sur site, reportez-vous à la section Configuration de Gestion des services sur site.

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 commenciez ou étendiez votre implémentation de , apprenez-en davantage sur les fonctionnalités disponibles pour vous aider à créer une expérience transparente pour vos répartiteurs, gestionnaires et agents afin de Gestion des services sur siterésoudre les problèmes et de répondre aux demandes.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de Gestion des services sur site

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 à les résoudre rapidement. 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 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 caractéristiques.

Gestion des services sur site utilisateurs

Utilisateurs

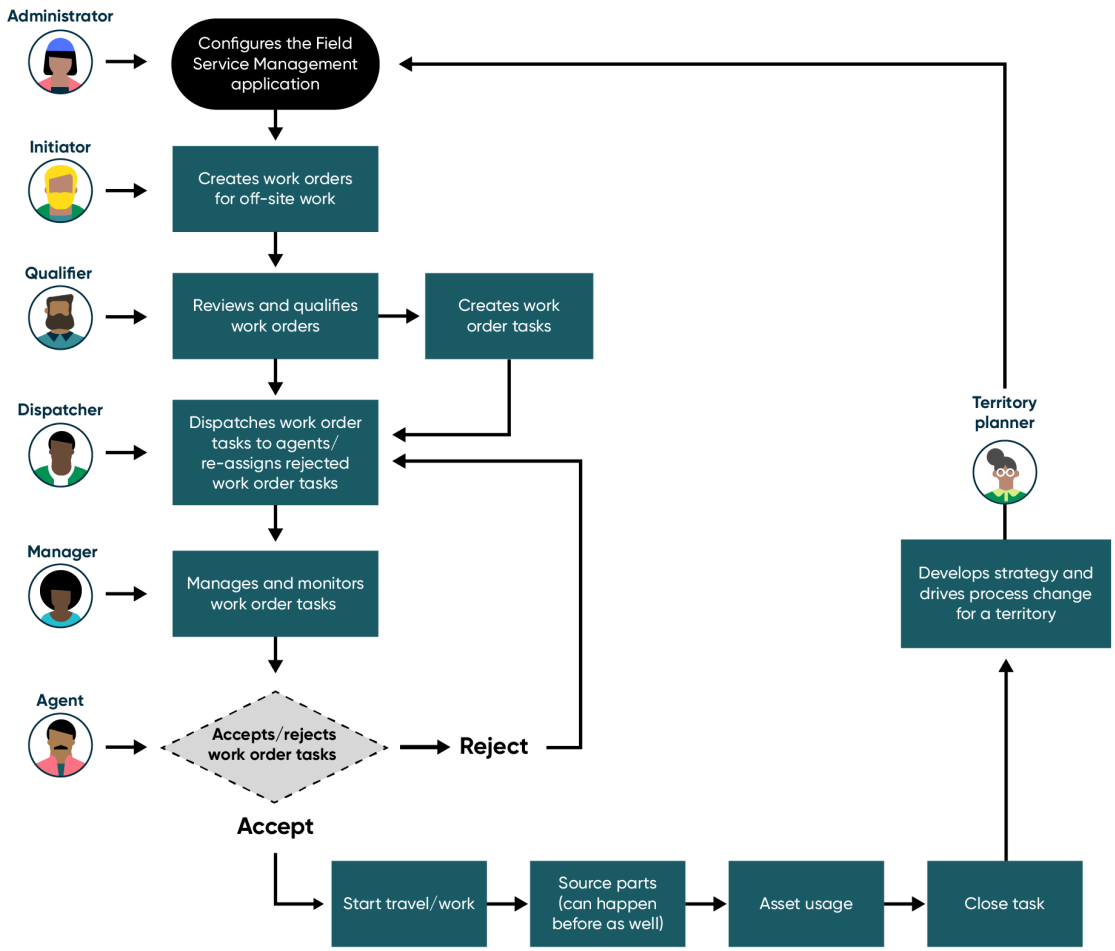
Utilisateur	Description
Administrateur	Configurez l'application Gestion des services sur site pour automatiser le processus d'affectation des tâches de commande de travaux aux techniciens sur site et la rendre prête à l'emploi.
Initiateur	Créez une nouvelle commande de travaux ou créez une commande de travaux à partir d'autres types d'enregistrements, tels qu'un problème, un incident, un changement ou une tâche de projet.
Qualificateur	Examinez et qualifiez les commandes de travaux pour vous assurer que les tâches de commande de travaux sont créées.
Répartiteur	Affectez les tâches de commande de travaux aux agents les plus appropriés et les plus disponibles. Le répartiteur peut également suivre les déplacements et le temps de travail de l'agent, les besoins en pièces et l'utilisation des actifs. Les répartiteurs font partie de l'équipe de gestion des services sur site, qui gère simultanément les équipes sur site et l'expérience client afin d'obtenir des résultats positifs pour l'organisation.
Responsable	Gérez et surveillez l'avancement des tâches de commande de travaux. Si un agent rejette la tâche, vous pouvez réaffecter les tâches à un autre agent.
Agent	Se rendre sur le site 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.

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



1. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer 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. Lorsque l'application est prête à l'emploi, l'initiateur crée une nouvelle commande de travaux ou peut créer une commande de travaux à partir d'autres types d'enregistrement, tels qu'un problème, un incident, un changement ou une tâche de projet.
3. Ensuite, le qualificateur examine et qualifie les commandes de travaux pour s'assurer que les tâches de commande de travaux sont créées.
4. Les commandes de travaux qualifiées sont ensuite envoyées dans la file d'attente du répartiteur afin que celui-ci puisse affecter les tâches de commande de travaux aux agents les plus appropriés et les plus disponibles. Le répartiteur peut également suivre les déplacements et le temps 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Le gestionnaire gère et surveille l'avancement des tâches de commande de travaux. Si un agent rejette la tâche, vous pouvez réaffecter les tâches à un autre agent.
6. Après avoir accepté la tâche de commande de travaux, l'agent se rend chez le client avec les pièces et les compétences requises pour travailler sur la tâche affectée.

Gestion des services sur site avantages

Gestion des services sur site fournit les avantages suivants :

Avantages de Gestion des services sur site

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Simplifiez la configuration à l'aide de modules d'extension low-code et de la configuration guidée.	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 changement ou de tâche de projet.	Saisie intégrée des ordres de travail	Initiateur
Habiliter les clients à l'aide Gestion des services sur site de l'expérience utilisateur à suivre l'emplacement et l'heure d'arrivée des agents en cours d'acheminement.	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 manière 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 de l'équipement adéquats.	Planification dynamique	Répartiteur
Améliorez l'utilisation des agents en recommandant les meilleures tâches disponibles pour combler les lacunes dans le calendrier de l'agent.	Recommandation intelligente de tâche	Répartiteur
Soutenir 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 des territoires	Planificateur de territoires
Offrez aux techniciens une application native Agent mobile intuitive qui leur permet de visualiser et d'enregistrer rapidement des informations.	Expérience mobile 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 Gestion des services sur site (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Bénéficiez d’une visibilité et d’une résolution des tâches transparentes pour les workflows complexes entre les équipes et les unités business.	Playbooks pour Gestion des services sur site	Field Service Agent
Suivre et gérer l’inventaire entre les entrepôts.	Gestion de l’inventaire dans Gestion des services sur site	Field Service Agent
Embauchez des équipes de sous-traitants 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.	Gestion de l'exposition aux urgences	Responsable

Ce qu'il faut explorer ensuite

- Qu’est-ce que la gestion des services sur site (FSM) ?
- Configuration de Gestion des services sur site
- Utiliser Gestion des services sur site
- Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des services sur site
- Référence de Gestion des services sur site

Gestion des services sur site Configuration guidée

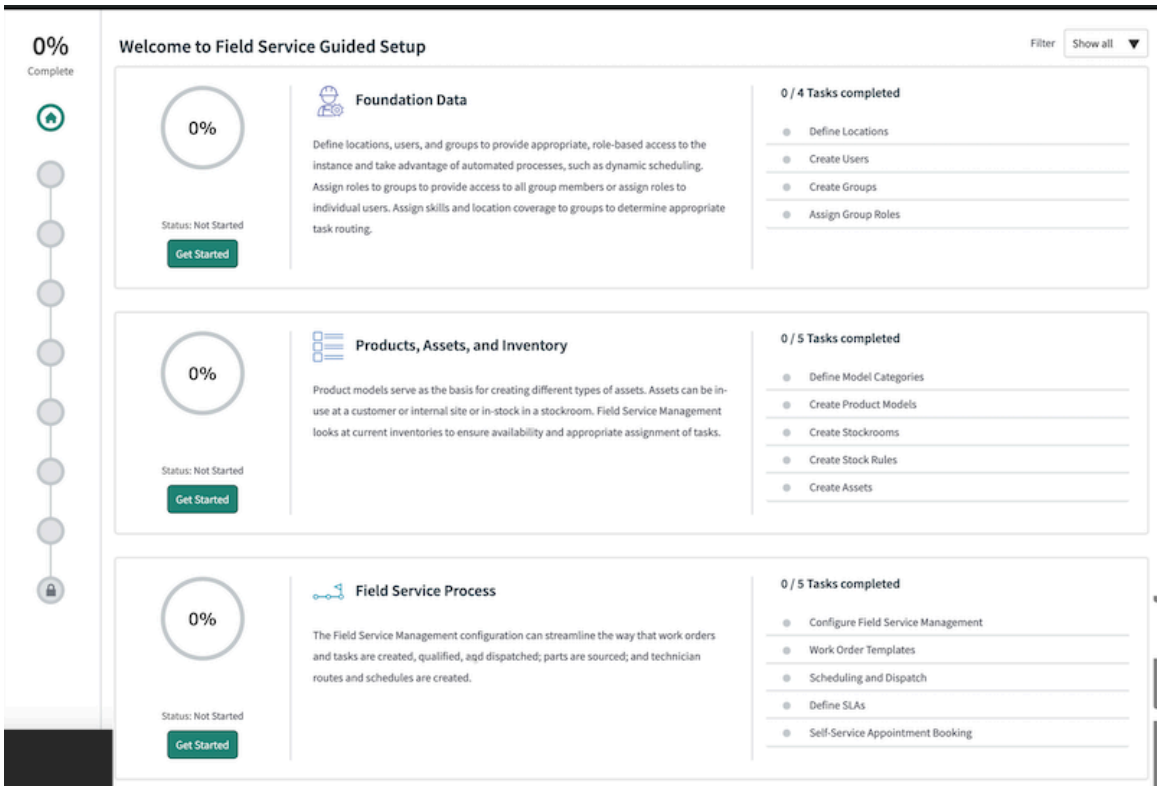
Simplifiez la configuration Gestion des services sur site avec la configuration guidée.

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.

Remarque :
Cette configuration guidée vous assiste uniquement avec la configuration de base et n’inclut pas toutes les fonctionnalités et options de 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.



Information associée

Planification de l'implémentation de Gestion des services sur site

Saisie intégrée des ordres de travail

Commandes de travaux dans Gestion des services sur site Stockez des informations sur les travaux demandés, 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 requises de l'agent ou les besoins en pièces.

Vidéo présentant un exemple de service sur site dans CSM Espace de travail d'agent.

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 termine 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'enregistrement intégrés 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.

Ticket

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 Espace de travail d'agent.

Incident

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

Changement

Utilisez Field Service dans Gestion des changements pour créer des commandes de travaux à partir de demandes de changement lors d'un appel en direct ou d'une conversation par messagerie instantanée avec le client. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Gestion des changements.

Tâche de projet

Utilisez Field Service pour Gestion des portefeuilles de projets créer des commandes de travaux à partir des tâches d'un projet. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Gestion des portefeuilles de projets.

Demandes de service

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

Information associée

Configuration 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 de fournit Gestion des services sur site aux clients des mises à jour en temps opportun sur les problèmes qu'ils ont signalés, ce qui leur permet de suivre l'emplacement des agents et de fournir leurs commentaires.

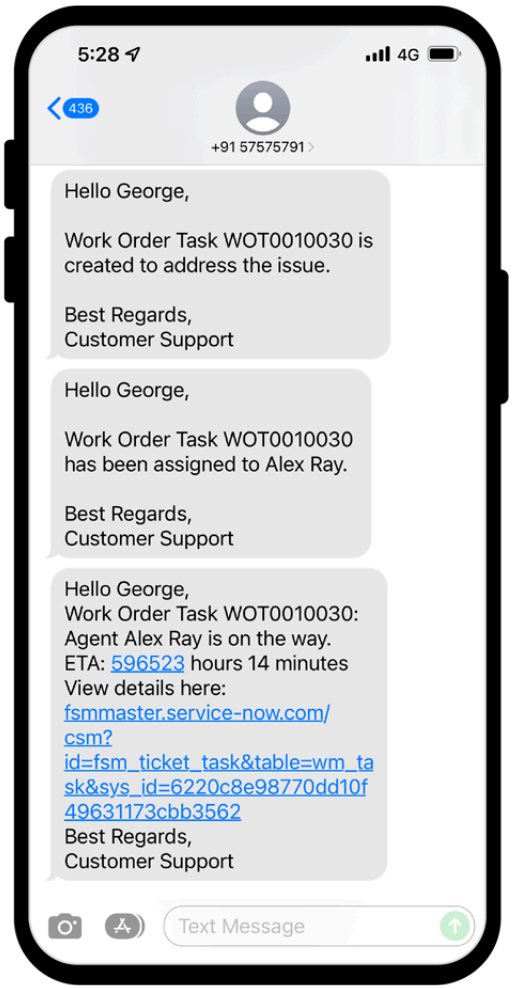
Comment l'application Expérience utilisateur Gestion des services sur site informe vos clients lorsqu'un agent sur site se rend sur leur emplacement.

La fonctionnalité Expérience utilisateur 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 par SMS.

Une fois que l'agent a terminé le travail, envoyez aux clients un lien d'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

Activez Gestion des services sur site l'expérience client

Gestion des tâches de commande de travaux à partir de Customer Service Portal ou Consumer Service Portal

Aperçus de commande de travaux alimentés par Intelligence prédictive

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

Intelligence prédictive For Gestion des services sur site vous permet de former 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 vous 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 terminer les 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 solution de mise en grappe pour regrouper des commandes de travaux similaires en rubriques en fonction des informations saisies dans la brève description de la commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Afficher les rubriques de tendances des commandes de travaux.

Information associée

Configurer Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site

Analyse prédictive : aperçus des commandes 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 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 business.

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 rubrique 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 prédéfinie du modèle de **processus des tâches de commande de travaux** pour les commandes de travaux. Par défaut, le projet **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. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Configurer un projet.

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

- Utilisez les définitions d'activité pour comprendre les transitions d'états, telles que les tâches qui passent 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 Gestion de l'amélioration continue (CIM) est activée, vous pouvez également utiliser le projet CIM à partir de la console d'analyste pour suivre la progression des initiatives d'amélioration des 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 Gestion de l'amélioration continue .

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 Analyse des performances (PA) basé sur les données de tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Analyse des performances (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 s'assurer 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 répartition 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 leur quart de travail. Leur objectif est de produire un calendrier d'entretien, en créant un calendrier de tâches 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.

Étant donné que chaque tâche prend 2 heures et que chaque agent dispose d'un quart de 8 heures, chaque agent sur site 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, l'un s'occupant de 2 tâches et les deux autres d'une tâche chacun.

Vue d'ensemble des méthodes de planification

L'objectif de la planification est de s'assurer que la bonne tâche est affectée au bon agent sur site au bon moment, optimisant ainsi l'utilisation des ressources et la satisfaction du client. La compréhension des mécanismes de planification fournit une vue globale des options d'allocation des tâches à la disposition d'un répartiteur.

- Manuel : la planification manuelle implique la méthode traditionnelle de glisser-déplacer, ce qui permet aux répartiteurs d'affecter manuellement des tâches aux agents sur site. Bien qu'elle convienne aux petites equipes dont les taches sont limites, la planification manuelle peut prendre beaucoup de temps et etre sujette a des erreurs.
- Interactif : affectation automatique, recommandation intelligente des tâches et optimisation des itinéraires
  - Les répartiteurs peuvent utiliser divers outils interactifs pour trouver la meilleure affectation, mais c'est l'expéditeur qui prend la décision finale. L'affectation automatique déclenche manuellement la planification dynamique et trouve les agents sur site appropriés en fonction de divers paramètres ; L'expéditeur choisit d'accepter. Convient aux volumes élevés de tâches nécessitant une allocation rapide. Par exemple : une entreprise de télécommunications déploie un nouveau service dans une ville.
  - Lorsque la recommandation intelligente de tâches est invoquée dans l'espace de travail du répartiteur, le temps libre dont disposent les agents entre les tâches et les événements s'affiche sous forme d'espace blanc 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 mobile ServiceNow Agent.
  - Alors que l'affectation automatique se concentre sur l'affectation de la tâche au technicien le plus approprié, l'optimisation de l'itinéraire réorganise ces tâches après l'affectation afin de minimiser le temps de conduite.
- Automatique : la planification automatique utilise la planification dynamique pour affecter automatiquement les tâches entrantes en fonction de conditions prédéfinies telles que l'ensemble de compétences, l'emplacement, entre autres. Cette méthode utilise des règles prédéfinies pour attribuer des tâches et est efficace pour les opérations à moyenne échelle, en se concentrant sur les affectations immédiates et individuelles des tâches. Il est également idéal pour les tâches avec des exigences bien définies, telles que les tâches d'entretien de routine d'une flotte de voitures de location. La planification automatique peut également être déclenchée à partir d'un événement, par exemple lorsqu'un technicien planifie des heures non disponibles, les tâches sont automatiquement supprimées et replanifiées. Cela peut être utilisé pendant les vacances ou les congés de maladie imprévus.
- Optimisation du calendrier : l'optimisation des lots optimise les tâches par lots pour plusieurs agents sur site, en tenant compte de toutes les contraintes. Utilisez-le en début de journée ou de semaine. Par exemple, un service de nettoyage planifie sa semaine à

Traduction automatique

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

l'avance pour plusieurs clients. L'optimisation des événements intrajournaliers 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 arrivent. Par exemple, un câblodistributeur s'occupe des annulations de dernière minute et des nouvelles installations.

Automatisation de la planification des tâches de commande de travaux

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

Considérations clés pour la planification :

- Accords 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 les 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.

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, gestionnaires et répartiteurs de services sur site à accomplir leurs 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 qu'ils 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 attribuer des tâches de travail, optimiser les itinéraires et modifier les affectations directement à partir de la carte.

Carte d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Traduction automatique

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

La carte SLA est codée par des couleurs. Les répartiteurs peuvent classer les tâches de travail des techniciens par ordre de priorité en fonction des conditions contractuelles du SLA, telles que le délai de non-respect.

Information associée

Configuration d’une méthode de planification des services sur site

Planification dynamique

La planification dynamique est un mécanisme avancé et flexible permettant de gérer les tâches de travail des agents sur site. Il 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.

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 client.

Simplifiez les affectations de champs

Avec la planification dynamique, vous pouvez automatiser les calendriers et les itinéraires, en minimisant le temps de déplacement des opérateurs de terrain. En attribuant les 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 aux 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 gérer des tâches plus prioritaires, garantissant une allocation optimale des ressources et le respect des SLA.

Sélection intelligente des agents

L’appariement des tâches avec les agents les plus appropriés est facilité par la planification dynamique. En tenant compte de critères tels que les compétences des agents et le temps de déplacement, les tâches sont intelligemment attribuées 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 de l’équipement adéquats. En veillant à ce que les tâches soient affectées à des agents qualifiés, la probabilité de résoudre les problèmes dès la première visite est augmentée. Cela minimise le besoin de plusieurs appels de service et améliore la satisfaction des clients.

Intégration avec Optimisation de la main d’œuvre pour le service sur site

Lorsqu’elle est activée, la planification dynamique fonctionne avec l’application Optimisation de la main d’œuvre pour les services sur site. Cette intégration vous permet d’afficher le calendrier et les événements de l’agent directement à partir du calendrier de l’espace 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.

travail du répartiteur. Accédez à une vue unifiée de la disponibilité des agents et effectuez des affectations de tâches éclairées.

Planification dynamique pour les équipes planifiées

Utilisez la planification dynamique pour optimiser les affectations de tâches aux équipes planifiées. Il existe deux types d'équipes : les équipes planifiées, qui sont précréées, et les équipes dynamiques, qui sont créées dynamiquement en fonction des besoins. La planification dynamique prend en charge à la fois les équipes planifiées et les équipes dynamiques.

Information associée

Configuration de la planification dynamique

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 les affecter à eux-mêmes à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.

Fonctionnalités principales

Configurez des recommandations de tâches intelligentes pour recommander efficacement des tâches aux agents en fonction des politiques et des 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 lacunes : lorsqu'elles sont invoquées dans l'espace de travail du répartiteur ou l'application ServiceNow Agent Mobile Application, les recommandations de tâches intelligentes identifient les lacunes dans les calendriers des agents et recommandent des tâches pour combler ces lacunes, optimisant ainsi l'utilisation de l'agent.
- Critères de sélection : les tâches recommandées doivent répondre à des critères de sélection spécifiques, notamment être à l'état Expédition en attente, se trouver 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.

Information associée

Configurer des recommandations de tâches intelligentes

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

Vous affecter des tâches en fonction de la recommandation intelligente de tâches

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.

Traduction automatique

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

Principaux avantages

Améliorez la satisfaction de vos clients

Créez des calendriers plus prévisibles, privilégiez les tâches hautement prioritaires et assurez-vous que les SLA sont respectés. Concentrez-vous sur la résolution de tickets exceptionnels tandis 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 une première correction. 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.

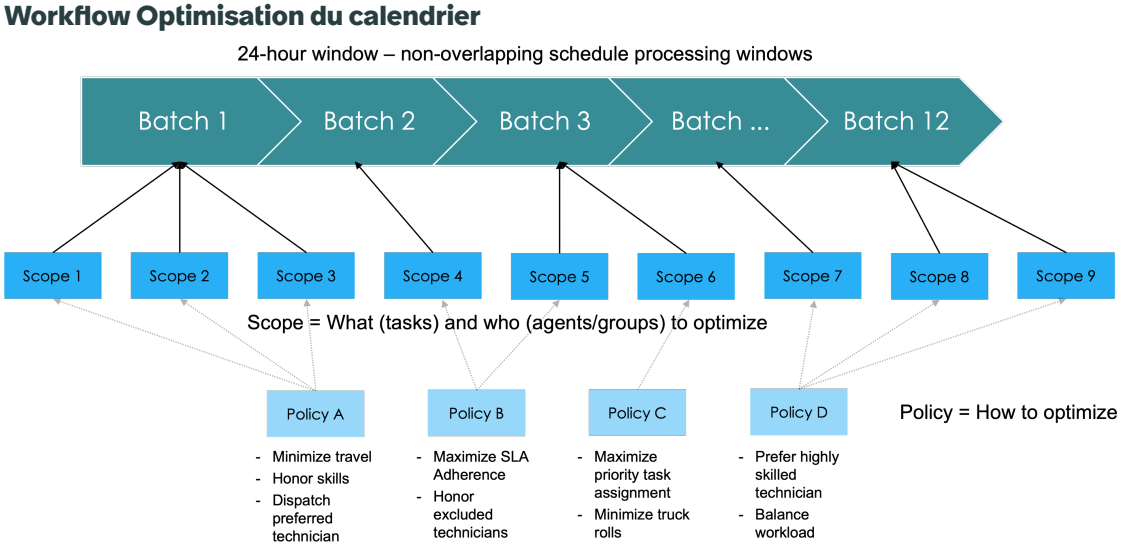
Productivité de l'agent

Augmentez la productivité des agents en activant 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 de Optimisation du calendrier

Les politiques encapsulent vos objectifs d'optimisation en combinant objectifs et contraintes. Connaître vos objectifs et vos contraintes vous permet d'adapter efficacement vos stratégies d'optimisation. Par exemple, si votre équipe est composée 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 lots sont les configurations qui définissent quand et comment vos optimisations se produisent. L'exécution de lots à des moments stratégiques vous permet de vous adapter rapidement aux changements et aux besoins.

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

Optimisation du calendrier Basé sur les territoires

Utilisez Optimisation du calendrier avec Planification des territoires de service sur site pour planifier 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 ou de plusieurs territoires.

Optimisation du calendrier intrajournalier

L'optimisation intrajournalière 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 arrivent. 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 intrajournalière.

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

Utilisez Optimisation du calendrier avec la gestion de la capacité et des réservations 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 pour les équipes planifiées

Utilisez l'optimisation du calendrier pour optimiser les affectations de tâches aux équipes planifiées. Il existe deux types d'équipes : les équipes planifiées, qui sont précréées, et les équipes dynamiques, qui sont créées dynamiquement en fonction des besoins. L'optimisation du calendrier ne prend en charge que les équipes planifiées.

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

Utilisez cette fonction 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

Traduction automatique

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

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

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

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

Il Espace de travail du répartiteur s'agit du principal espace de travail des répartiteurs, ce qui accélère et améliore l'efficacité de la planification des interventions sur site. Elle fournit aux répartiteurs et aux gestionnaires une vue complète des tâches, des équipes, des emplacements et de l'état. Espace de travail du répartiteur a une mise en page configurable qui permet aux répartiteurs de créer un affichage personnalisé avec des filtres personnalisés, une recherche avancée et des options de tri. Les cartes de tâches et d'agents peuvent être personnalisées pour afficher les informations pertinentes.

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, notamment 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.

Optimisation de l'itinéraire

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

Recommandations de tâches intelligentes

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

Plusieurs fuseaux horaires

Ajoutez plusieurs fuseaux horaires et Espace de travail du répartiteur voyez rapidement où se trouvent les agents.

Aide à 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.

Triez rapidement une liste des meilleurs agents pour affecter une tâche de commande de travaux en fonction des critères que vous choisissez.

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

Permettez aux répartiteurs d'effectuer un glisser-déplacer d'affectation de travail afin d'affecter des tâches aux techniciens en fonction de la proximité, de la disponibilité et des compétences spécifiques requises. Les répartiteurs peuvent afficher une vue d'ensemble des heures disponibles pour les techniciens et de la distance actuelle par rapport aux tâches. Les répartiteurs peuvent ensuite faire glisser 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.

Information associée

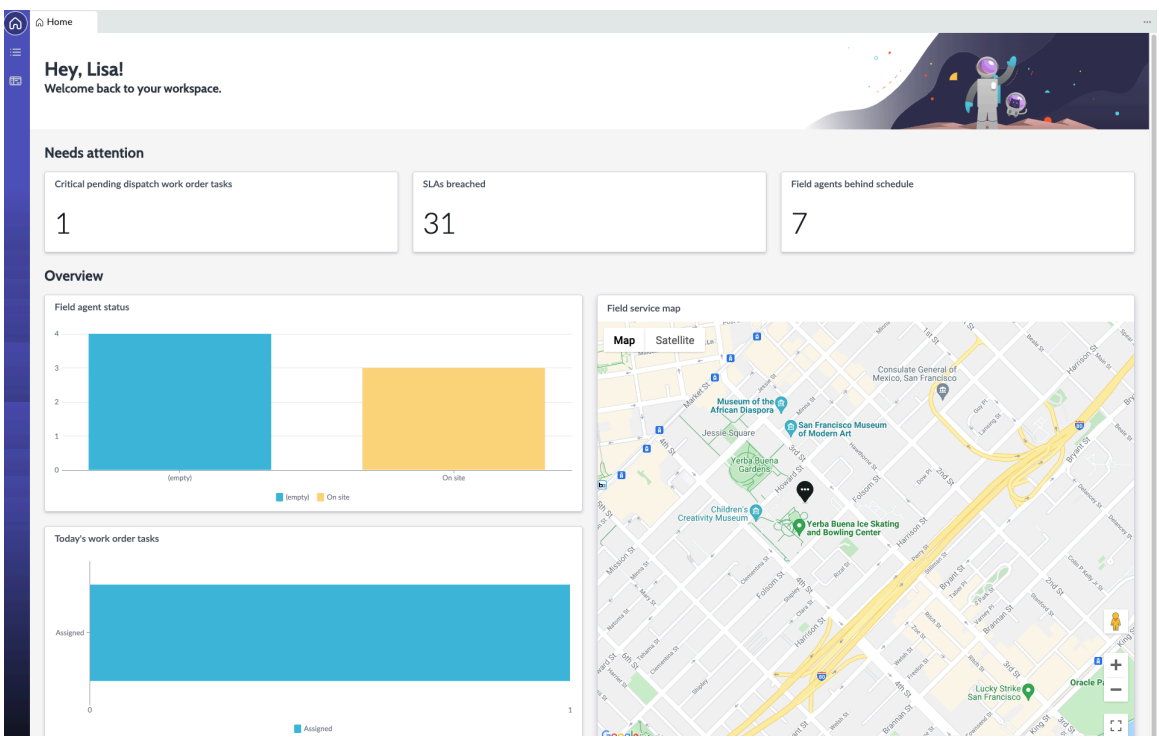
Configurer Espace de travail du répartiteur

Travailler dans l'espace de travail du répartiteur

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 sur les opérations et les performances des agents de service sur site dans toutes leurs affectations. Les expéditeurs bénéficient d'une visibilité instantanée sur les éléments d'expédition en attente et l'état actuel des agents. Une fois la carte développée, les répartiteurs peuvent prendre des mesures pour zoomer automatiquement sur une tâche de commande de travaux ou un technicien particulier.



Traduction automatique

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

Capacité et gestion des réservations

Field Service La gestion de la capacité et des réservations permet Field Service aux gestionnaires d'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

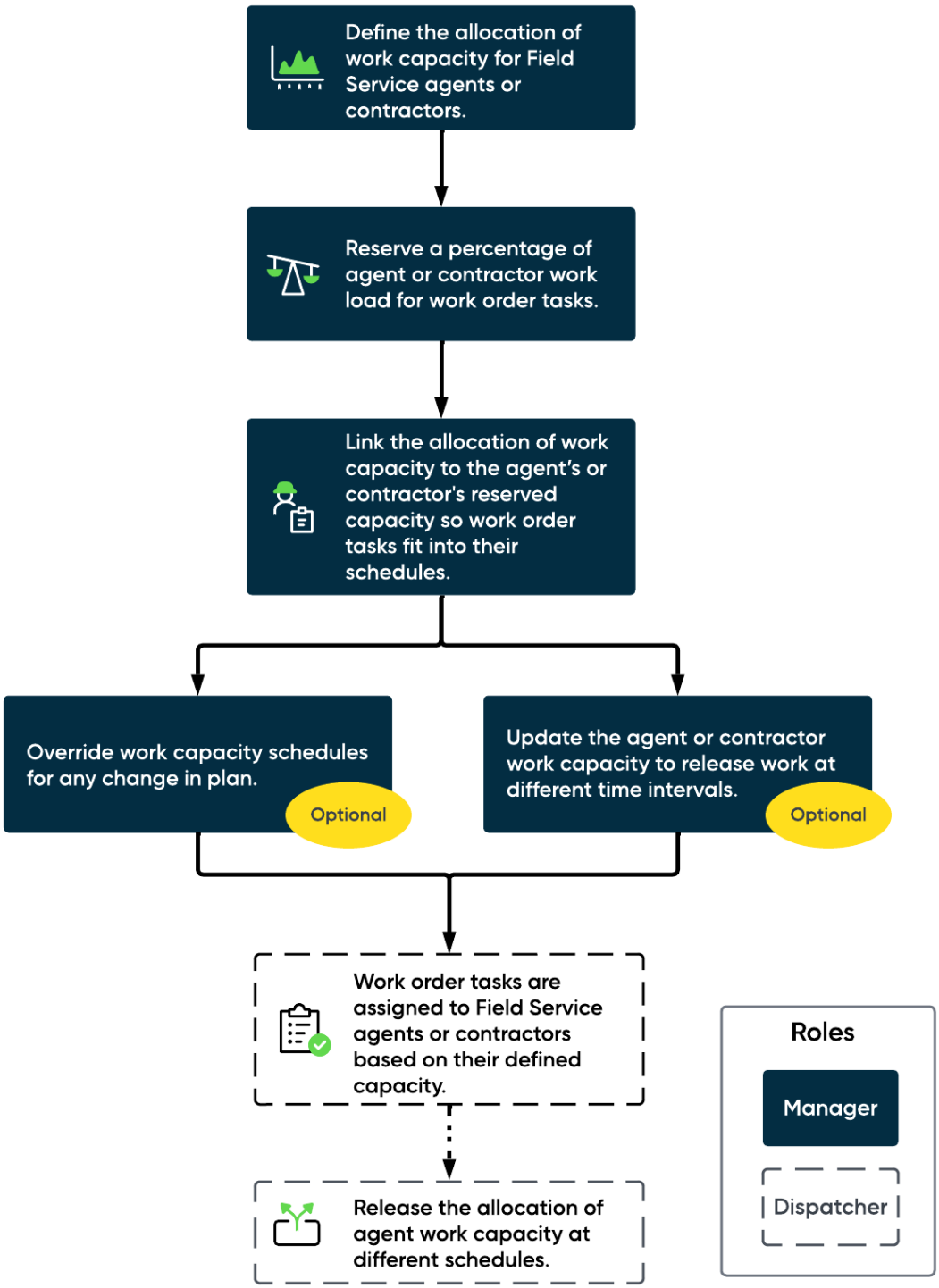
Field Service La gestion de la capacité et des réservations offre les avantages suivants :

- Améliorez l'efficacité du répartiteur en automatisant la planification en fonction des règles de capacité.
- Une meilleure gestion de la charge de travail grâce à l'affectation de la quantité appropriée de travail aux agents de service sur site et aux entreprises sous-traitantes.
- Respectez les exigences des entreprises contractantes en respectant leur 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. Se terminant ensuite 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 gestion de la capacité et des réservations
- Configuration Field Service de la capacité et de la gestion des réservations
- Afficher les informations sur l'utilisation de la capacité
- Tableau de bord d'analyse des capacités du territoire du service sur site

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 qui peut être affectée pour travailler ensemble à l’aide de Field Service la fonctionnalité Opérations de l’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 des territoires

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

Grâce à un filtrage intelligent et à une correspondance basée sur des règles prédéfinies, Field Service la planification des territoires garantit 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 visualiser les territoires et les points de données à l'intérieur et à l'extérieur des limites, ce qui vous permet d'avoir une compréhension complète de 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, garantissant l'inclusivité des actifs et des commandes de travaux dans des zones spécifiques.

Amélioration de la visualisation

Renforcez la prise de décision grâce à une représentation visuelle claire des agents, des tâches et des ressources. Tirez parti des superpositions de données personnalisées et d'une carte interactive du territoire pour des capacités de planification et d'ordonnancement 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.

Analyse et gestion des performances

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 la durée moyenne de déplacement en fonction du territoire grâce au tableau de bord Analyse des performances du territoire de service sur site.

Sécurité des données

Choisissez 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 prestataires 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.

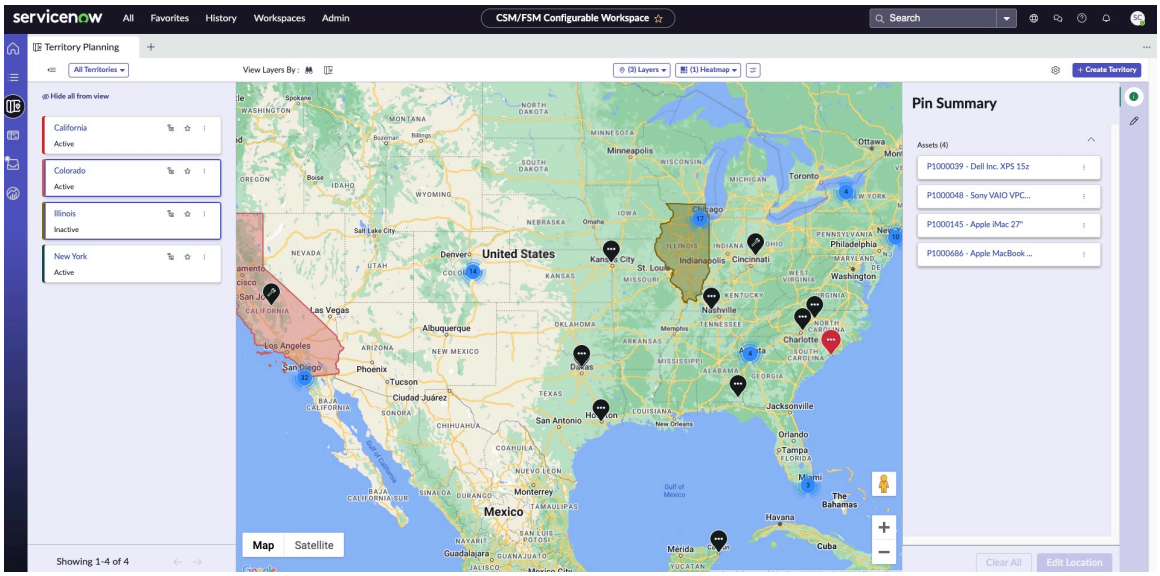
Optimisation du calendrier

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 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, ce qui garantit une gestion transparente des territoires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la planification des territoires
- Utilisation de la Field Service console de planification des territoires
- Tableau de bord Analyse des performances Territoire du service sur site

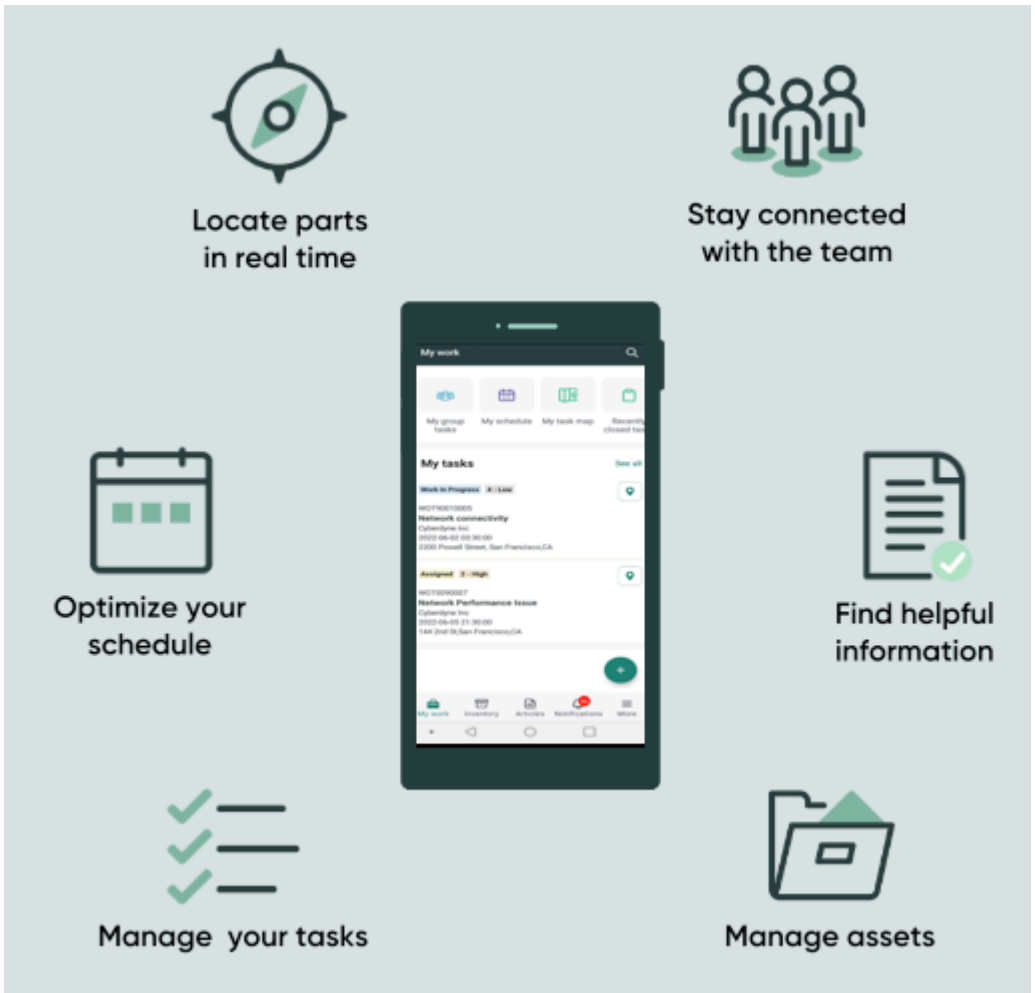
Expérience mobile pour Gestion des services sur site

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

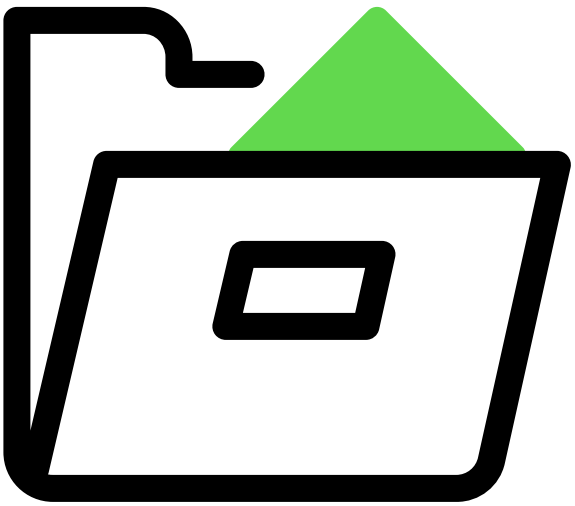
Prioriser votre travail à l'aide de l'application Now Mobile Agent

- 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.

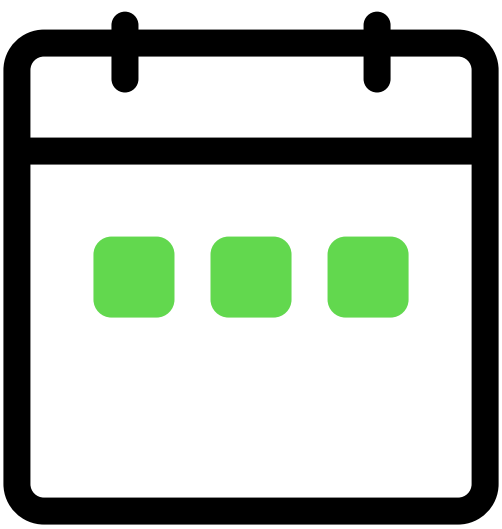
Expérience de l’application mobile Agent et ses fonctions (suite)



Gérer les actifs

Configurer l’inventaire et la gestion des actifs

- Se procurer des actifs
- Recevoir des actifs à l’aide de l’application Mobile



Optimisez votre emploi du temps

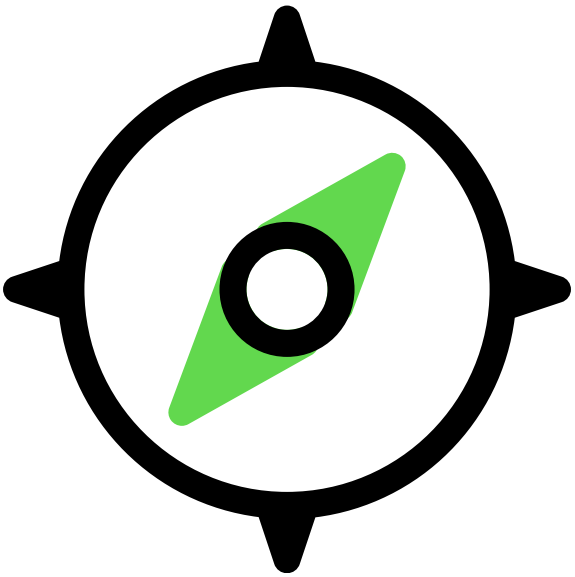
Trouver le moyen le plus rapide d’exécuter les tâches affectées

- Trouvez les itinéraires optimaux pour l’exécution de tâches dans plusieurs emplacements
- Accéder aux emplacements des tâches à l’aide de la carte 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.

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



Localisation des pièces en temps réel

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

- Localiser les pièces à l’aide de la carte d’actifs de l’application
- Actifs d’enregistrement utilisés pour une tâche de commande de travaux



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

Traduction automatique

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



Trouver des informations utiles

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

- Rechercher de l'aide dans les articles de la base de connaissances
- Vérifiez quand les membres de votre équipe sont sur site et s'ils sont dans les temps pour effectuer leurs tâches

Lorsque vous êtes hors connexion, 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.

Regardez cette vidéo de quatre minutes pour une démonstration de l'application mobile ServiceNow Field Service pour la gestion des tâches de service sur site. Expérience mobile de gestion des services sur site

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 des 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 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 emplacements demandant du travail et d'autres mesures à l'aide du tableau de bord. Les responsables 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 comprennent mieux les demandes 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.

les emplacements de travail des clients et des employés afin d'identifier les possibilités d'amélioration.

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

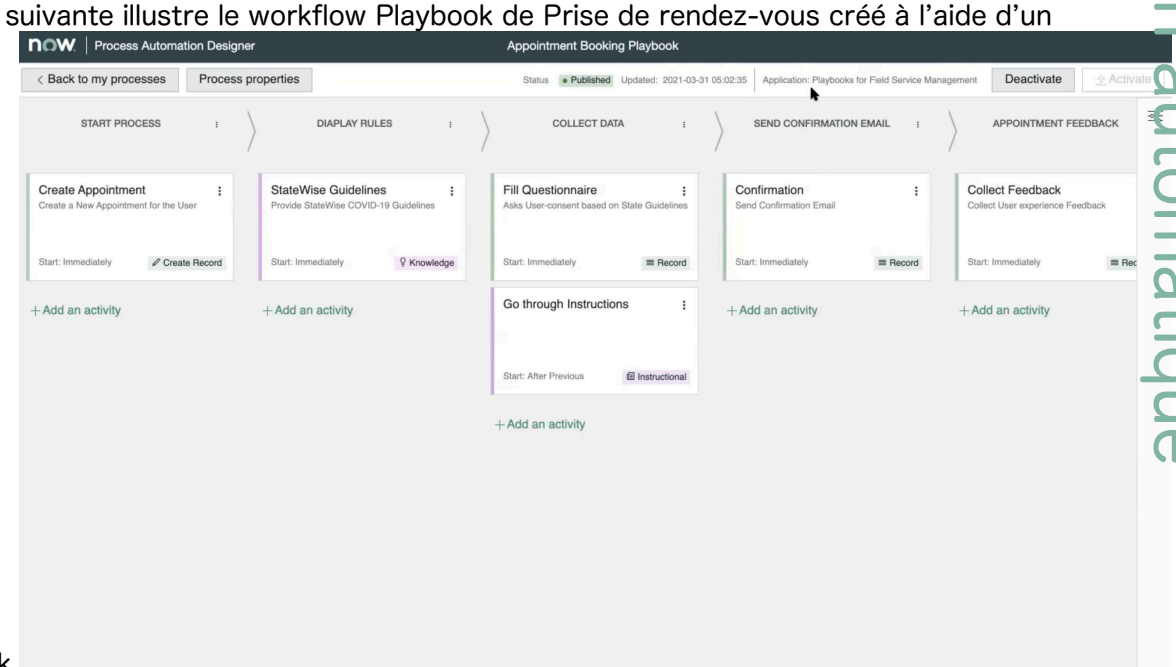
Les playbooks fournissent des conseils étape par étape pour que vos Field Service équipes terminent les activités impliquées dans les tâches de service sur site.

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 Prise de rendez-vous créé à l'aide d'un playbook.



Des playbooks pour le moment 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 en étapes pour fournir une expérience guidée. Ils vous orientent vers des fonctionnalités nouvelles ou existantes de l'application mobile 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.

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.

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

Configuration de Playbooks pour Gestion des services sur site

Place de marché du service sur site

Place de marché des services sur site optimise la gestion des prestataires, améliore la communication et rationalise les processus d’allocation des tâches.

Avec des fonctionnalités telles que les notifications push, l’acceptation/le rejet de tâches, le retrait d’offres et les chronologies de tâches, l’application rationalise le flux de travail pour les gestionnaires de prestataires externes. Les gestionnaires des répartiteurs et des sous-traitants internes peuvent transférer des tâches, définir des critères d’appel d’offres, examiner les réponses et accéder à des mesures précieuses. L’application maintient la confidentialité des enchères et fournit un délai pour l’expiration des réponses aux soumissions.

Information associée

Configuration Field Service de Marketplace

Gestion de l’inventaire 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 une estimation. Les produits physiques et non physiques sont mesurés et vendus en quantité d’unités.

Information associée

Gestion de l’inventaire 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.

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 leurs 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 horaires 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 atteindre 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 disponibles avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site



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 l'agent pour la couverture et ses congés. 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 pour le compte de l'agent à l'aide du calendrier.

Performances 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 référence les indicateurs d'Analyse des performances et appliquez-les à tous les groupes au sein de cette équipe pour analyser les performances 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. Permet Intelligence prédictive de recommander des compétences basées

Traduction automatique

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

sur les 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 les articles de la base de connaissances internes et les cours externes d'Udemy.

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

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 professionnelles 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 questions liées au travail de l'agent. Les agents de service sur site peuvent discuter avec eux Agent virtuel à l'aide de l'application Now Agent Mobile 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 de conversations . Le système peut mieux comprendre la signification des mots et reconnaître le contexte des mots afin de mieux déduire les actions de l'utilisateur.

Activez l'application NLU 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 l'Agent virtuel .

Information associée

Configuration Field Service Agent virtuel des conversations

Gestion de la qualité du service sur site

Gestion de la qualité du service sur site Permet aux réviseurs de vérifier les tâches de commande de travaux avant qu'elles ne soient fermées.

Traduction automatique

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

Cette Gestion de la qualité du service sur site fonctionnalité vous aide à gérer les commandes de travaux de manière efficiente et efficace. Grâce à cette fonctionnalité, les techniciens sur site peuvent clôturer les commandes de travaux et les réviseurs peuvent examiner la qualité et les données de la tâche avant qu'elle ne soit terminée. Cela permet de s'assurer que le travail est effectué selon des normes élevées.

Les réviseurs peuvent vérifier les commandes de travaux fermées en douceur et vérifier la qualité et les données de la tâche avant l'achèvement final. Le réviseur peut renvoyer la tâche de commande de travaux au technicien afin que celui-ci puisse fournir les informations demandées. De cette façon, toute rétroaction ou ajustement nécessaire peut être effectué avant que la commande de travaux ne soit officiellement fermée.

Dans l'ensemble, cette Gestion de la qualité du service sur site fonctionnalité rationalise le processus de clôture des commandes de travaux et garantit que le travail est effectué à un niveau élevé avec une communication et des rapports efficaces.

Information associée

- Configurer Gestion de la qualité du service sur site
- Réviser une tâche
- Répondre à une tâche révisée
- Composants Gestion de la qualité du service sur site

Prise en charge des actifs linéaires

L'assistance aux 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 et les réseaux ou 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 cette ressource 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 Maps vous permet d'afficher et de sélectionner des actifs linéaires et leurs segments associés directement sur l'interface de la carte des emplacements des services.

Avantages clés

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

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

Information associée

- Activer la prise en charge des actifs linéaires dans Gestion des services sur site
- Gestion des 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 de gestion 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, et autres.

Field Service Gestion des entrepreneurs

Gérez le travail des prestataires 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 d'externaliser le travail en intégrant des entreprises contractantes et leur personnel, comme des gestionnaires externes et des agents externes. Les tâches de commande de travaux sont affectées au gestionnaire du groupe de sous-traitants de l'entreprise sous-traitante. 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 réaffecter les tâches aux membres de leur équipe de sous-traitants.

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.

Information associée

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

Gestion de l'exposition aux urgences

Cette Gestion de l'exposition aux urgences fonctionnalité Gestion des services sur site permet d'identifier les agents de service sur site et les clients qui ont peut-être visité un emplacement affecté. Il aide à trouver les personnes qui ont été en contact avec un agent qui a été classé positif pour une maladie, comme la COVID-19.

En utilisant l'application Gestion de l'exposition aux urgences en collaboration avec Gestion des services sur site, vous pouvez identifier les clients et autres agents potentiellement affectés en consultant 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

Traduction automatique

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

affectés, les clients qui pourraient avoir été 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 empêchant les agents affectés ou potentiellement exposés d'être disponibles pour des dates ultérieures.

L'application Gestion de l'exposition aux urgences vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Retrouver les agents et 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 de l'agent

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

Appliquer des contrôles 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 directives de protocole de sécurité recommandées.

Afficher les données ayant un impact Covid-19

Visualisez 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

Utiliser Gestion de l'exposition aux urgences pour les affectations et le monitoring des agents Field Service

Analyse prédictive : aperçus des commandes 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 de 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.
- Améliorer l'expérience des agents : résolvez les problèmes de manière proactive en analysant les autres commandes de travaux de la rubrique.
- Améliorer l'efficacité opérationnelle : réduisez l'arriéré des commandes de travaux en résolvant plusieurs commandes de travaux similaires à la fois.

Les administrateurs système forment les définitions de solutions pour identifier et regrouper des commandes de travaux de type similaire. Les gestionnaires utilisent 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.

listes de rubriques **Tendances des commandes de travaux** pour analyser le backlog des commandes de travaux.

Information associée

Afficher les rubriques de tendances des commandes de travaux

Planned Work Management

L'application Gestion des services sur site Gestion du travail planifié aide les organisations à créer et gérer les 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.

Gestion du travail planifié 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 que la maintenance précédente a été effectuée.
- Compteurs ou utilisation. Par exemple, après qu'un nombre spécifié de pages a été imprimé ou qu'un certain nombre 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 .

Information associée

Configuration de la gestion du travail planifié

Gestion des commandes de travaux pour le travail planifié

Exemple de plan de travail

Page d'accueil de Gestion du travail planifié

Exemples de workflow 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, empêcher les problèmes de se produire 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 du micrologiciel la plus récente peut résoudre.

Traduction automatique

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

En tant que responsable de l'ingénierie clinique dans un hôpital, Maria était frustrée par le temps que le fournisseur de l'équipement de l'hôpital prenait pour mettre à niveau l'équipement. Appeler la ligne d'assistance du fournisseur impliquait généralement d'attendre 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 client (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 à proximité de l'hôpital qui dispose de la disponibilité et des 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 mobile FSM, FSM envoie la commande de travaux 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 de la commande de travaux pour prendre en charge les analyses futures, les générations de rapports, les audits et les activités de conformité 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 encore l'expérience client de Maria.

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 permettre d'autres interactions plus fluides et plus rapides.

Rôles d'utilisateur

- Client
- Agent sur site

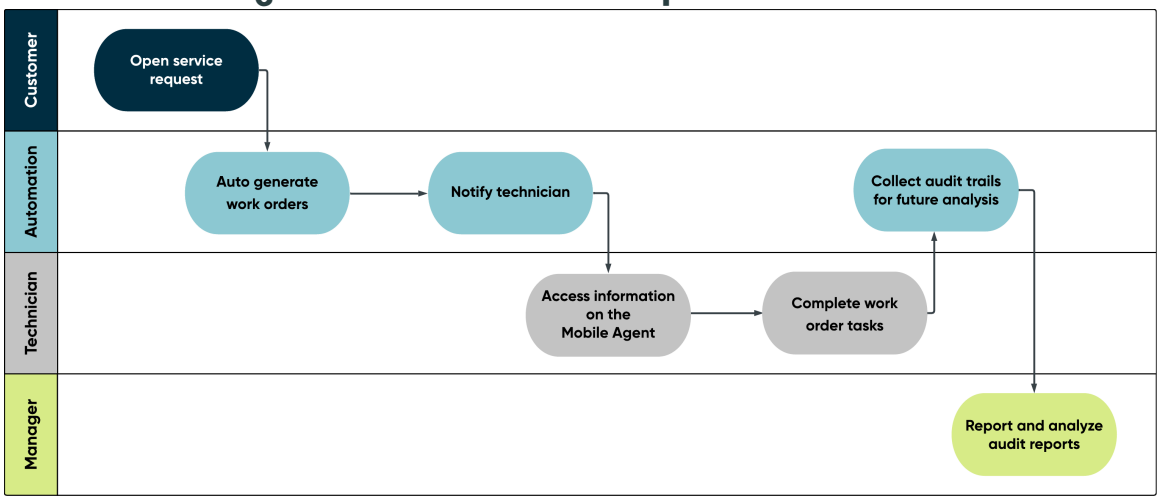
Produits

- Gestion du service clientèle
- 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.

Field Service Diagramme du workflow des opérations



Field Service Étapes du workflow des opérations

La table suivante indique les étapes du workflow d'opérationsField Service.

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 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 prise 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 voir et accepter (ou refuser pour réaffectation à un autre technicien). Une fois acceptée, la commande de travaux est mise à jour.
4. Accéder à l'information	Avec le , l'agent sur site peut accéder à des informations, notamment l'emplacement, l'équipement ServiceNow Agent mobile , l'historique du client, les articles de la base de connaissances et d'autres éléments qui l'aident à mener à bien la tâche. Lorsque l'agent sur site est en route, un message texte est automatiquement envoyé pour avertir le client. Il comprend un lien pour afficher une carte avec l'emplacement actuel de l'agent sur site et l'heure d'arrivée estimée afin de définir les attentes et d'améliorer l'expérience globale.
5. Terminer la commande de travaux	Une fois que l'agent de terrain 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 travaux est terminée.
6. Suivi et audit	L'état signé génère automatiquement un résumé PDF de la commande de travaux comprenant les tâches effectuées, les pièces utilisées et retournées, les frais 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
7. Signaler et analyser	Toutes les données et 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 flux de travail de maintenance préventive fournit un exemple d'un gestionnaire de maintenance d'aéronef qui met en place 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, l'entreprise 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 et 600 heures de vol pour chaque avion. Les bons de travail contiennent les tâches de diagnostic appropriées pour chaque type d'aéronef.

Gestion des services sur site attribue automatiquement des tâches aux techniciens en avionique en fonction de leur emplacement, de leurs compétences et de leur disponibilité. Les techniciens se connectent pour accepter ou réacheminer chaque tâche, et pour consulter 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 des tâches de diagnostic comme terminées, Gestion des services sur site il 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 la commande de travaux pour prendre en charge les analyses futures, les générations de rapports, les audits et les activités de conformité.

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 plus de vols. En outre, Lisa peut examiner les données des commandes de travaux pour découvrir les tendances et les modèles de maintenance et pour satisfaire aux exigences de conformité.

Avantages clés

Traduction automatique

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

- 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 des ordres de travail de maintenance réguliers planifiés.

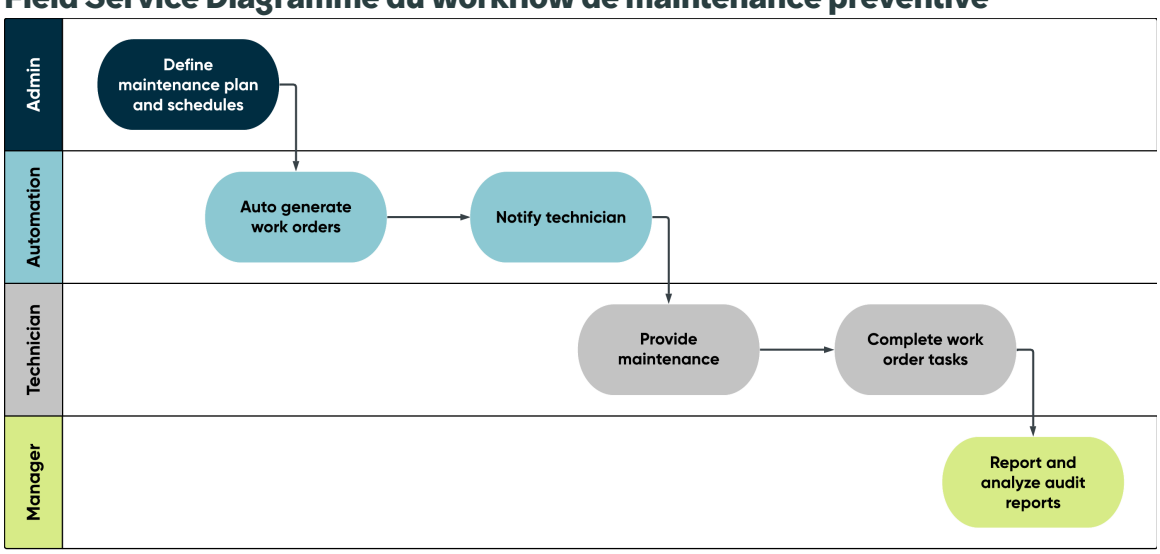
Rôles d'utilisateur

- Initiateur – Directeur/directrice de la maintenance des aéronefs
- Field Service agent

Produits

- Gestion des actifs
- Gestion des services sur site

Field Service Diagramme du workflow de maintenance préventive



Field Service Étapes du workflow de maintenance préventive

Le tableau suivant indique les étapes du workflow de maintenance Field Service préventive.

Étapes et descriptions du workflow de maintenance préventive

Étapes	Description
1. Définir le workflow	Le responsable de la maintenance de l'aéronef élabore un plan de maintenance et planifie la maintenance, par exemple, afin qu'une vérification du diagnostic soit effectuée avant 60 heures et que des vérifications plus approfondies soient effectuées 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. Des plaques en Tcontenant la série appropriée de tâches répétitives pour chaque type d'aéronef sont utilisées pour créer des 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.

Étapes et descriptions du workflow de maintenance préventive (suite)

Étapes	Description
	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 réacheminer) la tâche qui doit être exécutée pour terminer le diagnostic de maintenance.
4. Assurer une maintenance complète	Avec l'intégration Gestion des actifs, l'agent peut voir les détails des actifs, tels que les sous-composants, l'historique d'entretien et des informations sur les pièces à remplacer ou à entretenir. En outre, le technicien peut obtenir des recommandations, des instructions, des conseils provenant d'articles de la base de connaissances et des informations provenant de commandes de travaux précédentes pour l'aider à accomplir la tâche.
5. Effectuer les tâches de la 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 pour satisfaire aux exigences de conformité.
7. Signaler et analyser	Suivez les tâches et les données dans un plan de maintenance pour prendre en charge les futures analyses, générations de rapports, audits et activités de conformité.

Field Service Exemple de workflow IT

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

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 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 une déception des clients.

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 informatique peuvent Gestion des services sur site développer des processus qui collectent et partagent automatiquement des informations entre l'assistance informatique et Field Service les équipes, 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,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Joe détecte un problème, il peut analyser l'équipement défectueux pour ouvrir automatiquement un incident avec le support 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 utiliser le Agent mobile pour passer en revue 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 plate-forme partagée afin que le support informatique et Field Service les équipes puissent inclure les données dans leurs rapports et analyses. L'amélioration de la qualité des données sur l'ensemble du support 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 meilleurs revenus de vente et des clients plus satisfaits.

Principaux avantages

- Augmenter la visibilité des actifs, de l'emplacement et de l'état des techniciens pour améliorer les performances et la productivité
- Minimiser 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

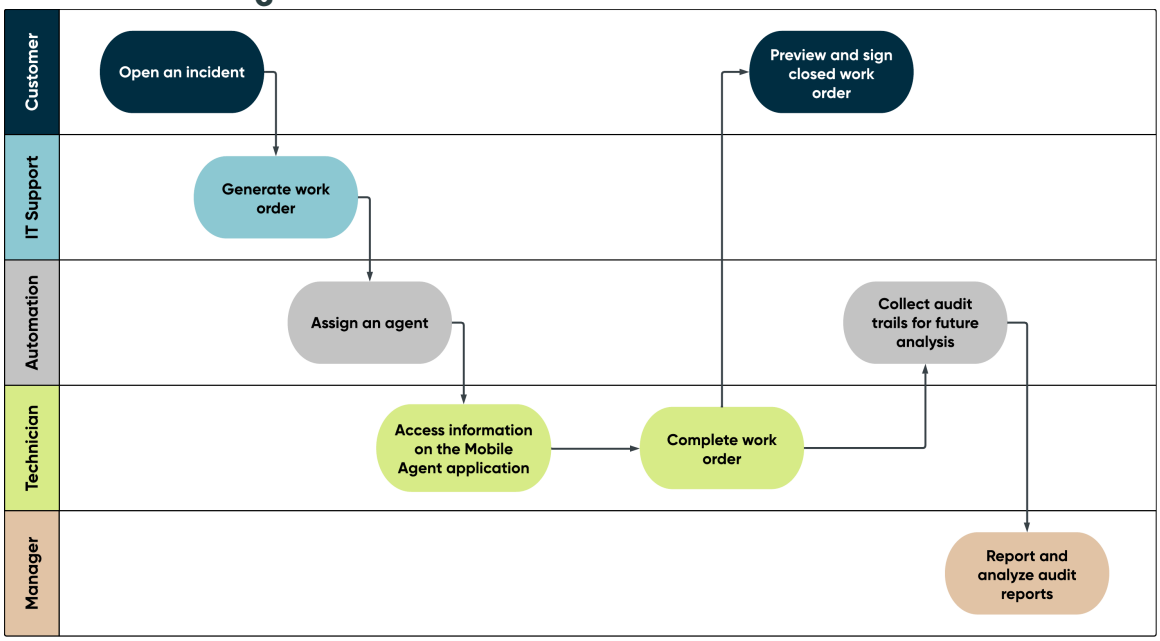
Produits

- Gestion des services sur site
- Gestion des services informatiques

Traduction automatique

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



Étapes du workflow IT Field Service

La table suivante indique les étapes du workflow ITField 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 (PoS) ont du mal à lire les cartes. Le responsable du magasin identifie le problème et l'utilise Agent mobile pour scanner le code-barres sur le système de point de vente. Cela crée et renseigne automatiquement un incident, qui est affecté au centre de services de support 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 gérant 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 PoS 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 de point de vente, ce qui permet de réduire les problèmes futurs et les coûts de déplacement.
5. Terminer la commande de travaux	Une fois le travail terminé, le technicien documente son travail, prend des notes et ferme la commande de travaux. Le directeur du magasin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	signe ensuite numériquement et confirme que la commande de travaux est terminée. Cette soumission met automatiquement à jour l'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 dans une seule plateforme pour l'analyse des tendances futures, les rapports et les audits.

Field Service Exemple de workflow de replanification de prise de rendez-vous

Cet Field Service exemple de workflow de prise de rendez-vous fournit un scénario de cas d'utilisation impliquant un fournisseur de services de conseil financier qui cherche à rationaliser les réunions entre les conseillers et les clients.

En tant que conseillère financière pour Pace A. Capital Advisors, Sarah désapprouvait le long processus nécessaire pour planifier et coordonner les consultations en matière de placement. Lorsqu'un rendez-vous était demandé, les clients l'annulaient souvent à la dernière minute, souvent à l'insu des autres planificateurs. Les disponibilités en constante évolution n'étaient pas facilement visibles pour les clients, et si les rendez-vous étaient reportés, les conseillers financiers comme Will, le consultant associé de Sarah, ne seraient pas coordonnés pour savoir qui devait assister à la réunion, soit en réservant deux fois une réunion prise, soit en assistant à des réunions précédemment annulées.

La planification est devenue beaucoup plus pratique pour Sarah et Will après l'utilisation Gestion des services sur sitede l'entreprise.

Désormais, les clients peuvent non seulement afficher et choisir parmi les fenêtres de rendez-vous mises à jour automatiquement, mais d'autres agents peuvent également réserver et replanifier des rendez-vous au nom des clients. Lorsqu'un client prend rendez-vous via le Portail de service client ou Portail de service consommateur, Gestion des services sur site (FSM) génère automatiquement une tâche de commande de travaux. FSM La prise de rendez-vous informe ensuite Sarah, qui accepte la tâche de commande de travaux et confirme le rendez-vous.

Si un conflit à venir est détecté, Sarah peut configurer manuellement les détails du rendez-vous après sa réservation initiale pour le compte du client. La réservation, la replanification et l'annulation de rendez-vous peuvent être effectuées dans l'espace Gestion du service clientèle de travail (CSM). Si Will n'est pas en mesure de se présenter à la consultation, Sarah peut sélectionner une fenêtre de rendez-vous suggérée qui convient à la fois au client et au client, et en informer le client. En attendant que le client envoie son approbation numérique à l'aide d'un FSM appareil mobile en réponse à la confirmation du rendez-vous, Sarah peut également définir un délai limité pour que le client demande un report de rendez-vous.

Une fois que le client confirme sa présence, les conseillers assignés peuvent assister à la réunion et effectuer les tâches de commande de travaux. Pour assurer le suivi, créer des rapports pour une analyse ultérieure, FSM ce qui permet d'améliorer continuellement le processus de planification et de consultation de Pace A. Capital Advisors.

Principaux avantages

Traduction automatique

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

- Mise à jour automatique des fenêtres de rendez-vous pour la gestion dynamique des rendez-vous
- Amélioration de la coordination entre les clients et les agents
- Service de planification simplifié pour une meilleure satisfaction client

Rôles d'utilisateur

- Client
- Initiateur - Planificateur de consultation financière
- Service Agent

Produits

- Gestion des services sur site
- Gestion du service clientèle

Le tableau suivant indique les étapes du Field Service workflow de Prise de rendez-vous.

Étapes du workflow pour le processus de replanification de Prise de rendez-vous

Étapes	Description
1. Prendre rendez-vous	Le client utilise le portail client pour afficher les créneaux horaires disponibles et prendre un rendez-vous, en détaillant ses besoins de réunion spécifiques.
2. Générer automatiquement une tâche de commande de travaux	L'application Gestion du service clientèle génère automatiquement un ordre de travail qui contient toutes les informations pertinentes de la demande de rendez-vous, telles que les informations sur le client et les objectifs d'atteinte.
3. Affecter des tâches de commande de travaux	L'application Gestion des services sur site affecte la tâche de commande de travaux à un agent disponible et l'informe de la demande de rendez-vous. En cas d'acceptation, le client est informé de la tâche de commande de travaux et de la confirmation du rendez-vous qui suit. À partir de là, le client peut choisir d'accepter ou de refuser la confirmation de rendez-vous.
4. Configurer le rendez-vous	Le planificateur peut évaluer les horaires optimaux des rendez-vous et ajuster manuellement les détails de la réunion, que le client ait déjà confirmé le rendez-vous ou non. Les suggestions de fenêtre aident Sarah à s'assurer que le rendez-vous fonctionne à la fois pour le client et pour le conseiller. FSM peut alors autoriser le planificateur à confirmer le rendez-vous replanifié et informer tout le monde des changements.
5. Terminer la commande de travaux	Les conseillers attitrés peuvent assister à la consultation et effectuer les tâches de commande de travaux telles que décrites par le client. Une fois la tâche terminée, le client confirme numériquement que les tâches sont terminées.
6. Signaler et analyser	Les informations de la commande de travaux terminées sont envoyées aux agents concernés, et les données de la tâche sont automatiquement suivies pour les activités futures d'analyse, de génération de rapports et de conformité dans le cadre d'une amélioration continue du 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.

Field Service Exemple de workflow d’optimisation du calendrier

Cet exemple de workflow d’optimisation du calendrier des services sur site fournit un scénario de cas d’utilisation explorant la façon dont un fournisseur de services de câblodistribution gère son processus de planification d’installation à l’aide de l’optimisation du calendrier FSM.

En tant que répartiteur principal pour SkyWire, Terry était souvent en détresse lorsqu’il était chargé de coordonner et de planifier les techniciens pour aider à l’installation des câbles. La coordination manuelle des lieux de rendez-vous et des affectations de techniciens entraînait souvent des erreurs et des chevauchements dans les calendriers. Le directeur de Terry a identifié que la plus grande contrainte à laquelle SkyWire est confrontée lorsqu’elle s’efforce d’atteindre son quota d’installation est le temps de déplacement, mais il n’est pas sûr de la façon de lutter contre cette limitation.

Lorsque l’entreprise est passée à l’application ServiceNow Field Service Management (FSM), les défis de Terry se sont considérablement améliorés.

En implémentant la fonctionnalité d’optimisation des calendriers dans FSM, l’équipe SkyWire peut afficher le calendrier le plus efficace généré pour les techniciens disponibles au moment qui leur convient le mieux, par exemple en temps réel en fonction de l’évolution des conditions de rendez-vous ou des territoires, des capacités définies et des réservations.

Avant d’exécuter un lot d’optimisation, le responsable de Terry peut définir les objectifs et les contraintes actuels afin de créer une politique qui permet à Optimisation du calendrier d’adapter une stratégie configurée pour minimiser le temps de déplacement. Terry peut ensuite sélectionner un périmètre pour s’assurer que la politique est appliquée au bon ensemble de tâches. L’optimisation du calendrier permet même à Terry de spécifier quand et comment les lots seront exécutés afin de s’adapter au mieux à l’évolution des rendez-vous d’installation des câbles.

Une fois qu’un lot d’optimisation s’exécute, Terry peut confirmer les tâches affectées automatiquement. Le workflow d’optimisation des services sur site achemine ensuite automatiquement les tâches de commande de travaux vers les techniciens choisis et met à jour tous les autres répartiteurs avec les changements. Les techniciens peuvent ensuite se rendre chez le client, effectuer des services et documenter les tâches à l’aide de l’application mobile FSM. Le client confirme numériquement que le travail est terminé et signe le bon de travail.

La gestion des services sur site aide Terry à rester organisé, en maximisant son efficacité tout en réduisant les erreurs et les problèmes de communication grâce à l’automatisation et aux mises à jour en temps réel. De plus, les bons de travail terminés peuvent être automatiquement envoyés à Terry et enregistrés pour une analyse, des rapports et une conformité futurs.

Principaux avantages

- Optimisation des horaires et des tâches prioritaires pour un service plus rapide et une meilleure satisfaction des clients
- Rentabilité accrue grâce à la réduction du temps de déplacement
- Augmentation globale de la productivité de l’agent

Rôles d'utilisateur

- Client
- Initiateur - Répartiteur de services de câblodistribution

Traduction automatique

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

- Admin : colère
- Agent de service sur site

Produits

- Gestion des services sur site
- Planification des territoires du service sur site

La table suivante indique les étapes du workflow d'optimisation du Field Service calendrier.

Étapes de workflow pour le processus d'optimisation du calendrier

Étapes	Description
1. Générer automatiquement des tâches de commande de travaux	Gestion des services sur site génère automatiquement des tâches de commande de travaux en fonction des demandes de service entrantes des clients.
2. Définir les paramètres du lot	Les objectifs et contraintes business actuels sont utilisés pour créer des politiques et des périmètres qui définissent le fonctionnement d'optimisation du calendrier, en détaillant la fréquence et le moment d'exécution par lots.
3. Évaluer l'optimisation des lots	FSM exécute le lot d'optimisation en fonction des paramètres et de la politique définis, créant ainsi un calendrier optimisé pour l'expéditeur. Terry peut alors examiner le calendrier optimisé et confirmer ou ajuster les tâches affectées automatiquement, en effectuant des ajustements si nécessaire.
4. Répartir les tâches de travail	Une fois le calendrier optimisé confirmé, FSM achemine automatiquement les tâches de commande de travaux vers les techniciens appropriés, et tous les agents impliqués sont informés du calendrier et des affectations mis à jour.
5. Terminer la commande de travaux	Les techniciens suivent leurs rendez-vous optimisés pour réaliser toutes les installations et les services nécessaires. Une fois la tâche terminée, le client confirme numériquement que les tâches sont terminées. Une fois la tâche terminée, le client confirme numériquement que les tâches sont terminées.
6. Signaler et analyser	Les informations de la commande de travaux terminées sont envoyées aux agents concernés, et les données de la tâche sont automatiquement suivies pour les activités futures d'analyse, de génération de rapports et de conformité dans le cadre d'une amélioration continue du service.

Traduction automatique

Field Service Exemple de workflow de place de marché

Cet exemple de workflow de gestion d'inventaire des services sur site fournit un scénario de cas d'utilisation explorant la façon dont une entreprise de marketing gère ses projets de marque via l'externalisation de la conception à l'aide de FSM Marketplace.

En tant que répartitrice d'entrepreneurs pour Red Hot Studios, la tâche de Lisa de coordonner les designers indépendants devenait trop écrasante pour être gérée efficacement, en particulier lorsqu'il s'agissait de mettre à jour les disponibilités en constante évolution des designers en même temps que les projets à venir. Les designers qui produisaient fréquemment des œuvres de marque pour l'équipe de Lisa trouvaient souvent frustrant de garder une trace de tous leurs projets. L'une de ces conceptrices,

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

Nancy, rencontrait régulièrement des difficultés à coordonner les mises à jour du projet et d'autres communications avec les nombreuses personnes représentant l'équipe de Lisa.

Avec la plateforme de gestion des services sur site de ServiceNow, Marketplace fournit une plateforme où les fournisseurs et prestataires indépendants peuvent consulter, accepter et négocier les tâches distribuées par Lisa. Une fois que Red Hot Studios est passé à FSM, la charge de travail de Lisa est devenue beaucoup plus facile à gérer et les frustrations de Nancy se sont transformées en efficacité productive.

Lisa peut se connecter à la place de marché via l'espace de travail du répartiteur et passer en revue les tâches à transférer vers la place de marché. Lisa a la possibilité de définir des paramètres tels que le niveau de priorité, la méthode d'engagement et le délai de réponse. À partir de là, Lisa peut envoyer la demande aux entrepreneurs sélectionnés sur la plateforme. Les concepteurs indépendants sur la place de marché comme Nancy peuvent se connecter à l'application mobile de l'entrepreneur et consulter les demandes de tâches qui leur sont envoyées. Nancy peut alors accepter ou rejeter les demandes, en envoyant des offres ou des commentaires concernant certains paramètres à Lisa.

FSM Marketplace examine automatiquement toutes les réponses à la demande et suggère les prestataires les plus idéaux à Lisa en fonction de critères tels que le coût, la disponibilité et l'expertise. Lisa évalue et confirme ensuite les offres acceptées. Après avoir assigné la tâche au designer choisi, Nancy est en mesure de coordonner les détails et de suivre l'avancement du projet tout au long de FSM Marketplace. En intégrant Marketplace, Lisa peut rationaliser l'ensemble du flux de travail, de la création à l'achèvement des tâches, ce qui garantit une communication efficace et des résultats de conception de meilleure qualité.

Principaux avantages

- Amélioration de la flexibilité des sous-traitants
- Une communication efficace qui se traduit par une meilleure allocation de temps

Rôles d'utilisateur

- Client
- Initiatrice - Nancy
- Répartiteur : Lisa

Produits

- Gestion des services sur site
- Place de marché du service sur site

Le tableau suivant indique les étapes du workflow Place de Field Service marché.

Étapes du workflow pour le processus de place de marché

Étapes	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.

Field Service Exemple de workflow de gestion d’inventaire

Cet Field Service exemple de workflow de gestion des stocks fournit un scénario de cas d’utilisation examinant la façon dont une entreprise de fabrication d’ordinateurs gère son catalogue de produits parallèlement à ses demandes de service croissantes.

Au fur et à mesure que la demande pour leurs services augmentait, Anna avait du mal à superviser la complexité de la gestion des actifs et à assurer une assistance à temps en tant qu’ingénieure logicielle chez Ace Technologies. Sans les capacités complètes de gestion des stocks (FSM), Anna ne serait pas en mesure d’organiser Gestion des services sur site le suivi des matériels de l’entreprise.

Lorsqu’une demande de service est créée par un client, FSM génère automatiquement une tâche de commande de travaux et fournit à Anna des suggestions d’affectation sur le meilleur ingénieur possible en fonction de facteurs tels que les actifs nécessaires, les compétences et la disponibilité. Anna confirme la commande de travaux affectée et détaille les pièces exactes nécessaires pour la demande de service. Il peut s’agir d’informations sur l’utilisation des actifs internes ou sur l’approvisionnement et le transfert d’actifs externes.

Une fois détaillées, les tâches sont réparties manuellement ou automatiquement par FSM les fabricants qui aident Ace Technologies à s’approvisionner en pièces. Anna et son technicien peuvent ensuite récupérer les actifs nécessaires et effectuer tous les services nécessaires. De plus, les actifs utilisés peuvent être documentés via l’application FSM mobile, et la tâche peut être marquée comme terminée à partir de là.

Une fois la commande terminée, Gestion des services sur site aide Anna à rester organisée, en s’assurant que tous les actifs ont été utilisés ou retournés de manière appropriée. De plus, les bons de travail terminés peuvent être automatiquement envoyés à Anna et enregistrés pour une analyse, des rapports et une conformité futurs.

Principaux avantages

- Suivi complet des actifs
- Allocation efficace des ressources
- Amélioration de la coordination entre les ingénieurs, les techniciens et les fabricants.

Rôles d'utilisateur

- Client
- Initiateur
- Agent de service - Ingénieur logiciel

Produits

- Gestion des services sur site
- Gestion du service clientèle

La table suivante indique les étapes du workflow Gestion d’inventaire 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.

Étapes du workflow pour le processus de gestion d'inventaire

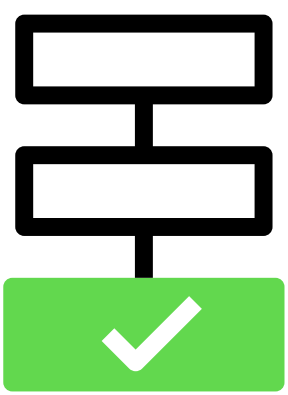
Étapes	Description
1. Créer une demande de service	Le client utilise le portail client pour afficher les créneaux horaires disponibles et prendre un rendez-vous, en détaillant ses besoins de réunion spécifiques.
2. Gérer les tâches de commande de travaux	L'application Gestion des services sur siteaffecte la tâche de commande de travaux à un agent disponible. L'expéditeur confirme l'affectation et spécifie tous les détails pertinents concernant les pièces et les actifs nécessaires.
3. Répartir les tâches de travail	FSM répartit les tâches de travail aux techniciens et fabricants appropriés, ce qui permet de s'assurer que tous les actifs et ressources requis sont approvisionnés pour le rendez-vous de service.
4. Terminer la commande de travaux	Le technicien effectue les services nécessaires à l'aide des ressources requises et documente leur utilisation à l'aide de l'application FSM mobile. Une fois la tâche terminée, le client confirme numériquement que les tâches sont terminées.
5. Signaler et analyser	Les informations de la commande de travaux terminées sont envoyées aux agents concernés, et les données de la tâche sont automatiquement suivies pour les activités futures d'analyse, de génération de rapports et de conformité dans le cadre d'une amélioration continue du service.

Configuration de Gestion des services sur site

Configurez les fonctionnalités et les flux de travail dont vous avez besoin pour gérer le travail de service sur site de votre organisation.

Premiers pas

Plan



Planifiez votre Gestion des services sur site implémentation.

Effectifs



Configurez des emplacements, des territoires et des utilisateurs pour Gestion des services sur site.

Commandes de travaux et tâches

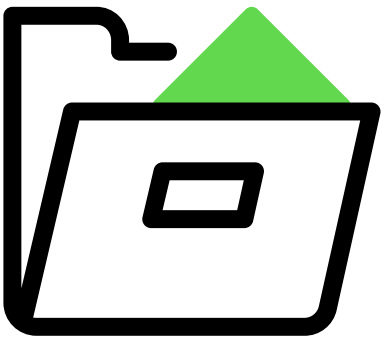


Configurez les commandes de travaux et les tâches pour Gestion des services sur site.

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.

Inventaire et équipement



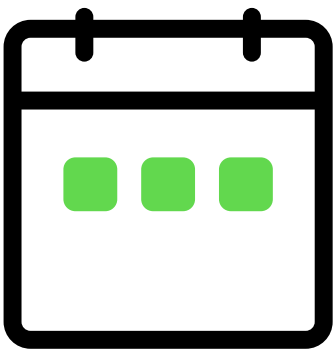
Configurez l'inventaire et l'équipement pour Gestion des services sur site.

Espace de travail configurable



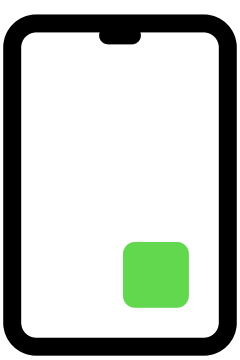
Configurez l'espace de travail configurable pour Gestion des services sur site.

Méthodes de planification



Configurer des méthodes de planification pour Gestion des services sur site.

Mobile



Configurer Mobile pour Gestion des services sur site.

Traduction automatique

Gestion des services sur site Vue d'ensemble de la configuration

Le processus de configuration Gestion des services sur site comprend les éléments suivants :

1. Planification de l'implémentation de Gestion des services sur site

   Découvrez où trouver des informations sur la planification de votre implémentation, la gestion des packages et des licences Field Service Management, ainsi que la formation pour les fonctionnalités que vous souhaitez implémenter.

2. Configurer vos effectifs

   Configurez des informations de base telles que les utilisateurs, les emplacements et les territoires. Si votre organisation utilise l'équipe, la gestion des prestataires, la gestion de la capacité ou l'optimisation de la main-d'œuvre, effectuez des étapes de configuration supplémentaires pour chaque fonctionnalité.

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

   Configurez les commandes de travaux et les tâches qui composent chaque commande de travaux. Vous pouvez également configurer des fonctionnalités supplémentaires pour les commandes de travaux, telles que les configurations de travail de service sur site, le travail planifié, les playbooks, l'expérience utilisateur et la gestion de la qualité.

4. (Facultatif) Configurer l'inventaire et la gestion des actifs

   Si votre organisation a besoin de suivre l'inventaire ou de planifier l'équipement, configurez les fonctionnalités d'inventaire et de planification des ressources.

5. Configuration de l'espace de travail configurable CSM/FSM

   Configurez les mises en page, les filtres et le tri des vues spécialisées dans l'espace de travail configurable CSM/FSM comme l'espace de travail du répartiteur, la console de planification des territoires et l'espace de travail d'agent CSM.

6. Configuration d'une méthode de planification des services sur site

   Configurez la méthode de planification (optimisation de la planification, planification dynamique, recommandations intelligentes de tâches ou optimisation d'itinéraires) qui répond le mieux aux besoins de votre organisation. Vous pouvez également configurer des options et des options de planification supplémentaires.

7. Configuration de l'application Field Service Now Mobile Agent

   Configurez l'accès aux tâches, aux emplacements et à d'autres informations à partir de votre appareil mobile. Si vous utilisez Contractor Management, configurez Field Service Contractor pour mobile afin que les prestataires puissent gérer les tâches qui leur sont affectées.

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.

Planification

Pour mettre en œuvre efficacement et tirer profit à long terme de Gestion des services sur site, vous aurez besoin d'une base solide. Commencez par documenter la vision et la valeur, y compris les KPI. Ne sautez pas les processus de planification et de gestion critiques tels que la gouvernance et la gestion des risques. 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 de Gestion des services sur site et le guide Planification et bonnes pratiques .

Utilisez le pour la gestion des mises à niveau, qui comprend des modules pour suivre la progression de la ServiceNow® Centre de mise à niveau mise à niveau et des outils pour gérer les sauts après la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Upgrade Center .

Traduction automatique

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

Package et licences

Pour plus d'informations sur les packages et les licences de Gestion des services sur site, rendez-vous sur la page de tarification de Gestion des services sur site et faites défiler jusqu'à la section « Options de package ».

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 - Découvrez comment 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 fonctionnalité de planification dynamique pour répondre aux exigences d'affectation automatique uniques 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 avec les 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 Gestion des services sur site.

Principes essentiels de Field Service Contractor Management : découvrez comment implémenter et administrer l'application ServiceNow Field Service Contractor Management.

Mise en route de Field Service Mobile : explorez l'application Now Agent Mobile 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).

Séparation de domaine et Gestion des services sur site

Séparation de domaine offre un moyen structuré et efficace de gérer des environnements organisationnels complexes à plusieurs niveaux. Il permet un accès et un contrôle personnalisés, garantissant que les utilisateurs ne voient que les données pertinentes pour leur domaine, améliorant ainsi la sécurité et l'efficacité.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

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

- 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, du reporting, 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

Séparation de domaine 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 de l'intégration Gestion des services sur site à Gestion du service clientèle 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 à un 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 Séparation de domaine dans Gestion des services sur site

Pour configurer Séparation de domaine 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 changement, les éléments 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

Utilisez les points d'extension pour personnaliser les configurations d'entrée de calendrier et de réservation de rendez-vous.

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

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.

Des points d'extension sont disponibles pour les configurations suivantes :

- Type d'événement Entrées de calendrier
- Réservation de rendez-vous

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.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint`	Personnalise la logique pour récupérer 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.

Points d'extension pour la réservation de rendez-vous (suite)

Nom du point d'extension	Description
	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 dans 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 des valeurs par défaut pour les champs Rayon de limite géographique et 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
`TerritoryIndicators(sn_fsm_tp. Indicateurs de territoire)`	Permet de définir les indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances du territoire. Les indicateurs configurés apparaissent dans le panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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

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

Nom du point d'extension	Description
	de la console Planification des territoires 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'interface utilisateur côté serveur

Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

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 effectuer une affectation manuelle 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.

L'écran Field Service de configuration 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.

> **Remarque :**
> Les administrateurs de domaines inférieurs au domaine global peuvent afficher l'écran 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 :

Traduction automatique

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

Onglet Processus de gestion

Champ	Description	Dépendance
Cycle de vie		
Cycle de vie du processus	Par défaut, le cycle de vie du processus est défini sur axé sur les tâches, ce qui prend en charge les workflows sur les tâches de commande de travaux pour Espace de travail du répartiteur, FSM Mobile et Optimisation du calendrier. À compter de la Xanadu mise en production, le cycle de vie des processus piloté par la demande n'est plus pris en charge. Seuls les utilisateurs ayant le rôle de maintenance ont la possibilité de changer le cycle de vie du processus en **piloté par la demande (des sous-tâches sont facultatives).** L'application Généré par la demande ne nécessite pas de tâches pour répondre aux demandes. Lorsque le cycle de vie du processus 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 est **généré par les demandes** et ce champ n'est pas affiché.	
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**

Traduction automatique

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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		
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 élément de catalogue dédié	Activez cette option pour permettre la publication automatique d'éléments de catalogue pour l'application.	
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	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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. ○ 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 piloté par les tâches**.
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'option Utiliser la file d'attente de répartition** 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.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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.	
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 prendre en compte les calendriers, les compétences, les équipes et le 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 piloté par 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.

Champ	Description	Dépendance
		○ **La sélection automatique d'agents tiendra compte des calendriers d'agents ou de tâches**. **Remarque :** l'option **Cycle de vie du processus** n'est pas disponible dans toutes les applications Service Management.
Facteurs supplémentaires		
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 piloté par les tâches**, 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 piloté par la demande**, alors **Méthode d'affectation pour les 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 piloté par les tâches**, 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 piloté par la demande**, alors **Méthode d'affectation pour les demandes : à l'aide de l'affectation automatique**.

4. Cliquez sur l'onglet **Compléments** et remplissez les champs.

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

Onglet 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.**
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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		
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. **Remarque :** le système valide les détails à l'aide de points d'extension d'API tierces. ○ **Aucune validation** : créez des emplacements en saisissant 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.

Activation de Field Service Management

Le Gestion des services sur site (field_service_management) est disponible sous forme d'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 : 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gestion des services sur site active les modules d'extension suivants s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension installés avec Gestion des services sur site

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.
Espace de travail d'agent FSM (obsolète)	com.snc.agent_workspace.fsm	Permet aux utilisateurs de gérer les commandes de travaux et les tâches dans Agent Workspace. Le module d'extension est obsolète dans la version Vancouver.
Données de démonstration Gestion des services sur site	com.snc.work_management.dem	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 (obsolète)	com.snc.work_management_m	Gère les composants mobiles classiques Field Service. 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 peuvent accéder aux tâches en lecture seule lorsque l'appareil n'est pas connecté à Internet. Ce module d'extension a été déconseillé.
Field Service Carte (déconseillé)	com.snc.fsm_map	Carte de service sur site pour afficher les agents, les tâches et les acheminements d'agents.
Central Dispatch (obsolète)	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 Gestion des services sur site (suite)

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
Cœur de l'enregistrement de l'heure	com.snc.wm_time_recording	Active les fonctions de carte de pointage et d'enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle et Gestion des services sur site.
Enregistrement du temps pour le service sur site	com.snc.time_recording_fsm	Étend les fonctionnalités des applications Gestion des cartes de pointage et Gestion des coûts à Gestion des services sur site.
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 proscription et de maintenance	com.snc.blackout_maintenance_scheduling	Mise en place et configuration des calendriers de proscription et de maintenance.
Planification dynamique	com.snc.dynamic_scheduling	Active la planification dynamique pour les applications Gestion des services et assure la prise en charge des recommandations de tâches en bloc et de l'affectation automatique basée sur les intervalles.
Gestion des services sur site Portail CMS	com.snc.work_management.cms	Permet de lancer Gestion des services sur site et d'autres applications Gestion des services à partir d'une seule page CMS. Ce module d'extension est en cours de dépréciation.
Gestion des services sur site Données de démonstration de géolocalisation	com.snc.work_management_geolocation_demo	Active les options de géolocalisation pour l'application Gestion des services sur site.

Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation 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.

Information associée

Composants installés avec Field Service Management

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site

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
Service clientèle avec Gestion des services sur site	com.snc.csm_fsm_integration	Ce module d'extension fournit 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. 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.
Analyse des performances : Content Pack : Gestion des services sur site	com.snc.work_management_pa	Active Analyse des performances 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 Gestion des projets	com.snc.wm_ppm	Intégration de Service sur site avec Project Management. Ce module d'extension 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.

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

Nom du module d'extension	Module d'extension	Description
		l'application Project Management et peut nécessiter des licences supplémentaires.
Field Service avec les données de démonstration de la gestion des projets	com.snc.wm_ppm_demo	Module d'extension de démonstration pour l'intégration de Service sur site avec Project Management.
Field Service avec emplacements des services	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.
Field Service - Gestion des entrepreneurs	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 différentes options. 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 pour stocker les composants personnalisés FSM à utiliser dans la page Répartition centrale UIB

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Espace de travail du répartiteur configurable	com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	Fournit les composants et les pages FSM pour prendre en charge les flux de répartiteurs 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 questions professionnelles 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 loin de leur bureau ou de leur ordinateur de bureau.
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 des agents 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 des territoires	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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 avancés.
Gestion des modèles pour Gestion des services sur site	com.snc.fsm_template_management	Active les configurations avancées des modèles de commande de travaux afin d'extraire dynamiquement les informations 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 clientèle 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, à des 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 la 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 business.
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,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
		et d'ajouter des événements personnels comme des réunions ou des rendez-vous.
Prise de rendez-vous	com.snc.appointment_booking	Active l'installation et la configuration de la fonctionnalité de prise 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 de manière efficiente et efficace.
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 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de vos effectifs sont les suivantes :

1. Configurer les clés d'API Google Maps

   Configurez les clés d'API Google Maps pour permettre aux utilisateurs d'afficher les cartes dans l'application Gestion des services sur site (FSM).

2. Configurer les emplacements et les territoires

   Définissez des emplacements et des territoires 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 des effectifs et accroît la productivité.

3. (Facultatif) Configurer Field Service avec 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.

Installez et configurez Service sur site avec des emplacements de service pour ajouter et vérifier des emplacements de service sur demande.

4. Configuration des utilisateurs

   Vous pouvez importer des utilisateurs à l'aide de la configuration guidée ou créer des utilisateurs. Vous pouvez également créer des groupes d'utilisateurs contenant tous les rôles requis par chaque type d'utilisateur, puis affecter des utilisateurs à ces groupes.

5. (Facultatif) Configuration Field Service de la planification des territoires

   La planification des territoires de service sur site 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.

6. Configurer les calendriers d'agent

   Créez des événements qui s'afficheront sur le calendrier de l'agent. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent effectuer plusieurs tâches de configuration de calendrier.

7. (Facultatif) Configuration Field Service des opérations de l'équipe

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

8. (Facultatif) 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.

9. (Facultatif) Configuration Field Service de la capacité et de la gestion des réservations

   Configurez la capacité des services sur site et la gestion des réservations pour gérer la distribution et l'affectation de la capacité de travail pour les tâches de commande de travaux.

10. (Facultatif) Configurer Optimisation de la main d'œuvre pour Field Service

    Activez Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site et configurez les paramètres pour utiliser les applications Planification, Équipes et Coaching.

Configuration des 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.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des clés d'API Google Maps pour les fonctionnalités FSM.

Pour contrôler l'utilisation de la carte 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 sont déjà configurées, accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Google Maps** pour saisir les clés 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des clés API Google Maps sont les suivantes :

1. Configurer les propriétés système

   Gestion des services sur site nécessite la configuration de Google Maps pour que les utilisateurs puissent afficher les cartes et utiliser correctement les fonctionnalités de localisation.

2. Définition des clés API du client et du serveur

   Field Service nécessite une configuration de l'API Google Maps pour que les utilisateurs utilisent correctement les fonctionnalités de localisation.

Propriétés système pour Google Maps dans FSM

Gestion des services sur site nécessite la configuration de Google Maps pour que les utilisateurs puissent afficher les cartes et utiliser correctement les fonctionnalités de localisation.

Avant de commencer

Configurer l'API Google Maps

Rôle requis : wm_admin

Procédure

Utilisez la table suivante pour faire correspondre les fonctionnalités FSM avec la navigation de propriété afin d'activer Google Maps pour les calculs de temps de déplacement et de distance estimés.

API Google Maps pour Field Service les options

Field Service nécessite une configuration de l'API Google Maps pour que les utilisateurs utilisent correctement les fonctionnalités de localisation.

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 le tableau suivant pour faire correspondre les API Google Maps aux options FSM.

Matrice d'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 la clé API JavaScript pour calculer des estimations précises du temps de trajet. Sans ces valeurs, les temps de conduite précis ne peuvent pas être calculés, et il utilise plutôt des estimations approximatives ou des temps fixes.	API de géocodage
Pages de la carte	Les pages de carte affichent les données ServiceNow sous forme graphique sur une page Google	API JavaScript de cartes

Traduction automatique

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

Aptitude FSM	Description	API Google Maps correspondante
	Map en fonction des données de localisation que vous fournissez.	
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 afficher leurs itinéraires pour la journée, ou même la carte qu'un client consulte pour suivre le technicien sur le chemin de son domicile.	API d'itinéraire

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

Configuration des emplacements

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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des emplacements sont les suivantes :

1. Ajout d'emplacements

   Vous pouvez ajouter des emplacements individuellement ou effectuer une importation en bloc à l'aide d'un fichier CSV, XLS ou XML.

2. Affecter des emplacements à des utilisateurs et à des groupes d'utilisateurs

   La gestion des territoires permet Gestion des services sur site aux administrateurs d'affecter des emplacements aux utilisateurs et aux groupes d'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.

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 sont utilisés pour déterminer quel agent est le plus proche d'une affectation de tâche. Définissez les emplacements de domicile de tous les techniciens de service sur site et les emplacements actuels des ressources sur le terrain. Définissez les emplacements qui seront couverts par les 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 à des groupes d'utilisateurs, reportez-vous à la section 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

Gestion des services sur site s'appuie sur des emplacements définis pour la qualification des commandes de travaux et des tâches, ainsi que pour l'affectation 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

Configuration des emplacements

Affecter un emplacement à un utilisateur

La gestion des territoires permet Gestion des services sur site aux administrateurs d'affecter des emplacements aux utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

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 **Tout** > **Territoires** > **Utilisateurs**.
2. Ouvrez un enregistrement utilisateur.
3. Dans la liste connexe **Emplacements couverts** :

Traduction automatique

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

- 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 Gestion des services sur site aux administrateurs d'affecter des emplacements à des groupes d'utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.

Configurer Field Service avec les emplacements de service

Installez et configurez Field Service avec les emplacements de service pour ajouter et vérifier les emplacements de service sur demande.

Les tâches suivantes fournissent des étapes générales pour configurer la fonctionnalité avec les Field Service emplacements de service.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Field Service avec les emplacements de service sont les suivantes :

1. Activer Service sur site avec 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. Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

2. 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.

Traduction automatique

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

4. Ajouter la fonctionnalité d’emplacements de service à un élément de catalogue de commandes de travaux dans le Customer Service Portal

   Ajoutez la fonctionnalité Emplacements de service à un élément de catalogue de commande de travaux ou de tâche de commande de travaux pour permettre l’ajout d’un emplacement sur demande.

5. 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.

6. Définir l’emplacement par défaut sur une carte

   Définir l’emplacement initial par défaut d’un emplacement de service sur une carte.

Activer Service sur site avec 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. Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d’extension connexes, le cas échéant.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

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 Gestion des services sur site (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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d’extensionField Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations).

   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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

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

Remarque :
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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

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 attribué 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 trouvent dans la plage de codes postaux minimale et maximale définie, l'emplacement parent correspondant est affecté.
3. **Ville** et **État** : lorsque les valeurs de ville, d'État et de 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.

Pour plus d'informations, consultez Créer des règles de détermination des parents pour les emplacements de service.

Information associée

Définition d'emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux

Créer des règles de détermination parente pour les emplacements de service

Créez des règles de détermination du parent qui facilitent l'affectation d'un parent à un emplacement de service.

Avant de commencer

Le module d'extension Service sur site avec prise en charge des emplacements de service doit être actif pour permettre la définition des règles de détermination parente.

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 **Tout** > **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 de 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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'aide d'une carte** : ajoutez des lieux à l'aide d'une interface Google Map. Pour plus d'informations sur la sélection de l'emplacement par défaut lorsque la carte est ouverte, 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 du `global. API ServiceLocationAddressValidationExtPoint` .
- **Aucune validation** : les détails d'emplacement fournis ne seront pas validés.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter la fonctionnalité d'emplacements de service à un élément de catalogue de commandes de travaux dans le Customer Service Portal

Ajoutez la fonctionnalité Emplacements de service à un élément de catalogue de commande de travaux ou de tâche de commande de travaux pour permettre l'ajout d'un emplacement sur demande.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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. Passez `sn_service_location_variable_set` à la liste Jeux de variables.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Les emplacements ad hoc peuvent désormais être inclus dans l'élément de catalogue modifié de la commande de travaux ou de la tâche de commande de travaux.

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 : administrateur

Remarque :
La limite maximale de création d'emplacements à l'aide de la fonctionnalité Service sur site avec emplacements de service ne s'applique qu'à un utilisateur disposant d'un `snc_external` rôle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans le champ **Propriétés des emplacements de service pour Gestion des services sur site** du formulaire Propriétés de Gestion des services sur site, entrez la limite.
   La valeur par défaut est de 10.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Définir l'emplacement par défaut sur une carte

Définir l'emplacement initial par défaut d'un emplacement de service sur une carte.

Avant de commencer
L'option Utilisation de 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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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** , sélectionnez **Utilisation de la carte**.
4. Choisissez l'emplacement par défaut à partir duquel la carte sera initialisée dans la liste des emplacements 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.

Configuration des utilisateurs

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des groupes d'utilisateurs et des utilisateurs individuels. Un utilisateur est une personne qui est membre de votre Field Service organisation et qui peut accéder à votre instance.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des utilisateurs sont les suivantes :

1. Configurer des groupes d'utilisateurs de service sur site

   Simplifiez l'administration des utilisateurs en affectant 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-leur des utilisateurs. Les utilisateurs héritent de tous les rôles affectés au groupe d'utilisateurs.

2. Créer un utilisateur

   Créez des utilisateurs à l'aide de la fonctionnalité d'administration des utilisateurs ou lors de la *Now Platform* configuration guidée.

Configuration des Field Service groupes d'utilisateurs

Gestion des services sur site Les groupes sont des ensembles d'utilisateurs ou d'agents qui effectuent des tâches spécifiques. La configuration efficace de vos groupes de services 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.

site vous permet d'aligner les compétences et les ressources appropriées sur les tâches appropriées.

Il existe différents types de groupes d'utilisateurs qui offrent des fonctionnalités différentes. 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 territoires, etc. Par exemple, vous pouvez créer des groupes d'utilisateurs pour les qualificateurs afin d'implémenter une étape de qualification supplémentaire afin d'examiner et d'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 de ce groupe, de sorte que vous n'avez pas besoin d'affecter des rôles individuellement à chaque utilisateur.

Pour en savoir plus sur les rôles de service sur site, reportez-vous à Rôles installés avec Field Service Management.

Pour plus d'informations sur l'affectation d'un rôle à un groupe d'utilisateurs, consultez Affecter un rôle à un groupe .

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 qu'avec 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 :

- 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 de groupe d'utilisateurs.

Configuration du groupe d'utilisateurs

Utilisateur	Emplacements	Groupes d'utilisateurs	Rôles des groupes 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
Agent 3	San José	SJ Agents	wm_agent	Reçoit des tâches de commande de travaux des répartiteurs SJ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des groupes d'utilisateurs	Relation de groupe
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	Qualificateurs NorCal	wm_qualifier	Qualifie les tâches de commande de travaux pour les répartiteurs SJ et SF à affecter aux agents SJ et SF
Qualificateur2	San Diego Los Angeles	Qualificateurs SoCal	wm_qualifier	Qualifie les tâches de commande de travaux pour les répartiteurs SD et LA à affecter aux agents SD et LA

Traduction automatique

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 **Tout** > **Service sur site** > **Gestion des groupes** > **Groupes de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, entrez le nom du groupe d'utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avec le bouton droit de la souris et enregistrez.
5. Utilisez les onglets suivants pour ajouter des informations supplémentaires au groupe d'utilisateurs 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, consultez Rôles installés avec Field Service Management et Assign a role to a group.
Membres de groupes	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.
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 d'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 distribution au groupe d'utilisateurs Agent.
Modèles de produits	Affectez l'équipement utilisé par le groupe.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Configurer des groupes d'utilisateurs pour les qualificateurs

Créez un groupe d'utilisateurs de qualificateurs pour examiner et qualifier les commandes de travaux afin de garantir que les tâches de commande de travaux sont créées.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 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, consultez Rôles installés avec Field Service Management et Assign a role to a group.
Membres de groupes	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 d'agents afin de répondre aux besoins de zones 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 Agent. Pour en savoir plus sur les rôles de service sur site, reportez-vous à Rôles installés avec Field Service Management.

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, consultez Rôles installés avec Field Service Management et Assign a role to a group .
Membres de groupes	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, consultez Ajouter un utilisateur 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'utilisateurs 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 plus de configurer des groupes d'utilisateurs spécifiques aux services sur site, 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 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 plus d'informations sur la configuration d'autres types de groupes d'utilisateurs, reportez-vous à la section Create a group .

Exemple de groupes d'utilisateurs supplémentaires

Utilisateur	Emplacements	Groupe d'utilisateurs	Rôles des groupes d'utilisateurs	Relation gestionnaire-groupe initiateur
Gestionnaire 1	San Diego	Gestionnaires du DD	wm_manager	Gère les initiateurs SD
Responsable 2	Los Angeles	Gestionnaires 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** ;

Traduction automatique

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 compétences obligatoires sont une fonctionnalité optionnelle incluse avec les modules d'extension Gestion du service clientèle et Field Service Management. Suivez les étapes ci-dessous pour configurer cette fonctionnalité avec l'application souhaitée.

Configuration Gestion du service clientèle

Pour configurer la fonctionnalité de compétences obligatoires pour une utilisation avec Gestion du service clientèle :

- Dans le formulaire de ticket :
  - Configurez la mise en page du formulaire pour utiliser la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill].
  - Dans la table Compétences de la tâche, définissez le champ **Obligatoire** sur **Vrai** pour identifier les compétences obligatoires pour accomplir une tâche.

    Remarque :
    le formulaire de ticket doit utiliser soit le champ **Compétences**, soit la table Compétences de la tâche, mais pas les deux.

- [Facultatif] Pour les tickets existants dont le champ **Compétences** du formulaire de ticket est déjà rempli, exécutez le script **Migrate Skills to Task Skill M2M** pour déplacer ces données vers la table Compétences de la tâche. Par défaut, ce script correctif migre les compétences des entrées existantes dans les tables tickets, Commande de travaux et Tâche de commande de travaux vers la table Compétences de la tâche. Pour en savoir plus, consultez Migrer des compétences vers la table Compétences de la tâche.
- Si vous utilisez la console d'affectation, remplacez les critères de correspondance des **compétences correspondantes** par les critères de correspondance **Compétences correspondantes - Prise en charge des compétences obligatoires** . Pour plus d'informations, consultez Règles de correspondance pour l'affectation des tickets .

Configuration de Field Service Management

Pour configurer la fonctionnalité de compétences obligatoires pour une utilisation avec Field Service Management :

1. Activez la propriété système `work.management.use.mandatory.skills`.
2. 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].
3. [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.
4. 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.

Traduction automatique

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

Pour configurer les compétences facultatives, accédez à **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**, cliquez sur l'onglet **Affectation** et définissez l'option **La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences** sur l'une des options suivantes :

- Tous - indique que l'agent doit avoir toutes les compétences optionnelles énumérées dans la tâche pour l'affectation de la tâche.
- Certains - indique que l'agent doit avoir au moins une compétence optionnelle énumérée dans la tâche pour l'affectation de la tâche.
- Aucun - indique que l'agent n'est pas tenu d'avoir une compétence optionnelle.

Propriétés système des compétences obligatoires

Le script **Migrate Skills to Task Skill M2M** migre les compétences de tâches existantes vers la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill]. Configurez les tables de tâches incluses dans la migration à l'aide de la propriété système *skills_management.migration*.

La fonctionnalité de compétences obligatoires ajoute les propriétés système suivantes.

Remarque :
pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés installées avec la fonctionnalité Compétences obligatoires

Nom de la propriété	Description
work.management.use.mandatory.skills	Active la fonctionnalité de compétences obligatoires et indique que la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill] est utilisée pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. • **Type** : vrai/faux • **Valeur par défaut** : faux
skills_management.migration	Répertorie les tables de tâches à migrer vers la table des Compétences de la tâche [task_m2m_skill] lorsqu'un administrateur exécute le script **Migrate Skills to Task Skill M2M**. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : wm_task, customerservice_case, wm_order
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

Traduction automatique

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

Migrer des compétences vers la table Compétences de la tâche

Migrez les données du champ **Compétences** vers la table Compétences de la tâche pour utiliser la prise en charge des compétences obligatoires pour l'exécution des tâches dans un ticket ou une commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Compétences de la tâche [task_m2m_skill] stocke les compétences et les compétences obligatoires.

Dans l'application Customer Service Management, la console d'affectation utilise la table Compétences de la tâche plutôt que le champ **Compétences** de la table Ticket pour afficher les agents en fonction des critères d'évaluation pour les affectations de tâches.

Dans l'application Gestion des services sur site, 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 au lieu du champ **Compétences** des tables Commande de travaux et Tâche de commande de travaux pour affecter des agents à 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 de migration des compétences vers la compétence de tâche** .
   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.

Configuration Field Service de la planification des territoires

Field Service La planification des territoires 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.

Vue d'ensemble de la configuration

En tant que planificateur de territoires, vous pouvez configurer et utiliser des territoires en Gestion des services sur site suivant les procédures suivantes :

1. Field Service Activer la planification des territoires

   Vous pouvez activer le module d'extension Planification des Field Service territoires (com.snc.fsm_territory_planning) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur.

2. Création de zones géographiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Field Service des territoires et leurs géographies en fonction de vos besoins.

3. Configuration des ressources pour les territoires

   Affectez des agents ou des équipes de façon permanente ou temporaire à un territoire afin de pouvoir affecter des tâches aux ressources disponibles pour travailler sur le territoire.

4. Activer le modèle de Field Service territoire

   Permettre Gestion des services sur site au modèle de territoire de conserver un enregistrement des territoires et de leurs ressources associées, comme les groupes de répartition, les groupes d'affectation et les groupes de qualifications.

5. Field Service Propriétés de la console de planification des territoiresUtilisez les composants et les propriétés de planification des territoires pour personnaliser le workflow en fonction de vos besoins.

Pour plus d'informations sur la configuration de la planification des territoires dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, reportez-vous à la section Configuration de la Field Service console de planification des territoires.

Information associée

Utilisation de la Field Service console de planification des territoires

Tableau de bord Analyse des performances Territoire du service sur site

Field Service Activer la planification des territoires

Vous pouvez activer le module d'extension Planification des Field Service territoires (com.snc.fsm_territory_planning) 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 connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Field Service La planification des territoires 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 des territoires.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Les éléments suivants sont installés avec Field Service Planification des territoires :

- Rôles
- Tables
- Includes de script
- Règles métier
- Propriétés
- Règles de requêtes

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Résultats

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

Remarque :
Vous devez activer le modèle après avoir `Field_Service_Territories` configuré vos territoires pour planifier les 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 à des territoires pour planifier et affecter efficacement les agents et les équipes les plus appropriés pour les tâches de commande de travaux.

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. C'est spécial car il permet de 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 de cartographie qui garantit que les commandes de travaux ou les tâches sont appariées 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 géographie plus vaste qui englobe les zones combinées de plusieurs zones géographiques plus petites.

Traduction automatique

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

Création d'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 géographique GeoJSON pour prendre en charge les scénarios dans lesquels des informations géospatiales détaillées sont disponibles à l'extérieur, ce qui permet aux organisations d'intégrer divers ensembles de données géographiques dans les processus de planification.

Remarque :
Pour des affectations de tâches efficaces 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 les chevauchements ou l'intersection des zones géographiques afin d'assurer des résultats précis.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Géographie du territoire**.
2. Sur la page **Géographies du territoire** , 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 prend en charge les types de géométrie tels que polygone, multipolygone et cercle.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   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 des territoires.

Que faire ensuite

Lier la géographie à un territoire. Pour plus d'informations, consultez Créer un Field Service territoire.

Créer une géographie GeoJSON dans la console Planification des territoires

Tracez 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.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Permet de dessiner de manière interactive des formes telles que des polygones ou des cercles directement sur la carte, simplifiant 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 des affectations de tâches efficaces 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 les chevauchements ou l'intersection des zones géographiques afin d'assurer des résultats précis.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez **Créer un territoire**.
   La page Create New Territory (Créer un nouveau territoire) s'affiche.
3. Dans le champ Géographie, sélectionnez l'icône Nouvelle géographie pour le 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**.

   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 ou plusieurs zones de limite, utilisez l'icône de forme polygonale (icône 
   - Pour définir une géographie avec un rayon spécifique, utilisez l'icône de forme de cercle (icône 
6. Dans le champ 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 Planification des territoires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Lier 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 décrire des zones géographiques pour la planification sans avoir besoin d'une apparence visuelle. Il s'agit d'un moyen de catégoriser et de regrouper des zones géographiques en fonction d'attributs partagés, rationalisant ainsi le processus de gestion des commandes de travaux ou des tâches selon ces critères définis.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Géographie du territoire**.
2. Sur la page **Géographies du territoire** , 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 **Soumettre**.
5. Ouvrez l'enregistrement géographique pour ajouter les attributs correspondants.
6. Dans la liste **connexe des attributs correspondants** , sélectionnez **Nouveau**.
   a. Dans le champ **Type** , sélectionnez une condition pour limiter la limite géographique.
   Par exemple, Code postal est égal à.
   b. Dans le champ **Code postal** , entrez un code postal.
   c. Dans le champ **Ville** , entrez 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Lorsqu'elle est associée à un territoire, cette géographie affiche les informations du territoire dans la liste **des territoires** . Il n'a pas d'apparence visuelle sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console de planification des territoires.

Que faire ensuite
Lier 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 la géographie composite si vous avez créé trois zones géographiques plus petites ou plus et que vous souhaitez maintenant les unir en une géographie plus grande.

Procédure
1. Ouvrez la plateforme Planification des territoires ou la console Planification des territoires en fonction de votre rôle.
   - Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires**.
   - Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.
3. Renseignez les champs du formulaire.

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 **Soumettre**.
   La géographie composite 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
La géographie composite englobe l'ensemble des latitudes, longitudes et points géographiques contenus dans les zones géographiques sélectionnées. Associez la géographie composite à un territoire pour gérer les tâches de commande de travaux dans la console Planification des territoires. La géographie apparaît visuellement sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console Planification des territoires.

Que faire ensuite
Lier 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 **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **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 Plus d'options (icône ⋮
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 Planification des territoires, sélectionnez la géographie sur la carte et modifiez les limites. Pour plus d'informations, consultez Créer une géographie GeoJSON dans la console Planification des territoires.
   - Pour mettre à jour une géographie créée à l'aide d'attributs correspondants, sélectionnez l'onglet **Matching Attributes (Attributs correspondants**), puis Add (**Ajouter**). Pour plus d'informations, consultez Créer une géographie des attributs correspondants.
   - Pour modifier une géographie composite, reportez-vous à la section Créer une géographie composite.
5. Après avoir modifié la géographie, vous pouvez voir l'option **Enregistrer** ou **Enregistrer en tant que nouveau** , 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 changements apportés à l'enregistrement existant, car cela n'affecte que ce territoire spécifique. Toutefois, si vous gérez plusieurs territoires ou si vous n'avez pas de droits de gestion pour tous les territoires associés, il est recommandé de créer un nouvel enregistrement pour éviter tout impact involontaire 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.

Traduction automatique

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

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 qui s'y trouvent 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 pouvez copier un enregistrement de territoire existant avec les valeurs modifiées en sélectionnant l'option **Insérer et rester** .

Procédure

1. Ouvrez la plateforme Planification des territoires ou la console Planification des territoires.
   - Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Territoires** > **Nouveau**.
   - Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires** > **Créer un territoire**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Territoire

Champs	Description
Nom	Nom du territoire.
Description	Description du territoire.
Parent	Nom de l'emplacement parent pour le territoire afin de créer une hiérarchie de territoire. **Remarque :** Le gestionnaire du territoire 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 de 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 des territoires.

Traduction automatique

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

Traduction automatique

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 tant que type d'affectation ou de non-affectation. Les territoires sans 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 contexte de la gestion des commandes de travaux.

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

Configuration des ressources pour les territoires

Configuration 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, travaillent ensemble 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 actifs du territoire 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 des territoires afin d'optimiser l'allocation des ressources pour 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 groupes de qualification ou de répartition uniquement à un **territoire d'affectation**. Lorsque vous ajoutez un groupe à un type d'affectation de territoire, le système met automatiquement à jour les groupes d'affectation pertinents, en ajoutant les membres du groupe au territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez le territoire souhaité.
   L'enregistrement du territoire s'affiche.
3. Sélectionnez l'onglet **Groupes de qualifications** ou l'onglet **Groupes de répartition** , puis cliquez sur **Ajouter**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau groupe de territoires

Champs	Description
Groupe	Entrez le nom du groupe responsable de la qualification et de la répartition des commandes de travaux ou des tâches.
Type d'adhésion	Choisissez le type d'adhésion : primaire ou secondaire. Cela détermine la priorité des affectations si le groupe fait partie de plusieurs territoires. Par exemple, affectez une adhésion primaire au groupe pour un territoire et une adhésion secondaire pour un autre. **Remarque :** Ce champ est évalué uniquement pour les groupes d'affectation.
Territoire	Saisissez le nom du territoire à mapper au groupe.

Traduction automatique

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

Champs	Description
Actif	Option permettant d'indiquer si le groupe est disponible pour la planification.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un groupe est ajouté au territoire.

Résultats

Une fois qu'un groupe de qualification ou de répartition est ajouté à un territoire, le système met automatiquement à jour les groupes d'affectation associés, en ajoutant les membres du groupe au 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'y est pas ajouté.
- Les agents peuvent travailler dans 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Territoires**.
2. Dans la liste des territoires, ouvrez le territoire auquel 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.
Équipe	Nom de l'équipe. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque le module d'extension Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) est activé.

Traduction automatique

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

Champs	Description
De	Effectif à partir de la date à laquelle l'agent commence à travailler dans le territoire.
À	Date d'effet pour qu'un agent mette fin au travail dans le territoire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   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 du territoire. Les répartiteurs peuvent ensuite 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).

Les deux façons de créer des équipes sont les suivantes :

1. Manuel : vous pouvez sélectionner des agents de n'importe quel territoire dont vous êtes membre pour former une équipe. C'est comme constituer sa 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 permet d'économiser 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.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Territoires**.
2. Dans la liste des territoires, ouvrez le territoire auquel vous souhaitez affecter des équipes.
3. Affectez une équipe pour le territoire.
   - Sélectionnez une équipe existante.
   - Créez une nouvelle équipe en sélectionnant **Nouveau** dans la liste connexe Appartenances à l'équipe.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de l'équipe

Champ	Description
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
Description	Description de l’équipage.
Dirigeant	Nom du chef d’équipe.
Taille	Nombre total d’agents, y compris le responsable, dans l’équipe.
Calendrier	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 en kilomètres
Actif	Option permettant d’indiquer si l’équipe est disponible pour la sélection 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 à ce jour pour que l’équipe termine le travail.

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

Résultats
L’équipe devient visible dans la liste **connexe Appartenances 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

Consultez 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

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 **Tous**.
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
   La liste **des membres disponibles** s’affiche avec les agents suggérés.
6. Sélectionnez **Ajouter** sur la carte 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.

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 de 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.
Date de fin	Date de fin de la durée de 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 des territoires.
Utilisateur	Nom de l’agent.
Calendrier de travail	Sélectionnez le calendrier de travail. Par exemple, de 8 h à 17 h.
Type	Sélectionnez **Travail principal** 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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter différents types de gestionnaires à un territoire :

- Gestionnaire primaire : 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 de territoire : le gestionnaire de territoire peut accéder à tous les territoires et les gérer.
- Gestionnaire de ressource : le gestionnaire de ressource a restreint l’accès uniquement pour gérer les ressources et créer des territoires enfants dans le territoire 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.

Pour comprendre la différence entre les types de gestionnaires et leurs droits d'accès, consultez Utilisation de la Field Service console de planification des territoires et Field Service Composants de planification des territoires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 de territoires, 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 ressource, qui définit l'accès et la priorité des affectations dans un territoire. **Remarque :** Vous pouvez ajouter un gestionnaire de ressources uniquement 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	Gérer le territoire jusqu'à la date sélectionnée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le gestionnaire est ajouté au territoire et peut accéder à la console de planification des territoires 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 des agents ou des équipes au territoire pour les rendre disponibles pour travailler dans un territoire pendant une certaine période, définissez leur priorité lors de l'affectation des tâches ou marquez-les comme inactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_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.
- Vous devez activer le module d'extension Field Service Crew Operations pour afficher et personnaliser l'adhésion de l'équipe. Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer Opérations de l'équipe.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez le territoire.
   L'enregistrement du territoire s'affiche.
3. Modifiez l'adhésion souhaitée.
   - Pour modifier l'adhésion à l'agent, sélectionnez l'onglet **Adhésion à l'agent** .
   - Pour modifier l'adhésion à l'équipe, sélectionnez l'onglet **Appartenance à l'équipe** .
4. Sélectionnez **Ajouter**.
5. 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** .
De	Date à partir de laquelle la ressource est disponible pour travailler sur le territoire.
Actif	Option permettant d'indiquer si la ressource est disponible pour travailler sur le territoire.
Type d'adhésion	Type d'adhésion pour la ressource, primaire ou secondaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Par exemple, si une ressource fait partie de deux territoires simultanément, affectez une adhésion primaire 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 sur le territoire.

6. 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 associée 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 Planification des territoires (com.snc.fsm_territory_planning). Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer la planification des territoires.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Planification des territoires** > **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
Une fois le Field Service modèle de territoire activé, le champ **Territoire** est ajouté au formulaire de tâche de commande de travaux. Il vous permet d'affecter des tâches à des agents ou des équipes à des territoires spécifiques.

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.

Traduction automatique

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

De plus, 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 sur leur territoire, ce qui garantit 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez configurer les éléments suivants pour un 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.

- 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.

Information associée

Gérer le calendrier d'agent

Utiliser le calendrier d'agent

Créer une configuration d'événement pour un calendrier d'agent

Créez des configurations pour chaque type d'entrée affiché sur le calendrier d'agent. Les entrées peuvent inclure des tâches de tickets, des tâches de commande de travaux, des rendez-vous ou des entrées de calendrier telles que des types d'événements que vous pouvez suivre et gérer sur le calendrier d'équipe.

Avant de commencer
L'entrée de calendrier utilise la table Parcours de calendrier [cmn_schedule_span] pour stocker différents types d'événements.

Les types d'entrées de calendrier suivants pour les configurations de type d'événement sont disponibles par défaut :

- Événement - Rendez-vous
- Événement - Exclu
- Événement - Réunion
- Événement - Téléphone
- Événement - Congé
- Événement - Autre

Ces configurations sont désactivées par défaut. Vous pouvez activer une configuration en accédant à **Programme de l'agent** > **Configuration d'événement**, en sélectionnant une configuration de type d’événement et en définissant le champ **Actif** sur **vrai** pour un ou plusieurs types de configuration d’événement que vous souhaitez activer. Chaque configuration s'affiche comme un type d'événement distinct sur le calendrier d'équipe.

Traduction automatique

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

Traduction automatique

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

Configuration Field Service des opérations de l'équipe

Créez, modifiez et permettez aux équipes et à leurs besoins d'effectuer 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 **Besoin d'une équipe** est automatiquement activé. Ce champ permet aux répartiteurs de planifier et d'envoyer 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 la section Créer un modèle de commande de travaux.

Si un besoin de l'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 **Requiert une 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 Opérations de l'équipe Field Service 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 la 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 tâche comprend :

  Tâches de rendez-vous de l'équipe

  Ce filtre est spécifique à la tâche qui nécessite une équipe et qui dispose d'une fenêtre de rendez-vous

  Affectation de l'équipe : Répartition en attente Tâches de commande de travaux

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

  Agents pour les tâches de l'équipe

  Ce filtre est spécifique à la tâche qui nécessite que l'équipe recommande les agents éligibles. Les agents sont recommandés à la tâche de l'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 s'ils nécessitent une équipe.
- Une contrainte empêche d'annuler l'affectation de la tâche si elle nécessite une équipe.
- La fonction d'affectation automatique empêche d'affecter des tâches aux agents qui font partie d'une équipe en même temps que la tâche est définie pour être planifiée.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Field Service des opérations de l'équipe sont les suivantes :

1. Field Service Activer Opérations de l'équipe

   Vous pouvez activer le module d'extension Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) pour Gestion des services sur site si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension du ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

2. 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.

3. Ajouter des compétences à une équipe

   Ajoutez des compétences à une équipe afin de savoir quelles équipes sont adaptées aux tâches de commande de travaux qui nécessitent des compétences uniques.

4. Ajouter une compétence d'équipement

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

5. Créer des équipes spécifiques à une tâche ad hoc

Traduction automatique

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

Créez une 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.

6. Mettre à jour le besoin en 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.

7. Ajouter des Field Service membres de l'équipe

   Ajoutez des agents à une équipe de service sur site selon les besoins.

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

   Identifiez un leader d'équipe si l'expéditeur n'en spécifie pas un en ajoutant des compétences au rôle de leader.

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

Gérer les 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 Opérations de l'équipe (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 en savoir plus sur l'activation de Gestion des services sur site, reportez-vous à la section 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 :

- Rôles
- Tables
- Règles métier

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. **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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Résultats

Lorsqu'il Field Service est activé, le module d'extension Opérations de l'équipe `sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment` ajoute la 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 nécessaires. Si le module d'extension Territory Planning est activé et que le modèle de territoire est activé, vous pouvez sélectionner 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** > **Expédition** > **Mes équipes**.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 chef d’équipe.
Taille	Nombre total d’agents, y compris le responsable, dans l’équipe. **Remarque :** Ce champ est obligatoire.
Calendrier	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 en kilomètres
Actif	Option permettant d’indiquer si l’équipe est disponible pour la sélection 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 à ce jour pour que l’équipe termine le travail.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L’équipe est créée avec les enregistrements de liste connexes Groupes, Compétences et Membres. Si le module d’extension de planification des territoires est activé et que le modèle de territoire est activé, la liste **connexe des adhésions au territoire** 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 adaptées aux tâches de commande de travaux qui nécessitent des compétences uniques.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_crew_moderator

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **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.

Remarque :
Vous pouvez ajouter plus d’une compétence 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** Sélectionnez un niveau de compétence.
7. Dans Quantité, sélectionnez le nombre d'agents de l'équipe possédant 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 **Soumettre**.

Ajouter une compétence d'équipement

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

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 Equipment Skills (Compétences d'équipement).
5. Sélectionnez l'icône Ajouter ( ).
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des équipes spécifiques à une tâche ad hoc

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 dans l'état Expédition en attente.
- Le groupe de distribution est sélectionné.
- L'option **Requiert une équipe** est active.
- La tâche est planifiée à la date actuelle ou à des dates ultérieures.

> **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 **Tout** > **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 renseigné automatiquement en fonction de la tâche de commande de travaux pour laquelle l'équipe est créée. Par exemple, WOT9001007 Crew.
Description	Description de l'équipage. Ce champ est renseigné automatiquement avec un message texte par défaut, par exemple, Équipe pour travailler sur WOT9001007.
Dirigeant	Nom du chef d'équipe.
Taille	Nombre total d'agents, y compris le responsable, dans l'équipe.
Calendrier	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 d'une tâche de commande de travaux à l'équipe.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une équipe spécifique à une tâche ad hoc est créée avec les enregistrements de liste connexe, tels que les détails, les groupes, les compétences et les délégataires de tâche.

Mettre à jour le besoin en 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.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Vous devez sélectionner l'option **Requiert une équipe** 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.

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 **Besoin de l'équipe** , entrez 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

Ajoutez des agents à une Field Service équipe selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_manager, wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un chef d'équipe peut faire partie de plusieurs équipes planifiées dans des délais non croisés.

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** > **Expédition** > **> 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. Ce champ est rempli automatiquement avec la date de début effectif de l'équipe. Par exemple, 2022-04-25.
Effectif jusqu'à	Date de fin jusqu'à 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 rempli automatiquement avec la date de début effectif 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'équipage.

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

Identifiez un leader d'équipe si l'expéditeur n'en spécifie pas un 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 chef d'équipe doit posséder pour être affecté en tant que chef d'équipe.

Si le répartiteur n'affecte pas le leader 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 chef d'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 en ressources pour une tâche de commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 et 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 saisissez `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.

Remarque :
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.

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.

Vue d'ensemble de la configuration

Si vous avez des prestataires, vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes :

- Configuration de Contractor Management

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

- (Facultatif) Configuration Field Service de Marketplace

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

Pour plus d'informations sur Contractor Mobile, reportez-vous à la section Fonctionnalité de configuration Field Service Contractor for mobile de l'application Now Mobile Agent.

Configuration de Contractor Management

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

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

Vous pouvez utiliser la configuration guidée pour passer par la configuration initiale des tâches de Gestion des prestataires dans l'ordre ou y accéder séparément selon vos besoins :

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.

Traduction automatique

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

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.

Remarque :
Pour utiliser l'automatisation, le module d'extension de planification dynamique doit être installé et la propriété **Utiliser les filtres de tâche pour déterminer les tâches du prestataire** dans Configuration du service sur site doit être activée.

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 **Tout** > **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.

Traduction automatique

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

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.
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.

Traduction automatique

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	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 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 **Tout** > **Application** > **Gestion des groupes** > **Groupes d'expédition**.
2. Ouvrez un groupe de répartition 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	Rempli automatiquement avec le nom du groupe de distribution auquel vous ajoutez un groupe de fournisseurs externe.
Groupe d'affectation	Nom du groupe de fournisseurs externe à ajouter.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. 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.

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 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.

Traduction automatique

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

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 Contractor et ne reçoit aucune notification par e-mail ou SMS.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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

La nomination de gestionnaires supplémentaires dans votre organisation garantit la continuité du travail en l’absence d’un gestionnaire primaire.

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

Rôles et responsabilités des gestionnaires supplémentaires :

Gestionnaire interne

- Embaucher des entreprises contractantes et leurs employés
- Approuver ou rejeter les demandes d’intégration de l’agent
- Affecter des travaux aux entreprises sous-traitantes et à leurs effectifs
- 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 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.

Remarque :
Un agent retiré 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 un fournisseur de services externalisé afin de gérer 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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application** > **Fournisseurs de service sur site externalisés**.
2. Sélectionnez une entreprise contractante dans la liste **des 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 de collection affiche uniquement les utilisateurs ayant 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 sociétés contractantes en l'absence d'un gestionnaire externe primaire 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 nommer 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 le terrain pour les entreprises contractantes et les nommer également 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 plus tard. Pour plus d'informations, consultez Embaucher des agents sur le Portail des prestataires Field Service et Affecter des affectations de gestionnaires supplémentaires 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.

Cette procédure explique comment un gestionnaire interne peut embaucher d'autres gestionnaires externes à l'aide de Now Platform.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application** > **Fournisseurs de service sur site externalisés**.
2. Sélectionnez une entreprise contractante dans la liste **des 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, Services Acme.
4. Dans la liste connexe Gestionnaires supplémentaires, cliquez sur **Modifier**.
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 Contractor 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 administrateur. L'application inclut des données de démonstration si elles ne sont pas déjà installées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Field Service Marketplace :

- Tables
- Rôles
- Propriétés système
- Règles métier
- Includes de script

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

Remarque :
Pour utiliser l'automatisation dans Place de marché des services sur site, le module d'extension Planification dynamique doit être installé et la propriété **Utiliser des filtres de tâche pour déterminer les tâches des prestataires** doit être activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Créer une méthode d'engagement de place de marché

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les méthodes d'engagement de la place de marché déterminent les critères auxquels les prestataires peuvent répondre pour les demandes. Field Service La place de marché est installée avec les méthodes suivantes :

Méthodes d'engagements de places de marché

Méthode d'engagement	Description
Acceptation des tâches	La méthode d'engagement d'acceptation de la tâche ferme la demande après la durée définie. Les participants peuvent accepter ou rejeter les demandes.
Basé sur le temps et le coût	La méthode d'engagement basée sur le temps et les coûts se ferme après la durée définie et permet aux participants de partager des estimations de temps ou de coût pour la demande.
Basé sur les coûts	La méthode d'engagement basée sur les coûts permet aux participants de répondre en détaillant le coût de la demande. La demande est progressivement poussée en fonction de l'acceptation ou de la durée

Traduction automatique

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

Méthode d'engagement	Description
	d'attente spécifiée, selon ce qui se produit en premier.
Affectation automatique lors de l'acceptation	La méthode d'engagement d'affectation automatique lors de l'acceptation ferme la demande et l'affecte automatiquement une fois qu'un entrepreneur éligible accepte la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez **marketplace_engagement_method**.
3. Sélectionnez **la méthode d'engagement Marketplace**.
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	Heure après laquelle la demande de place de marché est prête à recevoir des réponses
Push progressif	À l'aide du classement des prestataires, envoie progressivement la demande aux participants de la place de marché dans l'ordre numérique en fonction de la durée d'attente spécifiée. Si l'entrepreneur ne répond pas ou n'accepte pas dans un délai spécifié, la demande est partagée automatiquement avec le candidat classé suivant. Ce processus se poursuit séquentiellement vers le bas de la liste de classement jusqu'à ce qu'il soit partagé avec tous les prestataires.
Délai d'attente	Délai d'attente par défaut pour l'acceptation avant que la demande ne soit visible par le prochain participant de la place de marché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Cela s’applique lorsque le push progressif est défini sur vrai.
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.
Estimation du coût du mandat	Détermine si les participants sont tenus de fournir une estimation des coûts.
Estimation temporelle du mandat	Détermine si les participants sont tenus de fournir une estimation du temps.
Flux d'évaluation des réponses	Celui-ci établit les critères d’évaluation des réponses des entrepreneurs. Ce flux secondaire évalue les réponses reçues des prestataires et prend une seule réponse comme entrée, puis effectue les calculs nécessaires en fonction de celle-ci. Toute valeur saisie dans le flux d’évaluation des réponses doit être un flux secondaire. **Remarque :** Le flux secondaire doit accepter uniquement la réponse comme entrée. Il existe deux options par défaut pour le flux d’évaluation des réponses : ○ Remplacer la durée d’attente : remplace automatiquement la durée d’attente spécifiée lorsqu’une enchère est progressivement transmise. Dans les scénarios où le premier prestataire répond avant la fin du délai d’attente, ce paramètre contourne le temps d’attente restant et poursuit immédiatement l’envoi de la demande suivante. Ce processus se poursuit jusqu’à ce que l’offre soit attribuée ou qu’il n’y ait plus de prestataires à affecter, selon la première éventualité. ○ Affectation automatique - Attribue automatiquement la soumission au premier entrepreneur admissible à l’accepter.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les clients peuvent créer leurs propres flux secondaires pour évaluer les réponses.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier les critères d'éligibilité de la place de marché pour Place de marché de service sur site

Configurez les critères d'éligibilité dans les paramètres de filtre de tâche pour Place de marché avec services sur site.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Assurez-vous que le module d'extension Field Service Marketplace est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Field Service Marketplace.

Remarque : Pour utiliser l'automatisation dans Place de marché des services sur site, le module d'extension Planification dynamique doit également être installé et la propriété **Utiliser des filtres de tâche pour déterminer les tâches des prestataires** doit être activée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La place de marché de services sur site est fournie avec le filtre **de tâches de la place de marché** , qui détermine si les tâches de commande de travaux sont éligibles pour la place de marché. Ce filtre de tâche est fourni en tant que données de démonstration avec le module d'extension Place de marché de service sur site.

Pour en savoir plus sur les filtres de tâches, reportez-vous à la section Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site externalisé** > **Critères d'éligibilité** ou **Tout** > **Place de marché** > **Critères d'éligibilité**.
2. Sélectionnez le filtre de tâche que vous souhaitez configurer.
3. Modifiez les champs suivants selon vos besoins :
   - Éligible à l'affectation d'un prestataire : détermine si ce filtre de tâche permet d'affecter des tâches à des prestataires lorsqu'ils répondent aux critères spécifiés.
   - Éligible pour la place de marché : détermine si ce filtre de tâches permet d'affecter des tâches à la place de marché lorsqu'elles répondent aux critères spécifiés.
4. **Modifiez les critères de sélection** selon vos besoins.
   La sélection de critères est utilisée pour évaluer les groupes de prestataires. Les deux critères de sélection disponibles sont les suivants :
   - Correspondance des compétences des prestataires
   - Distance entre la tâche et les prestataires
5. Si vous souhaitez activer l'envoi automatique pour une méthode d'engagement, accédez à la liste connexe des méthodes d'engagement éligibles et définissez **l'envoi automatique** sur vrai pour cette méthode. 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.

aucune méthode d'engagement éligible n'est répertoriée, cliquez sur Nouveau pour ajouter une méthode d'engagement éligible pour ce filtre de tâches.

Remarque :
Une seule méthode d'engagement éligible peut avoir un push automatique défini sur vrai et, par conséquent, être utilisé par la logique de flux d'automatisation.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

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

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

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Field Service de la capacité et de la gestion des réservations sont les suivantes :

1. Field Service Activer la gestion de la capacité et des réservations

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

2. Créer un calendrier d'allocation de capacité

   Le calendrier d'allocation de capacité permet de gérer et de répartir votre capacité de ressources sur une période définie, en veillant à ce qu'un certain pourcentage de vos ressources soit réservé pour des tâches hautement prioritaires ou le jour même.

3. Créer une définition de capacité

   Affectez des travaux à différents attributs de tâches en fonction de leur pourcentage de capacité réservée et de la source de capacité définie.

4. Créer un canal de demande

   Les canaux de demande aident à organiser et à gérer le travail en distribuant efficacement les ressources. Lors de la création d'une règle de réservation, vous pouvez allouer un pourcentage spécifique de capacité à un canal de demande particulier. En balisant les commandes de travaux ou les tâches avec des canaux de demande, vous vous assurez qu'elles sont acheminées correctement, ce qui améliore l'allocation des ressources et la précision de la planification.

5. Créer une affectation de capacité

   Créez l'affectation du travail en fonction de la source sélectionnée, comme les calendriers, les tâches ou les heures des agents.

6. 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. Vous pouvez 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.

Traduction automatique

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

Field Service Composants de gestion de la capacité et des réservations

Tableau de bord d'analyse des capacités du territoire du service sur site

Field Service Activer la gestion de la capacité et des réservations

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service Gestion de la capacité et des réservations (com.snc.fsm_capacity_management) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Field Service Gestion de la capacité et des réservations nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont Field Service activés avant d'installer Gestion de la capacité et des réservations.

  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 la section Activation de Field Service Management.

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Field Service la gestion de la capacité et des réservations :

- Tables
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Field Service Composants de gestion de la capacité et des réservations.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d'extension Field Service Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management .

   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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation 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.

Réservations de capacité Règles de réservation

Les règles de réservation 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 tâche, l'emplacement, et ainsi de suite.

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 réservation se compose d'une ou 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 **Tout** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **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 à laquelle la condition s'applique. Ce champ est en lecture seule.

4. **Facultatif :** Dans le champ **Exclure** , cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** ou **Ajouter une clause « Ou »** pour ajouter une condition qui exclut la règle de réservation de capacité existante.
   Par exemple, si le **niveau de priorité = 1** est ajouté en tant que condition d'exclusion, les règles de réservation existantes seront exclues pour les commandes de travaux avec un niveau de priorité de 1 (Critique).
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, et ainsi de suite.

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

Gérez les affectations de travail en utilisant des règles de réservation basées sur la capacité définie. Par exemple, vous pouvez allouer 25 % de la capacité totale de travail aux tâches d'installation. De même, réservez une partie de la disponibilité d'un groupe ou d'un agent pour répondre à des demandes spécifiques, p. ex. 60 % pour les types de travaux Dépannage et 40 % pour les types Installation.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Réservations de capacité**.
2. Ouvrez une réservation de capacité à partir de la liste.
3. Dans la liste connexe Règles de réservation de capacité, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Règle de réservation de capacité

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de réservation.
Canal de demande	Sélectionnez le canal de demande pour la règle de réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de demande.
Table	wm_task table à 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 pour réserver la capacité de charge de travail.
   Par exemple, pour réserver la capacité de charge de travail pour un type de travail particulier, vous devez 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'autoriser l'affectation de tâches au-delà de la capacité spécifiée si la capacité totale n'est pas encore dépassée.
Ordre	Ordre dans lequel les règles de réservation sont évaluées lors de l'affectation des travaux.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un calendrier d'allocation de capacité

Un calendrier d'allocation de capacité permet de gérer et de répartir votre capacité de ressources sur une période définie, en veillant à ce qu'un certain pourcentage de vos ressources soit réservé pour des tâches hautement prioritaires ou le jour même. Allouez une certaine quantité de capacité à différents calendriers afin que la bonne quantité de capacité soit libérée pour la tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager, wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager et 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
Exemple: Supposons que vous ayez trois techniciens travaillant dans une zone spécifique, chacun travaillant un quart de travail de 8 heures, ce qui vous donne une capacité quotidienne totale de 24 heures.

But: Assurez-vous qu'une certaine capacité est toujours disponible pour les tâches hautement prioritaires le jour même.

Calendrier d'allocation :

- **Jour 0 (Aujourd'hui) :** 100% de la capacité disponible (24 heures) peut être réservée.
- **Jour 1 à 3 :** Seulement 80 % de la capacité disponible peut être réservée. Cela signifie que pour chacun de ces jours, seulement 19,2 heures peuvent être réservées à l'avance, en réservant 4,8 heures pour les tâches le jour même.
- **Jour 4 à 7 :** Seulement 60 % de la capacité disponible peut être réservée, soit 14,4 heures par jour, en réservant 9,6 heures pour les tâches le jour même.
- **Jour 8 et au-delà :** 50 % de la capacité disponible peut être réservée. Ainsi, seulement 12 heures par jour peuvent être réservées à l'avance, réservant les 12 heures restantes pour les tâches le jour même.

Représentation en table :

Calendrier d'allocation

Plage de jours	Pourcentage d'allocation	Capacité pouvant être réservée (heures)	Capacité réservée (heures)
0 (aujourd'hui)	100 %	24	0
1 à 3	80 %	19.2	4.8
4 à 7	60 %	14.4	9.6
8 et au-delà	50 %	12	12

En créant ce calendrier d'allocation, vous vous assurez de réserver suffisamment de capacité pour les tâches urgentes qui peuvent survenir le même jour, tout en permettant de réserver une partie importante de votre capacité à l'avance.

La capacité disponible et la capacité réservée sont relatives au jour actuel. Au début d'un nouveau jour, les capacités sont automatiquement mises à jour selon le calendrier d'allocation.

Représentation en table :

Jour/ Allocation	Jour 0	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5	Jour 6	Jour 7	Jour 8	Jour 9	Jour 10
Jour 0	100 %	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %	50 %	50 %	50 %
Jour 1		100 %	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %	50 %	50 %
Jour 2			100 %	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %	50 %
Jour 3				100 %	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %
Jour 4					100 %	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %
Jour 5						100 %	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %

Traduction automatique

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

Jour 6							100 %	80 %	80 %	80 %	60 %
Jour 7								100 %	80 %	80 %	80 %
Jour 8									100 %	80 %	80 %
Jour 9										100 %	80 %
Jour 10											100 %

Remarque :

- Examinez et ajustez régulièrement votre calendrier d'allocation en fonction des données historiques et de l'évolution des besoins professionnels.
- Utilisez le calendrier d'allocation pour équilibrer la charge de travail et éviter de surcharger vos ressources.
- Le pourcentage par défaut de capacité est alloué pour tous les jours lorsque la date de début relative et la date de fin relative du calendrier d'allocation ne sont pas définies.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **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.
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.

4. Dans la liste connexe **Détails du calendrier d'allocation** , cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Détails du calendrier d'allocation

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier.
Début relatif	Date de début du calendrier d'allocation.
Fin relative	Date de fin du calendrier d'allocation.
% d'allocation	Pourcentage de capacité à allouer.

Résultats

Le calendrier d'allocation de capacité est créé.

Traduction automatique

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

Créer une définition de capacité

Affectez des travaux 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, comme le nombre d'heures, les tâches ou le calendrier de l'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **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	Une option permettant de rendre les créneaux de prise 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 du compartiment, par exemple le matin, le midi ou le soir, de sorte 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 l'option Tâches ou Heures est sélectionnée 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, telle que le calendrier, les tâches ou les heures de l'agent.
Capacité	Capacité de travail à effectuer, telle que le nombre de tâches ou le nombre d'heures. Cette valeur est basée sur la capacité quotidienne d'un agent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque Tâches ou Heures est sélectionné dans le champ **Capacité par** .

Traduction automatique

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

Champ	Description
Fréquence	Fréquence du travail à effectuer, par exemple quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle. 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.
Calendrier d'allocation	Nom du calendrier d'allocation à lier à l'enregistrement de définition de capacité. Ainsi, la bonne quantité de capacité 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 désactivée.
Nom de la réservation	Nom de la réservation de capacité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option Définir la capacité par catégories est désactivée. Pour plus d'informations, consultez Réservations de capacité Règles de réservation.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le travail est alloué à chaque attribut de tâche en fonction de sa capacité réservée.

Créer des compartiments de capacité pour répartir la capacité de charge de travail pour une journée

Créez des compartiments 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 compartiments** pour créer des compartiments 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 **Tout** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Définitions de capacité**.
2. Ouvrez une définition de capacité à partir de la liste.
3. Dans la liste connexe Compartiments de capacité, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

4. Renseignez les champs du formulaire.

Catégories de capacités

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de capacité.
Début	Heure de début à partir du moment où le compartiment est disponible pour affecter les tâches de la commande de travaux/réserver des rendez-vous.
Fin	Heure de fin jusqu'au moment où le compartiment est disponible pour affecter la commande de travaux ou réserver des rendez-vous.
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 compartiments de capacité nouvellement créés.

Créer un canal de demande

Les canaux de demande aident à organiser et à gérer le travail en distribuant efficacement les ressources. Lors de la création d'une règle de réservation, vous pouvez allouer un pourcentage spécifique de capacité à un canal de demande particulier. En balisant les commandes de travaux ou les tâches avec des canaux de demande, vous vous assurez qu'elles sont acheminées correctement, ce qui améliore l'allocation des ressources et la précision de la planification.

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

Assurez-vous que le module d'extensionField Service Planification des territoires (com.snc.fsm_territory_planning) est installé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le système de planification utilise les attributs du canal de demande (conditions et ordre) pour les règles de réservation de capacité en fonction des canaux de demande. Pour plus d'informations, voir Créer une règle de réservation pour les tâches de commande de travaux

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Canal de demande**.
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.

Canal de demande

Champ	Description
Nom	Nom du canal de demande. Par exemple, « Installer » pour les tâches liées à l'installation.
Actif	Sélectionnez cette option pour activer le canal de demande.
Ordre	Ordre de préférence du canal de demande.
Par défaut	S'il est sélectionné, ce canal de demande devient le canal par défaut. Par exemple, si la capacité totale est de 100 et que des canaux spécifiques tels que « Install » et « Breakfix » occupent respectivement 30 et 50, les 20 canaux restants seront alloués à ce canal par défaut.
Table	Sélectionnez la table utilisée pour catégoriser le canal de demande. Par défaut, cette option est définie sur `wm_task`.
Condition	Conditions pour filtrer les données. Par exemple, en définissant le type de travail sur « Installation », le système vérifie l'utilisation de la capacité dans la règle de réservation lorsqu'une tâche est reçue.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le canal de demande est créé. Vous pouvez utiliser le canal de demande dans les règles de réservation.

Example: Créer un canal de demande pour les affectations de tâches liées à l'installation

Créons un canal de demande nommé « Installer » :

1. Nom : Installer
2. Actif : Oui
3. Commande : 1
4. Valeur par défaut : false
5. Table : wm_task
6. Condition : `work_type = Installation`

En définissant ces champs, le canal de demande « Installer » dans la règle de réservation permet d'acheminer correctement les tâches liées à l'installation et d'assurer une allocation correcte de la capacité.

Information associée

Tableau de bord d'analyse des capacités du territoire du service sur site

Créer une affectation de capacité

Créez l'affectation du travail en fonction de la source sélectionnée, comme les calendriers, les tâches ou les heures 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.

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 définition de la capacité de travail.

- 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 à des agents des groupes de travail internes ou externes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Capacity Management** > **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 sur la base de laquelle la capacité est affectée. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique .
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 des travaux à des groupes de prestataires au sein d'un territoire. Idéal pour gérer des équipes de prestataires externes dans des territoires spécifiques. • Aucun : sélectionnez cette option pour avoir la possibilité de choisir des groupes d'affectation ou des groupes de prestataires. Lorsque le module d'extension Planification des territoires 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des territoires est activé, les options Agents internes du territoire et Groupes de prestataires s'affichent 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 Agent Schedule ne peuvent être affectées qu'à des groupes internes.
Territoire	Sélectionnez un territoire pour l'affectation de capacité. **Remarque :** Le champ **Territoire** s'affiche lorsque le module d'extension **Territory Planning** est activé.
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 la **date d'effet si** vous saisissez 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 (Capacité par**) du formulaire Capacity Definitions (Définition de capacité).
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire des agents.

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. Ainsi, vous pouvez mettre à jour les affectations de capacité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 **Tout** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **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 définitions de capacité.
   Par exemple, cliquez sur le lien de *`Effective from`* date dans la ligne du *`NorCal Technicians`* groupe.
4. Dans la liste connexe Remplacements d'affectation de capacité, cliquez sur **Nouveau**.
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 renseigné automatiquement en fonction de la définition de capacité pour laquelle l'affectation de capacité doit être modifiée. Par exemple, la capacité des techniciens de 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.
Applicable à la catégorie	Nom du compartiment de capacité à remplacer par la règle d'affectation de capacité modifiée.

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

Les remplacements d'affectation de capacité sont créés et appliqués aux compartiments 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 répartit intelligemment les tâches, en tenant compte des réservations de capacité, des types de tâches et des paramètres de débordement définis, assurant ainsi une utilisation optimale des ressources du groupe.

En tant qu'administrateur, votre objectif est de vous assurer que le groupe d'affectation travaille à 25 % sur le type de travail « Installation », à 25 % sur le type de travail « Correction de panne » et que les 50 % restants peuvent être de n'importe quel type ou d'aucun type. 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 programme de l'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 l'option « Capacité par » définie sur « Tâches », en affectant une valeur de « 4 » tâches par jour.
   - Définissez la fréquence de cette capacité sur « Quotidienne » pour être en adéquation avec 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 » comme « Installer », allouer 25 % et autoriser le dépassement.
   - Règle n° 2 (« Break Fix Work ») : les conditions définies pour « Type de travail » comme « Break Fix », allouent 25 % et autorisent le débordement.
3. Marquer les réservations à la définition : liez les règles de réservation créées à la définition élaborée à l'étape 1, formant une structure.
4. Affectation de capacité :
   - Dans les listes connexes de la définition de capacité, créez un nouvel enregistrement « Affectation de capacité ».
   - Liez-la 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 et répétez l'opération pendant « 5 » fois pour remplir automatiquement la date de fin.
5. Créez une commande de travaux de type d'installation :
   - Créez une commande de travaux (« wm_order ») en spécifiant que l'emplacement est « Colorado » et marquez-le comme « Prêt pour la qualification ».
   - Ouvrez la tâche de commande de travaux en vérifiant que le groupe de répartition et le groupe d'affectation requis (« Groupe Nord ») sont renseignés.

Traduction automatique

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

- Définissez le type de travail sur « Installer » et cliquez sur « Qualifié » ; la tâche passe à l'état Expédition en attente.
- Répétez le processus deux fois pour avoir 3 tâches de type « Installation » disponibles pour la journée.

6. Créez une commande de travaux de type dépannage-réparation :
   - Créez une commande de travaux (« wm_order ») en spécifiant que l'emplacement est « Colorado » et marquez-le comme « 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 « Correction de pause » et cliquez sur « Qualifié » ; la tâche passe à l'état Expédition en attente.
   - Répétez le processus deux fois pour avoir 3 tâches de type « Break fix » disponibles pour la journée.
7. Créer 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 tâche 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 répartissant les tâches en fonction de la capacité prédéfinie de 25 % pour le type « Installation », de 25 % pour le type « Correction de panne » et des 50 % restants pour n'importe quel type ou aucun type du tout.

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, Équipes et Coaching.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Optimisation de la main d'œuvre sont Field Service les suivantes :

1. 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 Service sur site (com.snc.app_fsm_wfo) pour Gestion des services sur site si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension du ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

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

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

Traduction automatique

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

3. Configurer des équipes dans Optimisation de la main d’œuvre dans 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.

4. Configurer le coaching dans Optimisation de la main d’œuvre dans Service sur site

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

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 .

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 d’équipe 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 des fonctionnalités de performance d’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 .

Traduction automatique

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

Coaching avec Apprentissage (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 : administrateur

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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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.

   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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Résultats

Lorsqu'il Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site est activé, le 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 FSM afin de déterminer la disponibilité** après avoir configuré des calendriers, des compétences, des équipes et un coaching pour vos agents afin d'optimiser 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 de l'équipe. Vous pouvez créer différents types de catégories d'événements. Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser les types d'événements.

Traduction automatique

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

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'adhésion 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

Créez des types d'événements à afficher sur le calendrier de l'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
- Formation
- Pause
- Temps de repos
- Travail réel
- Personnel

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, imaginons que vous assistez à un événement de travail 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 les formules de respect du calendrier et de conformité à l'aide de points d'extension scriptés afin de personnaliser leurs calculs pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien ici pour modifier l'enregistrement.
4. Pour créer votre script de points d'extension, cliquez sur Créer une implémentation dans les liens connexes.
5. 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

Traduction automatique

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

point 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`
Tâche	`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 performances (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, le tout 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 KPI Tâches de commande de travaux fermées a des tâches P1 et des tâches P2 comme 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 la performance 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 **Tout** > **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**.

Traduction automatique

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

e. 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**.

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 **Tout** > **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. Permet Intelligence prédictive de recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Traduction automatique

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

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, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : administrateur

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.

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 <nom> 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, voir Identificateur unique d'enregistrement (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.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Configurez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
   Pour plus d'informations, consultez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
2. Exécutez les modèles de définition de solution tels que `Recommend similar skills for cases` ou `Recommend skills from similar cases` pour former les solutions supervisées et non supervisées. Pour en savoir plus sur la formation d'une solution, consultez Créer et former une solution de similarité .
3. Exécutez la `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 1:00 h 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 commenceront à apparaître lorsque le nombre d'enregistrements dans la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_task_predicted_skill] dépassera 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 : administrateur

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.

Traduction automatique

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

Notez que 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 **Tout** > **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-en une 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 de Coaching avec Apprentissage dans l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Apprentissage**. Pour plus d'informations, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : administrateur

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 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 description brève de la catégorie de liste.
Ordre	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 sous cette catégorie de liste.
7. Entrez les valeurs de champ 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.

Valeurs de la liste

Champ	Valeur
Titre	Entrez le nom de la liste.
Table	Sélectionnez la table contenant 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 avec Apprentissage

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 avec Apprentissage est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre for Field Service (sn_fsm_wfo) dans le ServiceNow Storefichier . Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

Rôle requis : learning_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation du module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) active les applications suivantes à ServiceNow Storepartir de :

- 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 :

Traduction automatique

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

3. Activez les flux de planification pour intégrer du contenu d'apprentissage tiers.
   a. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**
   b. Dans la section **Flux**, sélectionnez chacun des flux suivants et cliquez sur **Activer** :
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Cornerstone
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Pluralsight
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Udemy

Traduction automatique

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

c. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)**

d. Sélectionnez chacune des sources d'apprentissage tierces et définissez le champ **Actif** sur **true**.

Les flux de planification s'exécutent automatiquement sur une base planifiée afin de synchroniser le contenu d'apprentissage tiers dans votre instance ServiceNow.

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

4. Après avoir configuré les sources d'intégration tierces, vous pouvez actualiser l'ensemble du contenu tiers ou synchroniser les services nouveaux et mis à jour dans votre ServiceNow instance.

   - Pour actualiser l'ensemble du contenu, définissez la `full_pull` propriété sur true.

   Remarque :
   Pour de meilleurs résultats, actualisez régulièrement 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.

Lors de la synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans la table suivante.

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 Apprentissage

Sources d'intégration de contenu externe

Lorsque vous intégrez Coaching avec Apprentissage des systèmes de gestion de l'apprentissage tiers, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight et Udemy est automatiquement créé dans l'infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis.

Traduction automatique

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

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 Cornerstone OnDemand. • *full_pull*: lorsque la valeur est définie sur True, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont extraits vers l'instance ServiceNow . Lorsque la valeur est définie sur false, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow . • *url_prefix*: préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. • *pull_offset_hours*: durée, en heures, calculée à partir de la dernière opération réussie pour que la synchronisation suivante se produise 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 ou user_name champ pour le mappage des utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil.

Traduction automatique

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

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand (suite)

Champ	Description
	• *Courses*: transfère les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow . • *User activity*: extrait 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. 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*: extrait la progression des cours d'apprentissage de Pluralsight vers le ServiceNowfichier .

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Udemy.

Traduction automatique

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

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy (suite)

Champ	Description
	• *page_size*: nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers l'instance ServiceNow . • *full_pull*: lorsque la valeur est définie sur **Vrai**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'instance ServiceNow . Lorsque la valeur est définie sur False, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'Udemy vers l'instance ServiceNow . • *pull_offset_hours*: valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, *pull_offset_hours* est définie sur 5 et *full_pull* est définie sur 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. • Pull Courses (Transférer les cours) : transfère les cours d'apprentissage d'Udemy vers l'instance ServiceNow . • Transférer l'activité utilisateur : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'Udemy vers l'instance ServiceNow .

Configurer les commandes de travaux et les tâches

Si du travail est nécessaire, créez une commande de travaux pour fournir des informations aux Field Service agents afin de répondre 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 uniquement 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des commandes de travaux et des tâches sont les suivantes :

1. Configuration des commandes de travaux

   Configurez Gestion des services sur site pour utiliser 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

Traduction automatique

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

instantanément généré. Le traitement axé sur les tâches peut fournir une structure et de la clarté pour des projets complexes.

Commandes de travaux dans Gestion des services sur site Stockez des informations sur les travaux demandés, 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 requises de l'agent ou les besoins en pièces. Les ordres de travail sont la force motrice de Field Service Management. Ils définissent ce que les agents de services sur site doivent faire pour accomplir leur travail.

2. Configuration des tâches de commande de travaux

   Classez les tâches de commande de travaux par type afin que les tâches de commande de travaux du même type soient cohérentes, par exemple si un certain type de tâche nécessite toujours un groupe d'affectation spécifique. En outre, vous pouvez demander aux agents de remplir des questionnaires avant, pendant ou après l'achèvement d'une tâche. Par exemple, si vous souhaitez que les agents terminent une liste de vérification de sécurité avant de commencer une tâche, vous pouvez utiliser des questionnaires. Les tâches de commande de travaux permettent également un enregistrement automatique du temps qui suit et traduit le temps travaillé sur une tâche en une carte de pointage.

3. (Facultatif) Field Service Configuration des configurations de travail

   Personnalisez les informations capturées sur une tâche de commande de travaux pour mieux adapter des workflows similaires mais différents à l'aide Field Service des configurations de travail. Par exemple, la maintenance et les installations peuvent avoir un coût fixe associé, mais les tâches de dépannage peuvent nécessiter de capturer des informations supplémentaires liées au coût et à la durée de la tâche. Avec Field Service les configurations de travail, vous pouvez configurer ces types de tâches pour capturer des informations spécifiques.

4. (Facultatif) Configuration de la gestion du travail planifié

   Gérez des plans de travail flexibles pour toute activité récurrente qui nécessite une maintenance régulière. Par exemple, vous pouvez utiliser la gestion du travail planifié pour planifier la maintenance, les inspections ou les audits. Vous pouvez installer l'application Gestion du travail planifié (com.snc.fsm_planned_work_management) si vous disposez du rôle administrateur.

5. (Facultatif) Configuration du remplissage automatique des heures d'accès dans une tâche de commande de travaux

   Définir les heures d'accès par défaut pour une tâche de commande de travaux en fonction des préférences du client telles que le compte, l'emplacement ou la ressource, permet de remplir automatiquement les heures d'accès pour la tâche. Par exemple, vous pouvez définir les heures d'accès d'une entreprise pour garantir que les tâches de commande de travaux ne sont affectées qu'à l'emplacement lorsqu'il est ouvert. Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des services sur site Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur.

6. (Facultatif) Activer la prise en charge des actifs linéaires dans Gestion des services sur site

   Permettre une gestion efficace des actifs tels que les routes, les lignes téléphoniques ou les câbles à fibre optique. Vous pouvez activer l'application Gestion des services sur site 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.

la prise en charge des actifs linéaires en activant le module d'extension Enterprise Asset Management (com.sn_eam) si vous disposez du rôle administrateur.

7. (Facultatif) Configuration de Playbooks pour Gestion des services sur site

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

8. (Facultatif) Configuration de l'expérience Gestion des services sur site utilisateur

   Fournissez aux clients des mises à jour en temps opportun sur les problèmes qu'ils ont signalés, ce qui leur permet de suivre l'emplacement des agents et de fournir leurs commentaires. Vous pouvez installer le module d'extension Gestion des services sur site Expérience client (com.snc.fsm_customer_experience) si vous disposez du rôle wm_admin.

9. (Facultatif) Configuration de la gestion des tâches demandées

   Fractionnez les demandes en tâches distinctes grâce à la gestion des tâches liées à la demande. Cela peut être utile si vous souhaitez affecter différentes parties d'une tâche à différentes personnes, affecter des parties d'une tâche à des personnes se trouvant à différents endroits ou planifier des parties d'une tâche à effectuer à des moments différents.

10. (Facultatif) Configurer Gestion de la qualité du service sur site

    Ajoutez le rôle de réviseur à Gestion des services sur site. Le réviseur peut examiner les tâches et fournir des commentaires. Vous pouvez installer le module d'extension Field Service Gestion (com.sn_fsm_quality) si vous disposez du rôle wm_admin.

Configuration des 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 instantanément généré. Le traitement axé sur les tâches peut fournir une structure et de la clarté pour des projets complexes.

Les ordres de travail sont la force motrice derrière Gestion des services sur site. Ils définissent ce que Field Service les agents doivent faire pour accomplir leur travail.

Les commandes de travaux suivent un cycle de vie spécifique et passent par une série d'états. Les états peuvent varier en fonction de votre configuration. Par exemple, si vous souhaitez qualifier des commandes de travaux avant qu'elles ne soient affectées, vous pouvez activer la qualification. Qualification ajoute les états En attente de qualification et Qualifié de commande de travaux. Pour plus d'informations, voir États des commandes de travaux

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 général de la commande de travaux parente.

Des exemples de commandes de travaux préconfigurés sont inclus dans le module d'extension Gestion des services sur site Données de démonstration (com.sng work management.demo).

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez également configurer une ou plusieurs configurations de commande de travaux.

- Configuration des modèles de commande de travaux

  Utilisez des modèles pour remplir les champs d'une commande de travaux. Par exemple, si vous ajoutez régulièrement certaines compétences ou pièces aux commandes de travaux, vous pouvez utiliser des modèles pour ajouter ces champs plus rapidement.

- Configurer l'état de qualification des commandes de travaux

  Prévoyez un contrôle qualité pour vous assurer que la commande de travaux répond à une certaine norme avant de passer à l'étape suivante.

- Personnalisation des flux d'états

  Personnalisez les flux d'états pour remplacer le processus standard qui contrôle la façon dont les demandes et leurs tâches associées passent d'un état à l'autre. Cela peut être utile si vous devez ajouter, supprimer ou modifier les états que suivent les commandes de travaux.

- Configuration de la gestion des modèles pour 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.

- Configuration des résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées

  Autorisez les clients à signer numériquement un PDF et confirmez que les commandes de travaux sont fermées. Un résumé de la commande de travaux est créé et comprend les tâches effectuées, les pièces utilisées et renvoyées, les dépenses supplémentaires et le temps nécessaire pour terminer le travail.

Configuration 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 de modèles pour Field Service (com.snc.fsm_template_management). L'activation de ce module d'extension ajoute les mappages 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, ce qui permet de configurer le modèle pour qu'il fonctionne de manière dynamique. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la gestion des modèles 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 Recherche contextuelle à l'article de la base de connaissances. Recherche contextuelle vous aide à créer ou à travailler sur une tâche avec des articles de la base de connaissances pertinents basés sur le 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 Recherche contextuelle au formulaire de tâche de commande de travaux. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **Résultats de la recherche contextuelle** à l'emplacement souhaité sur le formulaire.
- Champ de pièce jointe d'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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des modèles de commande de travaux sont les suivantes :

1. Créer un modèle de commande de travaux

   Utilisez des modèles de commande de travaux pour renseigner les commandes de travaux avec des informations reproductibles. Par exemple, les modèles peuvent remplir un groupe d'affectation pendant le processus de création des modèles. Cela garantit que des informations cohérentes sont incluses dans tous les enregistrements connexes.

2. (Facultatif) Créer un article de la base de connaissances pour un modèle de commande de travaux

   Aidez les techniciens à Field Service rester cohérents lorsqu'ils exécutent les mêmes types de commandes de travaux avec des articles de la base de connaissances. Par exemple, un article de la base de connaissances peut être un guide d'installation, des procédures de maintenance ou des listes de vérification.

3. (Facultatif) Configuration des SLA pour Gestion des services sur site

   Utiliser la commande de travaux Les SLA permettent de s'assurer qu'ils sont respectés à temps. Les SLA de commande de travaux peuvent être consultés ou gérés à partir de la commande de travaux ou du formulaire de tâche de commande de travaux afin qu'ils soient faciles d'accès.

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.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le modèle de commande de travaux préremplit les commandes de travaux avec des informations reproductibles. Vous pouvez ajouter des champs, tels que le groupe d'affectation, pendant le processus de création du modèle. Cela vous permet de créer des modèles qui fonctionnent à la fois pour les commandes de travaux et les tâches, en veillant à ce que des informations cohérentes soient incluses dans tous les enregistrements connexes.

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèles** > **Modèles des commandes de travaux**.
   - **Tout** > **Service sur site** > **Catalogue et base de connaissances** > **Modèles des commandes de travaux**.
   - **Tout** > **Gestion de modèles** > **Modèles des commandes 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 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	
Configuration de travail	Configuration de travail pour cette tâche. La sélection d'une configuration de travail remplit automatiquement les champs **Type de tâche** et **Type de travail** . Les configurations de travail doivent être configurées pour que ce champ apparaisse. Pour plus d'informations, consultez Field Service Configuration des configurations de travail.
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.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description	Une description de cette tâche.
Compétences de la tâche	Compétences requises par un agent pour travailler sur la tâche. **Remarque :** Cochez la case **Obligatoire** pour indiquer que cette compétence est requise pour effectuer la tâche de commande de travaux.
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 exécuter 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. ○ Correction 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 nécessitent qu'un groupe d'agents travaillent dessus. L'administrateur ou l'initiateur peut sélectionner ou désactiver 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.

Traduction automatique

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

c. 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 commandes de travaux**
   - **Service sur site** > **Catalogue et base de connaissances** > **Modèles des commandes de travaux**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de modèle de commande de travaux comme il convient.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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	
Configuration de travail	Configuration de travail pour cette tâche. La sélection d'une configuration de travail remplit automatiquement les champs **Type de tâche** et **Type de travail** . Les configurations de travail doivent être configurées pour que ce champ apparaisse. Pour plus d'informations, consultez Field Service Configuration des configurations de travail.
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.
Compétences de la tâche	Compétences requises par un agent pour travailler sur la tâche. **Remarque :** Cochez la case **Obligatoire** pour indiquer que cette compétence est requise pour effectuer la tâche de commande de travaux.
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 exécuter 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
	○ Correction 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 nécessitent qu'un groupe d'agents travaillent dessus. L'administrateur ou l'initiateur peut sélectionner ou désactiver 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.

Configuration des SLA pour Gestion des services sur site

Les SLA déterminent quand le travail sur une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux doit être terminé. Les SLA sont importants car ils permettent de respecter les délais prévus pour les commandes de travaux. Par exemple, vous pouvez avoir l'obligation contractuelle d'effectuer toute tâche de rupture ou de réparation des commandes de travaux dans un certain délai. Vous pouvez utiliser SLA pour vous assurer que l'obligation contractuelle est respectée.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des commandes de travaux et des tâches sont les suivantes :

1. Gérer un SLA de commande de travaux

   Gérez les SLA que vous avez configurés. Vous pouvez créer des SLA ou modifier ceux que vous avez déjà créés.

2. (Facultatif) Afficher une tâche avec un SLA

   Consultez toutes les tâches de commande de travaux liées à des commandes de travaux qui ont des SLA.

3. (Facultatif) 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.

4. (Facultatif) Suspendre et reprendre le minutage de SLA à partir d'une tâche de commande de travaux

   Interrompez et reprenez le minutage sur un SLA de commande de travaux à partir de la tâche de commande de travaux.

5. (Facultatif) 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.

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.

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **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 :

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 en vigueur, le temps écoulé d'activité est le même que le 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 en vigueur, le pourcentage écoulé d'activité est le même que le pourcentage écoulé réel.

Traduction automatique

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

Informations	Description
Temps d'activité restant	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 voir les SLA attachés aux commandes de travaux qu'ils suspendent ou reprennent.

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.
4. Sélectionnez **Suspendre**.

   Le système définit l'**Étape** du SLA sur **En pause**.
5. Sélectionnez **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
Cela est utile pour les agents, car cela leur permet de suspendre le calendrier de la commande de travaux parent s'ils attendent des informations ou que d'autres personnes effectuent des actions.

Traduction automatique

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

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**, sélectionnez **Suspendre la commande de travaux**.

   Le système définit l'**Étape** du SLA sur **En pause**.
5. Sélectionnez **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 **Tout** > **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**.

États des commandes de travaux

Les commandes de travaux suivent un cycle de vie spécifique et passent par une série d'états, qui s'affichent 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 le tableau.

En fonction de 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.

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 commande 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, voir Actions d'interface 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.

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 est prêt à être traité.
Travail en cours	Le travail sur 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 comme prêtes à être expédiées.

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 d’être 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 : 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Activez le commutateur indiquant que **la qualification est requise pour les nouvelles demandes**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Personnalisation des flux d'états

Les flux d'états contrôlent la séquence dans laquelle les enregistrements passent d'un état à l'autre dans les Gestion des services sur site applications.

Fonctionnement Gestion des services sur site des flux d'états des tâches

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'état de la Gestion des services sur site table sont supprimés, le système tente de supprimer tous les éléments de programmation inutiles qui ont été créés dans cette table. Vous pouvez limiter les sélections pour le champ État aux états valides pour la transition, en fonction de l'état de début.

Important :
La création de flux d'états personnalisés nécessite des connaissances en scripting.

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 changements sont apportés à une demande ou à une tâche.

Les utilisateurs disposant du rôle wm_admin peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Créer, lire, ajouter, mettre à jour ou supprimer des flux de commandes de travaux et des flux de tâches.
- déclencher des événements pour certaines transitions d'état ;
- Passez automatiquement à un autre état lorsque les données d'une demande ou de sa tâche changent, ou changez manuellement d'état lorsque l'utilisateur sélectionne 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.

Traduction automatique

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

Les utilisateurs disposant du rôle wm_admin peuvent créer un flux d'état personnalisé pour le traitement qui se produit 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 lorsqu'un enregistrement de tâche atteint un état de fin particulier, vous devez définir l'état de fin. Dans certains cas, un flux d'état peut avoir uniquement un état de début, par exemple lorsque vous effectuez un certain type de 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.

La règle métier Cumuler les changements sur Gestion des services sur site la table Tâche de commande de travaux [wm_task] en est un exemple. Cette règle métier déploie les changements d'état qui se produisent dans les tâches vers la commande de travaux parente.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des personnalisations de flux d'état sont les suivantes :

1. Configurer les flux d'états des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux

   Configurez les états entre lesquels les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux évoluent. Cela peut être utile si vous avez une séquence spécifique d'états qui aident à suivre le travail.

2. (Facultatif) Contournements de dictionnaire de flux d'état

   Définissez l'état de début de toutes les nouvelles commandes de travaux et tâches de commande de travaux avec contournements de dictionnaire.

3. (Facultatif) Notes de travail dans les flux d'états

   Ajoutez des notes de travail personnalisées aux tâches de commande de travaux lorsqu'elles atteignent un certain état. Par exemple, vous pouvez inclure la note « Tâche rejetée par l'agent » dans le flux d'état Rejeter.

4. (Facultatif) Contrôles de champs dans les flux d'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.

Déterminez ce qui se passe si le système détecte une transition d'état spécifiée. Par exemple, vous voudrez peut-être que le champ Problème soit visible lorsqu'un incident passe à l'état En attente du problème.

5. (Facultatif) Déclencher des événements sur les changements d'états

   Configurez un flux d'état pour déclencher un événement système enregistré lorsqu'une tâche passe d'un état de début à un état de fin spécifié. Par exemple, vous pouvez utiliser des événements pour déclencher des notifications par e-mail et créer des actions de scripts.

6. (Facultatif) Reconstruire des flux d'états

   Reconstruire les flux d'état lorsqu'une incompatibilité entre les sys_ids existantes et nouvelles se produit.

7. (Facultatif) Nettoyage de flux d'état

   Nettoyez les règles métier, les scripts clients et les actions d'interface utilisateur créés par le système pour effectuer des transitions personnalisées qui n'existent que lorsque les enregistrements de flux d'états qui les utilisent sont présents.

Configurer les flux d'états des commandes de travaux et des 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez toutes les transitions d'état possibles qui représentent le cycle de vie d'un ordre de travail. Toutefois, la personnalisation des flux d'états nécessite des connaissances en script.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

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.

Remarque :
Le champ **État** champ de l'enregistrement est toujours en lecture seule.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Service sur site** Choisissez ensuite l'une des options suivantes :
   - **Flux d'ordres de travail**
   - **Flux de tâches de travail**

   Important :
   Assurez-vous de désactiver l'enregistrement d'origine afin que le système ne puisse pas l'utiliser.

2. Ouvrez l'enregistrement pour la transition que vous souhaitez personnaliser.

Traduction automatique

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

3. 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.
4. Assurez-vous que l' **Actif** La case est cochée.
5. 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.
6. 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.
7. Complétez la section **Contrôles de champs** pour contrôler comment certains champs apparaissent lorsqu'un enregistrement change d'état.

   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**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
9. 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.
10. Ouvrez l'enregistrement de flux d'état copié que vous souhaitez personnaliser.
11. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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'état dans toutes les tables basées sur des tâches, à l'exception de celles de Gestion des services sur site. ○ **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.
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 d'activation d'une action d'interface utilisateur qui ne peut pas être définie avec le générateur de conditions. 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**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Condition 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 **[and]** avec la condition dans le champ **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.
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.

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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configuration** > **Service sur site** Choisissez ensuite l'une des options suivantes :
   - **Flux d'ordres de travail**
   - **Flux de tâches de travail**
2. 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.
3. Cliquez sur **Créer une valeur 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.

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 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.
- 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.

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.

La section Contrôles de champ du formulaire Flux d'état vous permet de déterminer ce qui se passe si le système détecte une transition d'état spécifiée. Les contrôles de champ vous permettent également de définir ce qui se passe si l'état de fin est le même que celui dans lequel 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**, vous 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 permet de vérifier que les contrôles de champ sont correctement définis lorsque l'utilisateur sélectionne un nouvel état, mais aussi lorsque l'utilisateur rétablit l'état d'origine du champ **État** d'un enregistrement. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 flux d'états utilisent des scripts clients pour faire appliquer les contrôles de champs. Il est possible que vos paramètres soient modifiés par les politiques d'interface utilisateur existantes, qui s'exécutent après les scripts clients.

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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
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 de l'état de **démarrage Travail en cours** à un état de fin **Fermé terminé**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Flux d'états** > **Flux de tâches de travail**.
2. Sélectionnez la table de tâches de commande de travaux appelée Tâche de commande de travaux [wm_task].
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Ouvrez l'enregistrement de flux d'état nommé **Fermé terminé**.
5. 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

Les administrateurs peuvent reconstruire des flux d'état lorsqu'une incompatibilité entre les sys_ids existantes et nouvelles se produit.

Lorsque vous utilisez un fichier XML pour importer des flux d'états dans une instance, le système tente de faire correspondre les états entrants aux états existants en comparant les sys_ids. Étant donné que le sys_ids d'éléments dans une liste de choix peut varier d'une instance à l'autre, le système peut ne pas correspondre aux états, même s'ils sont par ailleurs identiques.

En cas d'échec de la correspondance, 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, lorsque vous devez reconstruire un flux d'état, vous pouvez exécuter des flux d'états provenant d'une autre application ServiceNow, telle que Gestion du service clientèle, et que vous souhaitez les utiliser pour Gestion des services sur site. Vous exportez un fichier XML à partir des flux d'état Gestion du service clientèle , puis chargez ce fichier XML dans les Gestion des services sur site flux d'état. Si des états ne correspondent pas utilisés dans Gestion du service clientèle et Gestion des services sur site, vous devez reconstruire les flux d'états Gestion des services sur site .

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.

Lorsqu'un flux d'état d'une table est supprimé, le système tente de supprimer tous les éléments de programmation inutiles qui ont été créés dans cette table, à l'aide des critères suivants :

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 : administrateur

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **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 :
   - **Chaîne de condition automatique** : cette condition garantit que l'état actuel est défini **sur 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 : `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**.

Configuration de la gestion des modèles pour Field Service

Configurez les configurations avancées des modèles de commande de travaux pour 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.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de modèles pour 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 utiliser des modèles pour identifier dynamiquement les informations permettant de remplir les champs d'une commande de travaux et de créer des tâches via les procédures suivantes :

- 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 Configuration du 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 Configuration de 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de la gestion des modèles sont les suivantes :

1. Activer la gestion des modèles pour Field Service

   Installez le module d'extension Gestion de modèles pour Service sur site (com.snc.fsm_template_management) si vous disposez du rôle administrateur.

2. (Facultatif) Configuration du mappage des données

   Configurez des modèles de travail pour extraire des champs de n'importe quelle table et les ajouter à un formulaire de commande de travaux. La table source peut être un ticket, un incident ou un changement apporté à la table.

3. (Facultatif) Configuration de modèles de tâches autonomes

   Utilisez la gestion de modèles pour créer des modèles de tâches de commande de travaux autonomes et les lier à un autre modèle 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.

Activer la gestion des modèles pour 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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de la gestion des modèles active Field Service 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 la gestion des modèles :

Traduction automatique

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

- Tables
- Includes de script
- Rôles d'entreprise

Pour plus d'informations, consultez Gestion de modèles pour Field Service les composants.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez Gestion de modèles pour Field Service le 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Configuration du mappage des données

Configurez les modèles de commande de travaux pour extraire 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 suivante : ticket, incident, changement ou autre, en fonction de la source d'origine d'une commande de travaux.

Vous créez d'abord une carte de table pour spécifier les champs à copier de la table source vers la table de commande de travaux, puis liez 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des configurations de mappage des données sont les suivantes :

1. Créer un mappage de champs à partir d'une table source vers une commande de travaux

   Utilisez le mappage de tables pour vous assurer 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.
2. Activer le modèle de commande de travaux pour extraire 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.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le mappage de tables 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 **Tout** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Mappage de table**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Carte de la 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 source vers les tables cibles.
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 avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs 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 avancée 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 de 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 utilisée 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 pour le 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 de commande de travaux que vous souhaitez renseigner avec la valeur de champ source mappée.
Ordre	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.
Avancés	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 avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs 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 extraire 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. Pour ce faire, associez une carte de table au modèle de commande de travaux.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Mappage d'attribut**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage des attributs de modèles

Champ	Description
Carte de table	Nom du mappage stocké dans la carte de table CSM.
Modèle de commande	Nom du modèle de commande de travaux pour lequel vous souhaitez utiliser les configurations de mappage de tables.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

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. Ce mappage d'attribut nouvellement créé se trouve dans la liste connexe Mappage d'attribut de modèle du formulaire de modèle de commande de travaux.

Configuration de 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 créez d'abord des modèles de tâches de commande de travaux autonomes, puis les mappez aux modèles de commande de travaux.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des modèles de tâches autonomes sont les suivantes :

1. 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.

2. 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.

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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Modèles de tâche de commande de travaux**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Description brève	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.
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. Ainsi, le modèle de commande de travaux peut identifier et 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 : administrateur

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Modèles des commandes 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 tâches de commande de service, 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 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.
Ordre	Ordre dans lequel le modèle de tâche doit être évalué pour créer la tâche pour 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. Sélectionnez **Soumettre**.

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.

Configuration des résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées

Dans Gestion des services sur site, les clients peuvent signer et confirmer numériquement 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 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

Gestion des services sur site - Signature Pad nécessite l'installation du 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.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Résultats

Lorsqu'il Field Service est activé, le module d'extension - Signature Pad ajoute avec succès les configurations Capture de signature et Résumé de la commande PDF dans la page de Field Service configuration.

Remarque :
Vous devez activer la **capture de la signature** et le résumé de la **commande PDF** pour générer le résumé PDF signé d'une commande de travaux fermée.

Configuration des tâches de commande de travaux

Les commandes de travaux sont composées d'au moins une, mais généralement de 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 qui fonctionnent de manière autonome. Il est plus facile de terminer une commande de travaux lorsque les tâches nécessaires pour terminer le travail sont divisées en parties logiques qui peuvent être accomplies indépendamment.

Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez également configurer une ou plusieurs configurations de 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.

- Créer des types de travail pour une tâche de commande de travaux

  Créez différents types de travail pour une tâche afin de déterminer et configurer les différents besoins de la tâche, par exemple si la tâche a besoin d'une équipe et la préférence d'un groupe d'affectation.

- États des tâches de commande de travaux

  Les états des tâches de commande de travaux sont séquentiels et progressent d'un état à l'autre. Selon votre configuration, les tâches de commande de travaux peuvent suivre cette séquence, une séquence unique, ou passer automatiquement d'un état à l'autre lorsque les exigences définies sont satisfaites.

- Configurer l'état planifié

  Permet à la tâche de commande de travaux d'être réservée de manière souple, mais pas confirmée. Dans cet état, la tâche de commande de travaux est en attente d'affectation de la part de l'expéditeur.

- Configuration des questionnaires de commande de travaux

  L'utilisation de la fonctionnalité de questionnaire de commande de travaux permet aux administrateurs de créer des enregistrements de questionnaire et d'associer ces enregistrements 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.

- Configuration de l'enregistrement de l'heure pour Field Service

  L'utilisation de la fonctionnalité d'enregistrement du temps permet aux agents d'enregistrer le temps passé sur les tâches à partir du formulaire de tâche de commande de travaux et le temps passé sur d'autres activités, telles que des réunions ou des formations, à partir du formulaire de temps travaillé.

Créer des types de travail pour une tâche de commande de travaux

Vous pouvez catégoriser le type de travail à effectuer pour Field Service terminer 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 configurer les différents besoins de la tâche, par exemple si la tâche a besoin d'une équipe et la préférence d'un groupe d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Types de travail**.
2. Sélectionnez Nouveau.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type de travail

Champ	Description
Nom	Nom du type de travail.
Valeur	Nom du type de travail à stocker en interne.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description	Description du type de travail.
Préférence de planification	Type de groupe d'affectation auquel la tâche devrait être affectée, par exemple 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, telle qu'un agent ou un 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. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le type de travail a été 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 en savoir plus sur l'ajout des besoins en ressources, reportez-vous à la section Ajouter des besoins en ressources pour une tâche de commande de travaux.

États des tâches de commande de travaux

Les commandes de travaux sont composées d'au moins une tâche de commande de travaux. Les états des tâches de commande de travaux sont séquentiels et progressent d'un état à l'autre.

Selon votre configuration, les tâches de commande de travaux peuvent suivre cette séquence, une séquence unique, ou passer automatiquement d'un état à l'autre lorsque les exigences définies sont satisfaites.

Gestion des services sur site États des tâches de commande de travaux

Brouillon	Le qualificateur n'a pas terminé de décrire le travail et le groupe de répartition est vide sur la tâche de commande de travaux.
Répartition en attente	Le qualificateur ajoute le groupe de répartition et sélectionne **Qualifié** 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.

Gestion des services sur site États des tâches de commande de travaux (suite)

Planifié	La tâche de commande de travaux est réservée de manière logicielle, mais n'est pas confirmée. La tâche de commande de travaux est en attente d'affectation de la part de l'expéditeur. **Remarque :** Cet état s'affiche uniquement si l'état Utiliser planifié est activé. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'état planifié.
Affecté	L'expéditeur confirme l'affectation de la tâche de commande de travaux. La tâche est en attente d'acceptation de la part de l'agent affecté.Field Service
Accepté	L'agent Field Service accepte la tâche et il est prêt à travailler dessus. **Remarque :** Si l'agent Field Service sélectionne **Démarrer le déplacement** sur la tâche de commande de travaux, la tâche entre dans le sous-état En route.
Travail en cours	L'agent Field Service démarre le travail et sélectionne Démarrer le travail sur la tâche de commande de travaux.
Fermé terminé	La tâche de commande de travaux a été effectuée selon les spécifications. **Remarque :** Le sous-état Fermé terminé est défini sur Terminé.
Fermé incomplet	La tâche n'a pas pu être effectuée comme spécifié. **Remarque :** Le sous-état Fermé incomplet est défini sur Terminé.
Annulé	La tâche a été annulée.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Configuration**.
2. Sélectionnez l'onglet **Affectation** .
3. Sélectionnez **Utiliser l'état planifié.**

> **Remarque :**
> Lorsque la **file d'attente d'expédition** 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. Sélectionnez **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 Planifiée à Affectée).
   Le nombre par défaut est 12, ce qui signifie que toute tâche planifiée dans les 12 prochaines heures est à l'état Affecté.
7. Sélectionnez **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 qui sont dans l'état planifié sont déplacées vers l'état Affecté.

Configuration des questionnaires de commande de travaux

Les questionnaires recueillent différents types d'informations auprès Field Service des agents, comme 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 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 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

Traduction automatique

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

certaines informations 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.

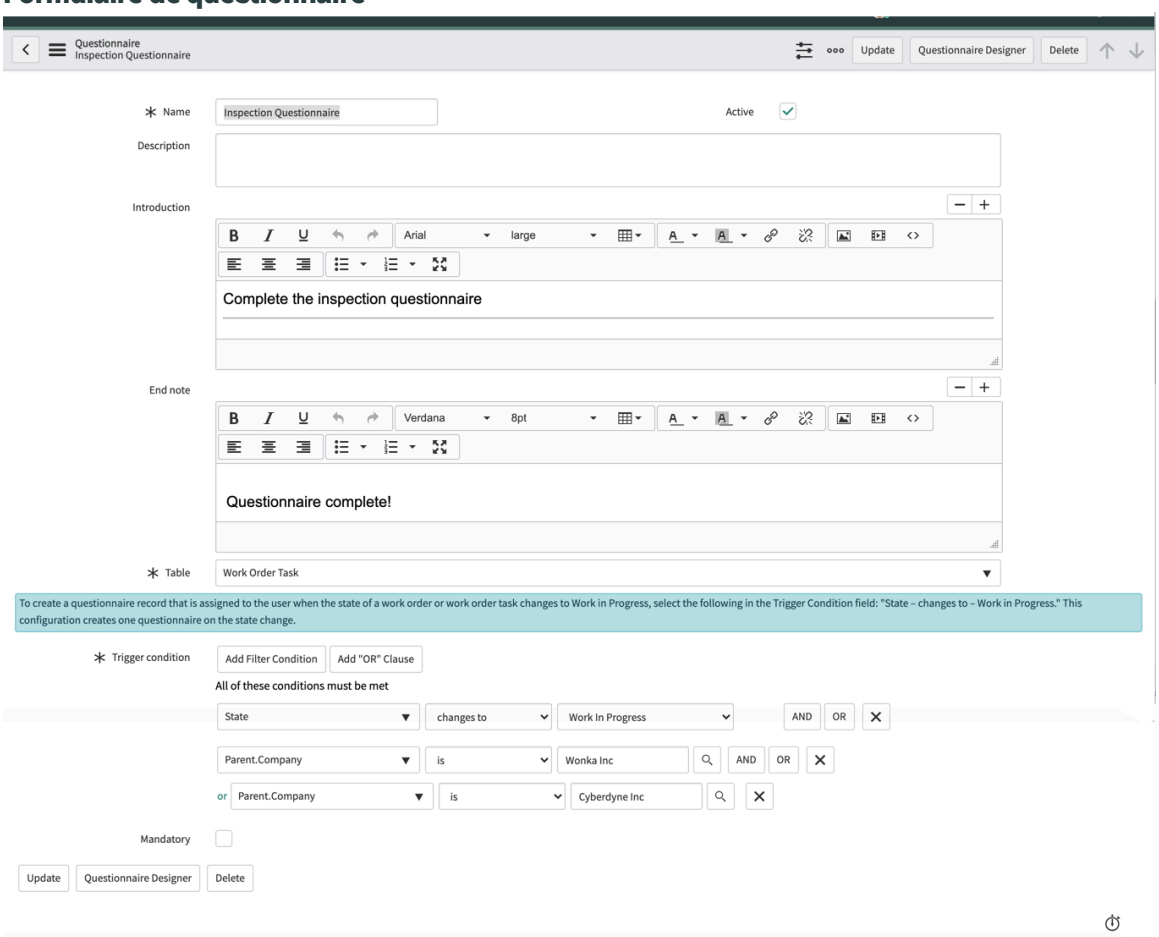
Lorsqu'une commande de travaux ou une tâche comporte un questionnaire associé, le bouton **Questionnaires** apparaît en haut du formulaire. Si vous sélectionnez ce bouton, la page Questionnaires s'affiche, dans laquelle l'agent peut remplir le questionnaire ou la liste de vérification.

Questionnaire de démonstration

Le questionnaire d'inspection est un enregistrement de questionnaire de démonstration qui est inclus avec 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.

Ce qui suit est 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, le changement **de l'opérateur signifie que l'état** a été changé en 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 répartiteur affecte une tâche de commande de travaux à un agent.
2. L'agent accepte la tâche et sélectionne **Démarrer le travail** sur le formulaire de tâche.
3. L'état de la tâche devient Travail en cours.
4. Le bouton **Questionnaires** s'affiche dans l'en-tête du formulaire de tâche.
5. L'agent sélectionne **Questionnaires** pour afficher un ou plusieurs questionnaires disponibles pour la tâche.
6. L'agent sélectionne **Démarrer** sur le questionnaire souhaité.
7. L'agent remplit le questionnaire et sélectionne **Soumettre** 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 la commande de travaux ou la tâche associée fermée.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des questionnaires de commande de travaux sont les suivantes :

1. Field Service Activer le questionnaire

   Installez le module Field Service d'extension - Questionnaire (com.snc.wm_questionnaire) si vous disposez du rôle administrateur.

2. Créer un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

   Créez un questionnaire à remplir avant le début des travaux ou après la fin d'un travail.

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 Field Service d'extension - Questionnaire (com.snc.wm_questionnaire) si Field Service vous disposez du rôle administrateur. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Résultats

Lorsqu'il Field Service est activé, le module d'extension Questionnaire 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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur peut afficher les enregistrements de questionnaire à partir de la liste Questionnaire et des questionnaires en accédant à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Questionnaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de questionnaire

Champ	Description
Nom	Nom du 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.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du questionnaire. L'administrateur peut joindre des questionnaires actifs aux commandes de travaux et aux 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 générateur de conditions pour créer des conditions de déclenchement. Lorsque ces conditions sont remplies 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 se trouver avant que les agents puissent remplir un questionnaire obligatoire.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le système crée l'enregistrement, affiche le formulaire de questionnaire et ajoute le bouton **Concepteur de questionnaire**.
5. Pour créer le texte du questionnaire, sélectionnez **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 Concepteur d'enquête .
7. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez la fenêtre Concepteur d'enquête.

Résultats
Le questionnaire est créé.

Que faire ensuite
Pour afficher les enregistrements de questionnaire de la liste Questionnaire et des questionnaires, accédez à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.

Pour modifier un questionnaire, ouvrez le formulaire, apportez vos modifications, puis sélectionnez **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 de temps étend les fonctionnalités de l'application Gestion des cartes de pointage à Gestion des services sur site. Les agents peuvent enregistrer le 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.

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 de temps étend également les fonctionnalités de l'application Gestion des coûts à Gestion des services sur site. Les gestionnaires peuvent consulter et créer des types de taux et des cartes d'évaluation de main-d'œuvre. Ils peuvent également afficher les lignes de dépenses. Les feuilles de temps utilisent des cartes des taux de rémunération 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 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 peut désactiver la création automatique de cartes de pointage pour un utilisateur spécifique disposant du 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'enregistrement de l'heure sont Field Service les suivantes :

1. Activer l'enregistrement du temps pour Field Service

   Installez le module d'extension Enregistrement de l'heure pour Field Service (com.snc.wm_time_recording) si vous disposez du rôle administrateur.

2. Configurer les catégories d'enregistrement de temps pour Gestion des services sur site

   Créez des catégories d'enregistrement du temps pour suivre avec précision le travail Field Service effectué par les techniciens. Par exemple, vous pouvez créer une catégorie appelée Formation si les techniciens suivent régulièrement des formations.

Traduction automatique

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

Activer l'enregistrement du temps pour Field Service

Vous pouvez activer le module d'extension Enregistrement de l'heure pour Field Service (com.snc.wm_time_recording) si Field Service vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- L'enregistrement de l'heure pour le service sur site nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer l'enregistrement du temps pour Service sur site.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Field Service Management (com.snc.work_management)

  Vous permet de gérer les demandes de travaux 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 l'enregistrement de l'heure pour Field Service le module d'extension :

- Modules d'extension
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Enregistrement de l'heure pour Field Service les composants.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d'extensionTime Recording for Field Service (com.snc.wm_time_recording).

   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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Configurer les catégories d'enregistrement de temps pour Gestion des services sur site

Vous pouvez configurer des catégories d'enregistrement de temps pour qu'elles soient en adéquation avec le travail effectué par vos agents de service sur site.

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 **Tout** > **Feuilles de temps** > **Cartes de pointage** > **Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur le mot **Catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.
4. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Pour ajouter une nouvelle catégorie : Tapez le nom de la nouvelle catégorie dans le champ **Entrer un nouvel élément :,** puis sélectionnez **Ajouter** dans la partie inférieure de l'écran.
   - Pour ajouter une catégorie existante : sélectionnez la catégorie dans la colonne **Disponible** , puis 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 **Monter** ou **Descendre**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Field Service Configuration des configurations de travail

Field Service Configurations de travail vous permet de créer des configurations de travail pour différents types de tâche. Une configuration de tâche identifie les configurations et les données requises pour une tâche de service sur site spécifique.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Field Service de travail sont les suivantes :

1. Field Service Activer les configurations de travail

   Activez le module d'extension Field Service Configurations de travail (com.snc.fsm_work_types) pour Gestion des services sur site si vous disposez du rôle administrateur.

2. Configurer des configurations de travail

   Utilisez Field Service les configurations de travail pour personnaliser les données capturées lorsque le travail est effectué sur différents types de tâches de commande de travaux.

3. (Facultatif) Gérer les configurations de travail

   Modifiez Field Service les configurations de travail que vous créez une fois que vous les avez créées. Cela peut être utile si un processus a changé ou si vous devez ajouter un nouveau champ.

4. (Facultatif) Configuration d'un modèle de commande de travaux avec des configurations de travail

   Configurez Field Service des configurations de travail pour qu'elles fonctionnent avec des 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.

5. (Facultatif) Configurer la planification dynamique avec les configurations de travail

   Configurez des Field Service configurations de travail pour qu'elles fonctionnent avec la planification dynamique.

Field Service Activer les configurations de travail

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service Configurations de travail (com.snc.fsm_work_types) 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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extensionField Service Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Configurer des configurations de travail

Utilisez l'application Gestion des services sur site pour gérer différents types de tâches de service sur site. Une configuration de tâche identifie les configurations et les données requises pour une tâche de service sur site spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer une table pour étendre la table de tâches de commande de travaux pour chaque configuration de tâche. Vous pouvez ensuite configurer un certain nombre d'éléments, tels que les règles métier et les scripts clients, qui régissent les tâches de commande de travaux de la configuration de travaux de la création à la résolution. Lors de la création d'une commande de travaux, les initiateurs ou les qualificateurs peuvent sélectionner la configuration de travail qui correspond au travail sur le terrain soit directement, soit par le biais 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.

Procédure

1. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie Types de tâches de commande de travaux, affichez la liste des tâches de configuration de la fonctionnalité.

Tâches de configuration du travail

Tâche	Description
Créer des types de tâches de commande de travaux	Vous pouvez éventuellement créer une nouvelle table Type de tâche de commande de travaux qui étend la table Tâche de commande de travaux (wm_task). **Remarque :** Assurez-vous que la table de tâches de commande de travaux est extensible avant de continuer. Activez le marqueur d'audit pour la nouvelle table Type de tâche de commande de travaux créée pour capturer l'historique d'audit. Vous pouvez créer une table pour le type de tâche de commande de travaux à l'aide de la fonctionnalité de création de table de plateforme (accédez à **Définition du système** > **Table**). **Remarque :** Assurez-vous que l'accès à l'application est défini sur « Tous les périmètres de l'application » pour permettre à toutes les fonctionnalités de service sur site d'accéder à la nouvelle table.
Configurez les règles de vues.	Les règles de vues déterminent les vues de formulaire qui sont disponibles pour les utilisateurs. Créez des règles de vue déterminant les conditions dans lesquelles le système affiche la table Type de tâche de commande de travaux dans une vue spécifiée.
Configurez les politiques d'interface utilisateur.	Les politiques d'interface utilisateur changent de manière dynamique le comportement des informations dans un formulaire, par exemple définir un champ sur Lecture seule ou rendre un champ obligatoire. Configurez les politiques d'interface utilisateur souhaitées pour le formulaire de tâche de commande de travaux.
Configurez les scripts clients.	Les scripts clients permettent au système d'exécuter JavaScript sur le client lorsque des événements liés au client se produisent, par exemple lors du chargement d'un formulaire ou lorsqu'un champ change de valeur. Configurez les scripts 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.

Tâche	Description
	souhaités pour la table Type de commande de travaux.
Configurer des règles métier	Une règle métier est un script de serveur qui s'exécute lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, mis à jour ou supprimé, ou lorsqu'une table est interrogée. Utilisez les règles métier pour accomplir des tâches, par exemple changer automatiquement les valeurs dans les champs de formulaire lorsque certaines conditions sont remplies, ou pour créer des événements pour les notifications par e-mail et les actions des scripts. Définissez les règles métier souhaitées pour la table Type de commande de travaux.
Configurer les actions d'interface utilisateur	Les actions d’interface utilisateur comprennent les boutons, les liens et les éléments de menu contextuel qui apparaissent sur les formulaires et les listes. Étant donné qu’un type de tâche de commande de travaux est une extension d’une tâche de commande de travaux, le type de tâche de commande de travaux hérite des actions d’interface utilisateur de commande de travaux.
Configurez les rôles.	Créez un ou plusieurs rôles pour contrôler l’accès aux fonctionnalités et aux options du Type de tâche de commande de travaux. Ensuite, accordez à ces rôles l'accès aux applications et modules souhaités.
Configurez les ACL.	Utilisez les règles des listes de contrôle d'accès (ACL) pour restreindre l'accès aux données.
Configurer des catégories de tâches	Créer une catégorie pour les différents types de tâches qui partagent une configuration de service sur site similaire.
Configurer les types de tâches	Créez un type de travail pour les tâches répétitives que votre entreprise effectue. Par exemple, une entreprise d’installation de chauffage peut créer des types de travail intitulés Installer le chauffage, Réparer le chauffage et Remplacer le chauffage.
Configurer Gestion des services sur site (configuration SM)	Vous pouvez également créer une nouvelle configuration de Gestion des services sur site (configuration SM) si nécessaire pour une configuration de tâche. Configurez plusieurs paramètres différents pour déterminer comment les opérations quotidiennes, y compris les processus de gestion, les méthodes d’affectation de tâches, les notifications et autres tâches d’activités sont gérés dans la configuration de tâche.
Configurer la configuration de tâche	Permet au client de configurer différentes configurations de tâche pour les workflows

Traduction automatique

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

Tâche	Description
	de service sur site en fonction des besoins d'une unité business ou d'un département. Chaque configuration de tâche permet à l'entreprise ou au département de configurer les champs de données requis en les mappant à la table Type de tâche de commande de travaux. La configuration de travail peut également être configurée avec la configuration correcte de l'application Gestion des services (configuration SM). La configuration de tâche est éventuellement mappée à la catégorie de tâche correcte, de sorte que seuls les types de tâches correspondant à une configuration de tâche donnée sont disponibles pour la sélection sur la tâche de commande de travaux.

3. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

Gérer les configurations de travail

Gérez les configurations de travail pour vous assurer que les configurations se réfèrent aux tables de tâches appropriées et apparaissent dans les configurations de Gestion des services (SM) sélectionnées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de travail**
2. Sélectionnez une configuration de travail à gérer.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du travail

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de travail.
Table de tâches	Nom de la table de tâches.
Configuration SM	Nom de la configuration SM.
Description	Description de la configuration de travail.
Actif	Option permettant d'indiquer si la configuration de travail est disponible à la sélection.
Type de configuration	Type de configuration pour la configuration de travail.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Catégorie de type de travail	Catégorie de type de travail pour la configuration de travail sélectionnée

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration d'un modèle de commande de travaux avec des configurations de travail

Le module d'extension Field Service Configurations de travail (com.snc.fsm_work_types) vous permet d'ajouter des configurations de travail aux modèles de commande de travaux. Lorsque vous créez une commande de travaux à l'aide du modèle, les tâches de commande de travaux sont enregistrées dans la table de tâches spécifiée dans la configuration de travail.

Pour en savoir plus sur la définition des configurations de travail, reportez-vous à la section Configurer des configurations de travail.

Pour en savoir plus sur la création d'un modèle de commande de travaux, reportez-vous à la section Créer un modèle de commande de travaux.

Configurer la planification dynamique avec les configurations de travail

Le module d'extension Field Service Configurations de travail (com.snc.fsm_work_types) vous permet de définir différentes configurations de planification dynamique pour différentes configurations de travail. Les tâches de commande de travaux qui sont planifiées dynamiquement sont enregistrées dans la table de tâches spécifiée dans la configuration de travail.

Pour en savoir plus sur la définition des configurations de travail, reportez-vous à la section Configurer des configurations de travail.

Pour plus d'informations, voir Configurer la planification dynamique

Configuration de la gestion du travail planifié

Configurez la gestion des travaux planifiés pour créer et gérer les activités de travaux planifiés avec des calendriers récurrents à intervalles réguliers.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de mise en place de la gestion du travail planifié sont les suivantes :

1. Installer Gestion du travail planifié

   Installez l'application Gestion du travail planifié (com.snc.fsm_planned_work_management) si vous disposez du rôle administrateur.

2. (Facultatif) Utiliser le point d'extension pour la gestion du travail planifié

   Utilisez des points d'extension pour développer la fonctionnalité Gestion des services sur site sans modifier le code d'application.

3. Configuration des plans de travaux

   Créez un plan de travail pour un modèle de produit ou d'autres critères, tels que l'emplacement ou la ressource. Par exemple, vous pouvez configurer le calendrier de travail pour spécifier qu'un entretien 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.

Traduction automatique

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

Gestion des commandes de travaux pour le travail planifié

Exemple de plan de travail

Page d'accueil de Gestion du travail planifié

Installer Gestion du travail planifié

Vous pouvez installer l'application Gestion du travail planifié (com.snc.fsm_planned_work_management) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- 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 produit ou une application ServiceNow .
- Consultez la liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les ServiceNow Store abonnements, et la compatibilité des versions.
- L'activation de Gestion du travail planifié active les modules d'extension suivants s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension ServiceNow requis

Gestion des 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, reportez-vous à la section Activer la gestion des modèles pour Field Service.

Maintenance planifiée (com.snc.planned_maintenance)

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 travaux 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)

Permet d'accéder à la page d'accueil et au calendrier de planification de Gestion du travail planifié et de les gérer.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion du travail planifié :

- Modules d'extension
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

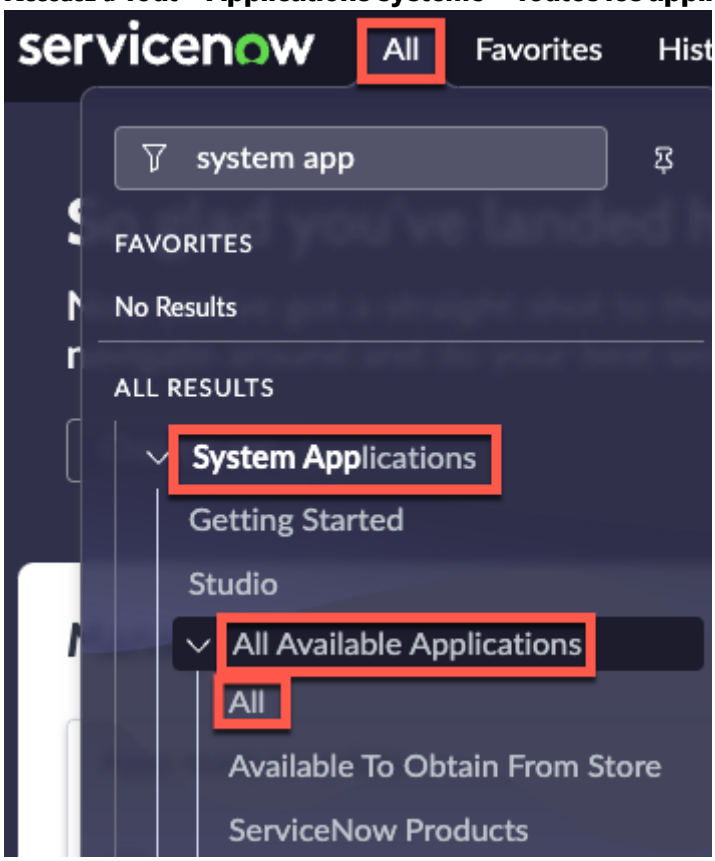
Pour plus d'informations, consultez Composants de Gestion du travail planifié.

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.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



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**.

   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**.

Traduction automatique

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

Utilisation 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 Gestion du travail planifié (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 Gestion du travail planifié.

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 opérations 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

Configuration des plans de travaux

Gestion du travail planifié vous permet de créer, de gérer et de planifier des plans de travaux flexibles pour toute activité récurrente qui nécessite une maintenance régulière.

Vous pouvez créer un plan de travail pour un modèle de produit ou d'autres critères, tels que l'emplacement, la ressource, le CI, etc., et spécifier le travail à effectuer. Le calendrier de travail planifié spécifie le moment, en spécifiant la fréquence et le moment d'effectuer le travail.

Par exemple, vous pouvez configurer un plan de travaux afin d'effectuer une révision automobile pour une voiture que vous venez d'acheter. L'horaire de travail peut spécifier d'effectuer un service tous les six mois pendant deux ans à compter de la date d'achat ou après avoir parcouru 10 000 miles, selon la première éventualité.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de mise en place des plans de travail sont les suivantes :

1. Créer un plan de travail

   Utilisez des plans de travail pour définir comment et quand le travail doit être effectué pour une activité.

2. Configurer un calendrier de travail

   Utilisez des calendriers de travail pour définir des critères spécifiques afin de déterminer quand le plan doit être exécuté. Il s'agit notamment de définir la date de début et la date de fin de l'exécution du plan.

3. Associer un modèle de commande de travaux à un calendrier de travail

Traduction automatique

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

Mappez une ou plusieurs conditions à un calendrier de travaux planifié. Par exemple, vous pouvez configurer la maintenance de deux imprimantes de marques différentes en même temps. Pour ce faire, vous devez créer un calendrier pour ces machines, puis le mapper à différents modèles de commande de travaux.

4. Créer des enregistrements de travaux planifiés

   Créez des enregistrements de travaux pour les travaux qui ont été mappés à un plan de travail. Appliquez un plan de travail aux enregistrements et calendriers correspondants pour créer des enregistrements de travaux planifiés.

5. (Facultatif) Supprimer les occurrences de calendrier de vos commandes de travaux planifiées

   Utilisez la suppression du calendrier pour rationaliser les tâches en supprimant les tâches en double lorsque les calendriers se chevauchent. 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 initialement.

6. (Facultatif) Replanifier la commande de travaux planifiée

   Évitez de générer des commandes de travaux en double pour les occurrences de calendrier qui se chevauchent en changeant la date de début ou de fin, en avançant ou en retardant les travaux de maintenance selon les besoins.

Créer un plan de travail

Créez un plan de travail pour spécifier comment et quand le travail doit être effectué pour n'importe quelle 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 travail comprend la date de début et de fin effective qui détermine 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 travail doit avoir au moins un ou plusieurs enregistrements associés auxquels vous souhaitez appliquer le plan de travail. Vous pouvez identifier les enregistrements qui nécessitent un travail 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 travail en appliquant un critère de filtrage à la table contenant les enregistrements d'ordinateur qui commence par « Apple ».

Remarque :
Les actifs filtrés ou les activités qui nécessitent un travail sont appelés enregistrements correspondants dans le plan de travail.

Vous pouvez également créer un plan de travail via l'espace de travail de gestion du travail planifié. Accédez à la **Tout** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis sélectionnez l'icône **Liste** ().

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Sélectionnez **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.

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.
Début effectif	Date de début d'entrée en vigueur à partir du moment où le plan de travaux est actif.
Fin effective	Date de fin effective jusqu'au moment où 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.
Description brève	Brève description du plan de travail.
Conditions	
Type	Type de déclencheur qui détermine quand le travail doit être effectué. ○ **Selon le modèle :** Baser le plan de travail sur un modèle spécifié d'un CI. ○ **Généralités:** 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 un modèle s'appliquent uniquement aux modèles matériels, en particulier ceux pour lesquels au moins une catégorie de modèle est définie. ○ Le type de plan de base d'installation n'est disponible que si le module d'extension Gestion de base d'installation (com.snc.install_base) du service clientèle est activé.
Modèle	Sélectionnez un ou plusieurs éléments du catalogue de produits pour identifier les CI ou la base d'installation qui nécessitent une maintenance. Lorsque vous sélectionnez un modèle, la table associée apparaît dans le champ Table. Par exemple, si vous sélectionnez un modèle spécifique de PC, le champ Table affiche **l'ordinateur**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	[cmdb_ci_computer]. Ce champ s'affiche si vous avez sélectionné soit **Basé sur le modèle**, soit **Type de base d'installation** . Pour le type de base d'installation, le champ Table renseigne 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 ressources spécifiques que vous souhaitez travailler. Seuls les enregistrements de la table sélectionnée qui correspondent aux critères de filtrage nécessitent un travail.
Catégorie	Déterminez si le plan de travail s'applique à la planification de l'équipement d'origine (OEM) ou à la planification de l'équipement de remplacement (AEM).
Appliquer aux nouveaux enregistrements corresponda	Option permettant de s'assurer que les calendriers définis pour ce plan de travaux sont appliqués à tous les enregistrements qui ont été ajoutés à la table spécifiée depuis la dernière exécution du plan et qui respectent également les conditions spécifiées dans les conditions de filtre.
Politique de remplacement de la maintenance	Spécifiez ce qu'il faut faire lorsqu'un plan de travail s'exécute en fonction d'une occurrence de calendrier déjà en cours. ○ **Laisser:** N'autorisez pas la création de nouvelles tâches ou la suppression de tâches existantes. ○ **Annuler l'existant :** Permet la suppression des 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 qui nécessitent un travail sont identifiées à partir de la table sélectionnée en fonction des conditions de filtrage.

Traduction automatique

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

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 avoir créé un plan de travail, il est important de définir des critères spécifiques pour déterminer quand le plan doit être exécuté. Il s'agit notamment de définir la date de début et 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 travail avant de configurer un calendrier de travail pour le plan.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un ou plusieurs calendriers. Par exemple, vous pouvez configurer des calendriers pour qu'une classe d'ordinateurs redémarre le premier et le 15 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 imprimées. Ce conflit pourrait 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 en fonction de la première éventualité. Lorsque le déclencheur **Durée ou Compteur** est sélectionné, les champs **Prochaine exécution** et **Prochaine valeur d'exécution** sont renseignés dans la liste **connexe Enregistrements de travaux planifiés** sur le formulaire Plan de travaux.

Remarque :
Dans un enregistrement de plan de travail, l'horodatage affiché dans le champ **Heure de la prochaine exécution** n'est pas le même que l'heure définie pour l'exécution du travail planifié. Le champ **Action suivante** de l'enregistrement **Exécution nocturne de maintenance planifiée** affiche le temps d'exécution réel de la tâche planifiée pour la tâche planifiée.

Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle vérifie si la valeur dans le champ Heure de la **prochaine exécution** est inférieure à l'heure définie pour la tâche planifiée d'exécution nocturne suivante 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, dans le formulaire Calendrier de travaux planifié, sélectionnez **Valeur de champ** comme calendrier planifié de début basé sur, pour plusieurs actifs, puis sélectionnez **Installé** comme référence de début effectif. La planification identifie la date de début de l'enregistrement de travaux planifié en fonction de la date d'installation des actifs associés au plan de travaux. Lorsque la **valeur de champ** démarre le calendrier planifié en fonction de la sélection, le champ **Prochaine**

Traduction automatique

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

heure d'exécution est renseigné dans la liste connexe **Enregistrements de travaux planifiés** sur le formulaire Plan de travaux.

Vous pouvez également créer des calendriers de travaux planifiés via l'espace de travail de gestion du travail planifié. Accédez à la **Tout** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis sélectionnez l'icône **Liste** (icône 

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.

Calendrier de travaux planifié

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier de travaux planifié.
Description brève	Bref résumé du calendrier de travaux prévu.
Déclencheur	Condition de synchronisation qui déclenche l'exécution du plan. ○ **Durée :** travaux à effectuer en fonction du temps. En fonction de votre sélection, des champs supplémentaires apparaissent pour définir la durée. ○ **Compteur :** travaux à effectuer en fonction du nombre. Les champs **Tous les** et **Champ** s'affichent. ○ **Condition:** Entretien à effectuer lorsqu'une certaine condition est remplie. Le champ **Condition de filtre** s'affiche. ○ **Script:** Appliquez des critères avancés pour exécuter 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 défini sur le nom du plan de travaux.
Actif	Option permettant d'activer le calendrier d'un plan de travail.
Détails de la durée	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de déclencheur	Catégorie de durée du calendrier de travail. Par exemple, si vous sélectionnez **plusieurs jours de la semaine, le** champ **Jours d'échéance de la semaine** s'affiche afin que vous puissiez spécifier les jours de la 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 afin d'exécuter le calendrier. Ce champ s'affiche 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 **Annuellement**.
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 du calendrier de travail planifié à répéter. Ce champ s'affiche 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 pour **Type de déclencheur**.
Run dayofmonth	Jour du mois à répéter. Ce champ s'affiche lorsque **Mensuel** ou **Annuel** est sélectionné pour **Type de déclencheur**.
Exécuter le mois	Mois à répéter. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Annuel**est sélectionnée pour **Type de déclencheur**.
Temps d'exécution	Heure de la journée en heures, minutes et secondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 s’affiche pour tous les types de déclencheurs, à l’exception de l’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** de la tâche. Ce champ s’affiche lorsque **Durée** est sélectionnée pour **le déclencheur**.
Conserver l'intervalle calculé	Option permettant de redémarrer le calcul de l’intervalle à partir du moment où la commande de travaux a été terminée. Ce champ s’affiche lorsque **Intervalle**, **Mensuel** ou **Annuel** est sélectionné pour le **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 être exécuté. Ce champ s’affiche lorsque **Condition** est sélectionnée pour le déclencheur.
Script	Script qui détermine si le calendrier de maintenance doit être exécuté. Par exemple, Maintenance s’exécute si le script renvoie la valeur vrai. La variable « actuel » est disponible et représente l’enregistrement en cours de maintenance, par exemple un CI. Ce champ s’affiche **lorsqu’un script** est sélectionné pour **déclencher**.
Détails de la mesure	
Table	Répertorie la table associée aux actifs ou CI sélectionnés pour la maintenance. Ce champ s’affiche lorsque Compteur ou Condition est sélectionné pour le déclenchement.
Champ	Champ utilisé pour définir à quoi s’appliquent les occurrences du champ **Chaque** . Par exemple, si le champ pages est renseigné, le champ **Chaque** peut contenir le nombre de pages qui sont imprimées avant l’exécution de l’action définie dans le plan. Ce champ s’affiche lorsque **le compteur** est sélectionné 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
Tous les	Nombre d'occurrences, telles que les miles ou les pages, qui doivent être enregistrées avant l'exécution du plan de travail. Cette valeur doit être supérieure à zéro (0). Ce champ s'affiche lorsque **le compteur** est sélectionné pour le déclencheur.
Conserver le compteur calculé	Option permettant de redémarrer le calcul du compteur en fonction de la valeur définie dans le champ **Tous les** .
Détails d'effectivité	
Démarrer le calendrier planifié basé sur	Option en fonction de laquelle le calendrier de travaux planifié doit déterminer sa date de début. ○ Date ○ Valeur du champ ○ Calendrier
Début effectif	Date de début d'entrée en vigueur à partir de laquelle le travail planifié est planifié pour fonctionner.
Référence de début effectif	Valeur de champ à utiliser pour déterminer la date de début du travail planifié. La référence de début effectif affiche la liste des champs de la table sélectionnée pour créer les conditions du plan de travail. Par exemple, Imprimante [cmdb_ci_printer] Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **valeur du champ** est sélectionnée dans **Démarrer le calendrier planifié basé sur**.
Calendrier	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 à partir de **Démarrer le calendrier planifié basé sur**.
Calendrier de fin planifiée basé sur	Valeur qui détermine la date de fin d'un calendrier de travaux 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 comme étant 4, le cycle de travail planifié s'exécutera quatre fois et se terminera après la quatrième itération.

5. 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
Le calendrier est créé pour un plan de travail. La liste connexe des occurrences de calendrier est ajoutée au calendrier pour suivre l'occurrence des cycles de maintenance du calendrier.

Les occurrences de calendrier sont créées automatiquement pour les calendriers basés sur la durée. Toutefois, si une autre option de déclenchement est sélectionnée pour un calendrier, l'occurrence n'est créée que lorsque la condition spécifiée ou la valeur du compteur est remplie. Les créations d'occurrences de calendrier dépendent 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 travaux planifié. Ajoutez des conditions pour identifier les modèles pertinents 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 la planification puisse identifier le modèle approprié pour générer des commandes de travaux spécifiques à chaque appareil d'IRM.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **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.
Calendrier	Calendrier de travail planifié auquel vous ajoutez le modèle. Ce champ est automatiquement défini sur le calendrier de travaux planifié sélectionné.
Table	Table associée au plan de travail correspondant de ce calendrier planifié. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de table sélectionné pour le plan de travail.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Condition	Conditions de filtre pour déterminer le modèle de commande de travaux à utiliser pour créer des commandes de travaux selon le calendrier planifié.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les commandes de travaux créées par les travaux planifiés en cours d'exécution sur le calendrier de travail associé contiennent le modèle sélectionné.

Créer des enregistrements de travaux planifiés

Créez une liste d'enregistrements de travaux planifiés en fonction du nombre de calendriers de travail configurés, des enregistrements correspondants ou du nombre de modèles mappés au calendrier.

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 `Maintenance planifiée Exécution nocturne` pour créer des commandes de travaux. Pour plus d'informations, consultez Exécuter une tâche planifiée pour exécuter un calendrier de travail 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 tous effet sur les enregistrements correspondants lors de la création d'enregistrements de travail planifiés. Cette même fonctionnalité existe pour les calendriers de travail qui sont 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 l'espace de travail de gestion du travail planifié. Accédez à la **Tout** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis sélectionnez l'icône Liste (icône 

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 des enregistrements de travaux planifiés.

Supprimer les occurrences de calendrier de vos commandes de travaux planifiées

Rationalisez et optimisez les activités de maintenance en supprimant les tâches planifiées en double lorsque différents calendriers se chevauchent.

Avant de commencer
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

Utilisez la suppression du calendrier pour rationaliser les tâches en supprimant les tâches en double lorsque les calendriers se chevauchent. 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 initialement.

Prenons l'exemple d'un appareil d'IRM avec des plans d'entretien planifiés mensuels et trimestriels. Si la maintenance mensuelle a lieu le 15 et la maintenance trimestrielle le 22 de tous les trois mois, ces calendriers se chevauchent tous les trois mois. Les deux calendriers peuvent inclure des tâches, telles que le nettoyage des bouches d'aération. Pour éviter d'effectuer deux fois la même tâche, une période de suppression (par exemple, sept jours) est utilisée pour vérifier les chevauchements. Si les tâches mensuelles sont couvertes dans le calendrier trimestriel, le système supprime la maintenance mensuelle. Cela permet d'éviter les doublons, d'économiser des ressources et de maintenir l'efficacité opérationnelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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	Période au cours de laquelle des occurrences de calendrier se chevauchant sont identifiées, ce qui permet au système de supprimer les tâches de commande de travaux en double.
Actif	Option permettant d'activer cette règle de suppression.
Supprimer par	Nom du calendrier de travail auquel vous souhaitez donner la priorité sur le calendrier actuel.
Ordre	Ordre dans lequel cette règle de suppression est évaluée.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

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 ordres de travail planifiés en avançant ou en retardant la date d'occurrence du calendrier.

Avant de commencer

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

Évitez de générer des commandes de travaux en double pour les occurrences de calendrier qui se chevauchent en changeant 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 **Tout** > **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 la plus proche** ou **Date d'échéance demandée** pour modifier la date et l'heure de l'occurrence de calendrier existante.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration du 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 ou la ressource 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 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 aide le système à 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 attribuant 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.

Lorsqu'une tâche de commande de travaux est créée, le système recherche tous les niveaux d'heure d'accès actifs en fonction de la commande affectée, puis identifie si les attributs de la tâche correspondent aux préférences d'heure 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 sort 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.

Niveau de l'heure d'accès : Emplacement du compte, Critères de correspondance : Compte et Emplacement, Préférences du compte : Boxeo, Préférences de localisation : San Francisco et Floride

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 compte Boxeo du site de San Francisco a des heures d’accès de 19h00 à 21h00, tandis que le compte Boxeo du site de Floride a des heures d’accès de 18h00 à 21h00.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration du remplissage automatique des heures d’accès sont les suivantes :

1. Gestion des services sur site Activer la gestion des heures d’accès

   Activez le module d’extension Gestion des heures d’accès à la gestion des services sur site (com.snc.fsm_access_hours) pour Gestion des services sur site si vous disposez du rôle administrateur.

2. Définir les préférences d’heure d’accès pour une tâche de commande de travaux

   Définissez les heures d’accès pour définir les heures auxquelles un emplacement est disponible pour qu’un agent puisse s’y rendre et terminer son travail.

Gestion des services sur site Activer 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 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 Gestion des heures d’accès nécessite les modules d’extension suivants. Assurez-vous que ces modules d’extension sont activés avant d’installer Field Service Gestion des heures d’accès.

  Modules d'extension ServiceNow requis

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

  Vous permet de gérer les demandes de travaux 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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module Field Service d’extension Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours) à l’aide des critères de filtrage 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

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

Remarque :
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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

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 les 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

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **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 renseigner automatiquement les heures d'accès. Vous pouvez sélectionner plusieurs critères.
Ordre	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. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le niveau d'heure d'accès est créé.
5. Dans le module Configuration des heures d'accès, sélectionnez **Préférences des heures d'accès**.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. 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 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 de 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 s'affichent dans le formulaire Préférences des heures d'accès.
Type	Type de données de sortie pour afficher les heures d'accès, soit Valeur ou Script. Utilisez une valeur pour définir des heures d'accès statiques ou un script pour définir dynamiquement les heures d'accès.
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 la 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 les heures d'accès de manière dynamique en utilisant les attributs de tâche de commande de travaux tels que la priorité, le type de travail, et ainsi de suite. 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 renvoie les heures d'accès 24h/24 et 7j/7 et si la priorité est supérieure à 1, il renvoie les heures d'accès 8h-17h00 en semaine.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque Script est sélectionné dans le champ Type.

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les heures d'accès sont définies 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 qu'elle prenne en charge les Gestion des services sur site actifs linéaires en activant le module d'extensionGestion des actifs d'entreprise (com.sn_eam) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension associés ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

La prise en charge des actifs linéaires nécessite Gestion des services sur site 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 travaux effectuées sur site par les agents de service sur site. Pour plus d'informations, consultez Activation de Field Service Management.

Field Service avec emplacements des services (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 sur l'espace de travail CSM configurable.

Rôle requis : administrateur

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 Actifs linéaires Propriétés de 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.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Gestion des actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Configuration de 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 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 étapes. 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 plateforme Concepteur d'automatisation de processus .

Des playbooks pour le moment 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 en étapes pour fournir une expérience guidée. Ils vous orientent 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

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de Playbooks pour Gestion des services sur site sont les suivantes :

1. Installer Playbooks pour Gestion des services sur site

   Installez les playbooks pour l'application Gestion des services sur site (sn_fsm_playbook) si vous disposez du rôle administrateur.

2. Activer Playbooks pour Gestion des services sur site

   Activez les playbooks de Studio de workflow sur votre instance afin de pouvoir créer des playbooks déclenchés par des tables.

Installer Playbooks pour Gestion des services sur site

Installez Playbooks pour Gestion des services sur site l'application (sn_fsm_playbook) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

- 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 produit ou une application ServiceNow .
- Playbooks for Gestion des services sur site requiert 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 Core (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 travaux effectuées sur site par les agents 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.

(pour en savoir plus, consultez Activation de Field Service Management) ;

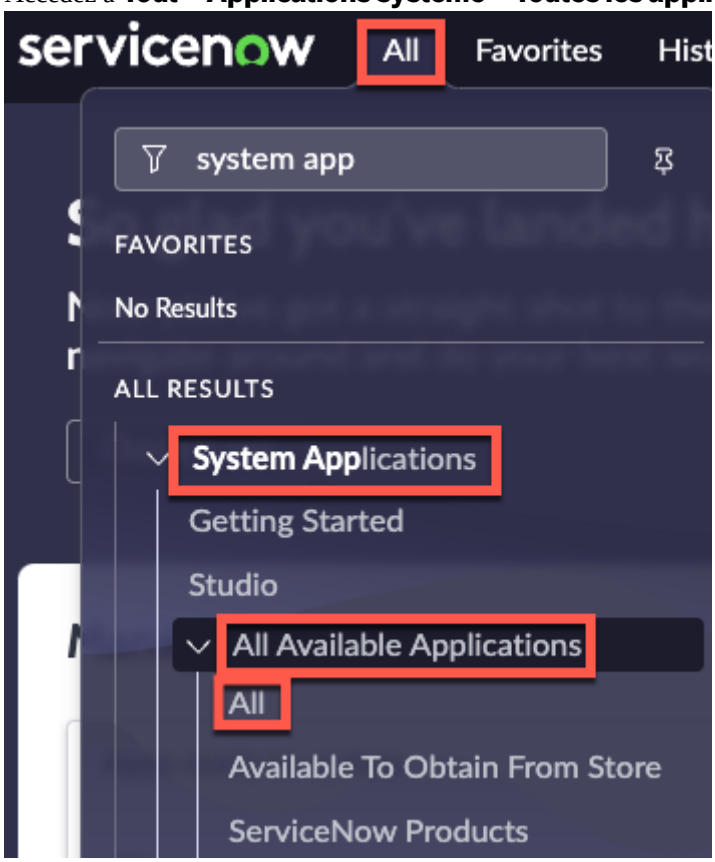
Concepteur d'automatisation de processus Core (com.glide.pad.core)

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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher 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. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Playbooks 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.

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 Studio de workflow Playbooks sur votre instance afin de pouvoir créer des Playbooks tables déclenchées par.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer Playbooks des tables Studio de workflow déclenchées par Gestion des services sur site des tables, vous devez acheter un abonnement à Gestion des services sur site .

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.

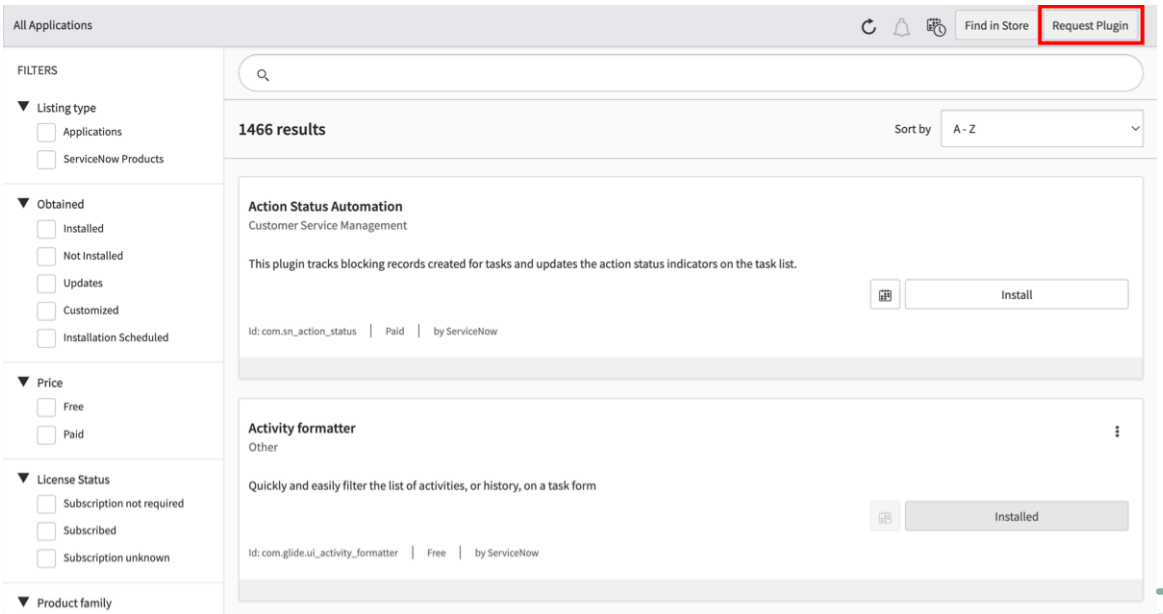
Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, procédez comme suit pour activer le module **d'extension Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** :

Procédure

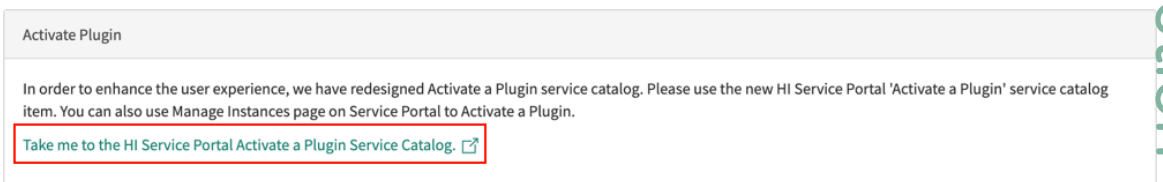
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

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

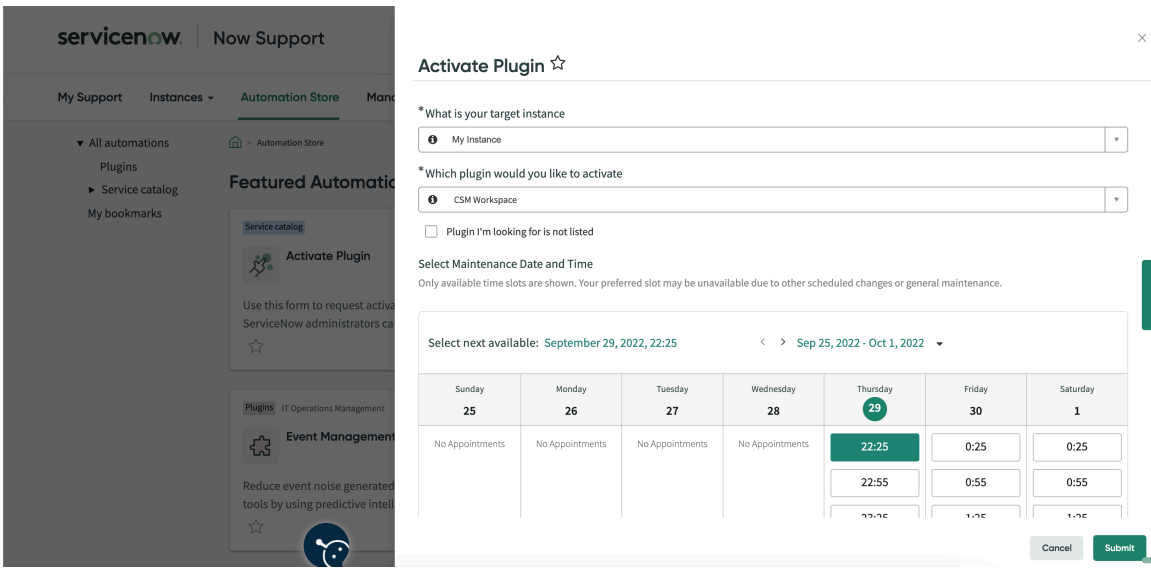
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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 **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the 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 de travail [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 [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 de l'expérience Gestion des services sur site utilisateur

Configurez l'application Expérience utilisateur pour activer l'envoi Gestion des services sur site de notifications à vos clients par e-mail et SMS.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'expérience Gestion des services sur site utilisateur sont les suivantes :

1. Activez Gestion des services sur site l'expérience client

   Activez le module d'extension Expérience utilisateur (com.snc.fsm_customer_experience Field Service Management pour utiliser la fonctionnalité Expérience utilisateur avec Gestion des services sur site.

2. Notifications aux clients pour les tâches de commande de travaux

   Configurez des messages de notification et des e-mails pour informer les clients de l'état de leurs tâches de commande de travaux.

Activez Gestion des services sur site l'expérience client

Activez le module d'extension Gestion des services sur site Expérience utilisateur (com.snc.fsm_customer_experience) pour utiliser la fonctionnalité Expérience utilisateur 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 Expérience utilisateur (com.snc.fsm_customer_experience) inclut des données de démonstration et active les 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.

Traduction automatique

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

Module d'extension	Description
Notification - Twilio Conducteur direct [com.snc.notify.twilio_direct].	Fournit des API et des activités de workflow pour les applications afin de gérer diverses fonctionnalités de notification, telles que les SMS.

Gestion des services sur site L'expérience utilisateur nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des services sur site l'expérience utilisateur.

Notification

Fournit une assistance pour l'activation et la configuration des notifications client par SMS et par e-mail Pour plus d'informations sur l'activation de Notification, consultez Notification .

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des services sur site l'expérience client :

- Tables
- Propriétés
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Composants de l'expérience utilisateur.

Procédure

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

Notifications aux clients pour les tâches de commande de travaux

Configurez des messages de notification et des e-mails pour informer les clients de 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 Gestion des services sur site - Expérience client pour envoyer des notifications par SMS et par e-mail sur le numéro de téléphone portable 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 Twilio Direct driver .

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 annulée
- L'agent commence son déplacement vers l'emplacement de la tâche de commande de travaux
- Les agents atteignent l'emplacement de travail
- La réservation de rendez-vous est confirmée
- La réservation de rendez-vous est replanifiée
- La réservation de rendez-vous est annulée

Configuration de la gestion des tâches demandées

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.

La division d'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 aux membres du personnel qui ont des compétences différentes ou qui se trouvent à différents endroits.
- 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez également configurer une ou plusieurs configurations supplémentaires de gestion des tâches de demande :

- Fenêtres des tâches

  Définissez une fenêtre de tâche pour définir la période d'exécution de la tâche en spécifiant les dates de début et de fin.

- Créer un modèle de tâche pour les demandes de tâches courantes

  Créez des modèles de tâches pour gérer efficacement les tâches fréquemment répétées sur plusieurs tâches. En réutilisant ces modèles dans différents modèles de demandes, vous gagnez du temps et assurez la cohérence. Les modèles de tâches peuvent également être utilisés dans les demandes de commande de travaux pour inclure automatiquement des informations courantes, rationalisant ainsi le processus et minimisant les erreurs.

Traduction automatique

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

- Cloner une tâche de demande

  Clonez une tâche existante pour gagner du temps et assurer la cohérence en permettant aux administrateurs de répliquer rapidement les tâches tout en réduisant les erreurs et en facilitant la personnalisation.

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 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 plus d'informations sur la création de tâches de commande de travaux, reportez-vous à la section 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 la section Dates de début et de fin des tâches de commande de travaux.

Créer un modèle de tâche pour les demandes de tâches courantes

Si vous avez des tâches qui se répètent souvent sur plusieurs tâches, vous pouvez créer et réutiliser un modèle de tâche dans plusieurs modèles de demande. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Gestion des services sur site** > **Catalogue et bases de connaissances** > **Modèles des commandes de travaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et entrez les informations suivantes.

Formulaire de modèle de commande de travaux

Champ	Description
Nom	Un nom descriptif pour le modèle de commande de travaux.
Description brève	Une brève description du modèle.
Description	Une description détaillée du modèle.
Modèle de liste de vérification	Un 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.

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 répartition 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	Un 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 **Soumettre**.

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

Traduction automatique

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

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.

Configurer Gestion de la qualité du service sur site

Gestion de la qualité du service sur site Permet aux organisations de passer en revue les tâches de commande de travaux. Il introduit le rôle « Réviseur », qui peut examiner les tâches et fournir des commentaires. Les réviseurs peuvent fermer des tâches ou renvoyer des tâches aux agents lorsque davantage d'informations sont nécessaires.

Information associée

Gestion de la qualité du service sur site

Réviser une tâche

Répondre à une tâche révisée

Composants Gestion de la qualité du service sur site

Activer Gestion de la qualité du service sur site

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion de la qualité du service sur site (com.sn_fsm_quality) 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

Gestion de la qualité du service sur site 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 : 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion de la qualité du service sur site :

- Tables
- Sous-états
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Composants Gestion de la qualité du service sur site.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extension Gestion de la qualité du service sur site (com.sn_fsm_quality) 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Gestion de la qualité du service sur site

Réviser une tâche

Répondre à une tâche révisée

Composants Gestion de la qualité du service sur site

Configurer l'inventaire et la gestion des actifs

Gestion des stocks et des actifs dans Gestion des services sur site désigne le processus d'organisation, de suivi et de contrôle efficaces des ressources telles que l'équipement, les pièces, les entrepôts et autres actifs utilisés dans les opérations de service sur site.

Les actifs et les catégories de modèles sont créés selon les besoins à l'aide de Gestion des actifs d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Create enterprise assets .

Vue d'ensemble de la configuration

Si votre organisation a besoin de suivre l'inventaire ou de planifier l'équipement, utilisez les informations suivantes pour configurer l'une ou l'autre des fonctionnalités suivantes, ou les deux.

Traduction automatique

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

- Configuration des entrepôts

  Configurez les entrepôts pour organiser stratégiquement les espaces physiques ou virtuels afin de stocker et de gérer les éléments d'inventaire, tels que les actifs ou les pièces.

- 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.

Configuration des entrepôts

Configurez les entrepôts pour organiser stratégiquement les espaces physiques ou virtuels afin de stocker et de gérer les éléments d'inventaire, 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 requis. 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 des installations voisines au-delà de leur entrepôt personnel. Il s'agit notamment des entrepôts, des entrepôts PUDO (Pick Up Drop Off), des entrepôts FSL (Forward Shipping Location), etc. L'administrateur système peut créer ces différents entrepôts, puis les affecter à des utilisateurs individuels en fonction de leurs besoins spécifiques.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de mise en place des entrepôts sont les suivantes :

1. Créer un entrepôt pour Gestion des services sur site les actifs

   Établissez un entrepôt pour stocker les actifs, permettant un suivi et une gestion efficaces de votre inventaire.

2. Ajoutez des entrepôts préférés pour les groupes de travail, ce qui permet aux agents de rechercher efficacement des pièces dans leurs entrepôts désignés.

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 : administrateur

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 stock rule for enterprise assets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Inventaire** > **Entrepôts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. 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.
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 de fonctionnement de l’entrepôt.
Description	Description de l’entrepôt.
Exclure des canaux de distribution	Option permettant d’exclure l’entrepôt de tous les canaux de distribution de l’entrepôt, qui relient les entrepôts entre eux pour un approvisionnement et des transferts d’actifs plus efficaces.
Exclu des emplacements de service	Option permettant d’exclure l’entrepôt de tous les emplacements de service dans lesquels vous effectuez 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 équipées de manière appropriée. 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.

Traduction automatique

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

Les étapes de configuration de la planification des ressources sont les suivantes :

1. Activer la planification des ressources

   Activez le module d'extension Planification des ressources.

2. Créer une catégorie d'équipement

   Créez des catégories d'équipement pour organiser les types d'équipement pouvant être affectés aux équipes.

3. Créer une instance d'équipement

   Créez des instances d'équipement avec des identificateurs uniques à affecter à des équipes ou à des tâches de commande de travaux.

4. 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 se voit affecter l'équipement.

Activer la planification des ressources

Vous pouvez activer le module d'extension Planification des ressources (com.snc.fsm_resource_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 La planification des ressources nécessite le module d'extension Field Service Crew Operations (com.snc.crew_scheduling). Pour plus d'informations sur l'activation des opérations de l'équipage Field Service , reportez-vous à la section 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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module Field Service d'extension Planification des ressources (com.snc.fsm_resource_scheduling).

   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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

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

Remarque :
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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

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 qui peuvent être affectés aux équipes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 sur le calendrier**.
6. Sélectionnez **Actif** pour rendre cette catégorie active.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La catégorie d'équipement est ajoutée à la liste des 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 à des équipes ou à des 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de catégorie de ressource

Champs	Description
Identificateur	Identificateur unique de l'instance.
Catégorie	Nom de la catégorie d'équipement.
Calendrier de travail	Calendrier indiquant quand une instance est disponible.
Ressource	Ressource appropriée pour l'instance.
Emplacement	Emplacement du bureau à domicile ou de la base de l'instance.
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 **Soumettre**.

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'un équipement à une tâche de commande de travaux

Affecter un équipement à une équipe planifiée

Mettre à jour les états des équipements avec le 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 se voit affecter l'équipement.

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 **Tout** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Ouvrez une instance d'équipement.
3. Ouvrez la liste connexe **Compétences de ressources** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des compétences des ressources

Champ	Description
Nom	Nom de la compétence.
Description	Description de la compétence.
Type de niveau	Le type de compétence requise.
Actifs	Active ou désactive le besoin de compétences.

6. Sélectionnez **Soumettre.**

Résultats
La compétence est ajoutée à l'instance d'équipement.

Configuration de 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 des territoires.

Pour améliorer l'efficacité de la gestion des tâches et des affectations d'agents, configurez l'espace de travail du répartiteur. Cette configuration aidera à organiser et à répartir efficacement les tâches. Utilisez l'outil de planification des territoires du service sur site pour définir et affecter les territoires les plus appropriés pour les tâches de commande de travaux, ce qui permet d'optimiser la répartition des tâches. En outre, configurez CSM Espace de travail d'agent et définissez des rôles spécifiques pour faciliter l'exécution précise des tâches. Enfin, configurez Workforce pour gérer les calendriers de l'équipe, accéder aux données géographiques et suivre l'historique des mouvements des agents, garantissant un système de gestion complet qui prend en charge les besoins opérationnels actuels et futurs.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'espace de travail configurable CSM/FSM sont les suivantes :

1. Configurer Espace de travail du répartiteur

   Optimisez la gestion des tâches et améliorez les affectations des agents en configurant l'espace de travail du répartiteur.

2. Configuration de la Field Service console de planification des territoires

   La planification des territoires de service sur site optimise la gestion des commandes de travaux en sélectionnant le territoire le plus approprié pour une tâche en fonction de critères prédéfinis. Cela permet de s'assurer que les tâches sont affectées à l'agent ou

Traduction automatique

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

au groupe le plus approprié, ce qui améliore l'efficacité et la prestation de services sur ce territoire.

3. Configurer Field Service dans CSM Espace de travail d'agent

   Activez Service sur site dans CSM Espace de travail d'agent pour configurer les rôles d'exécution des tâches.

4. Configuration des effectifs

   Configurez Workforce pour afficher les calendriers des agents, créer des événements personnels et afficher les tâches sur une carte.

Configurer Espace de travail du répartiteur

Configurez le pour optimiser la gestion des tâches et les affectations d'agents Espace de travail du répartiteur .

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 expéditeurs dans le Espace de travail du répartiteur.

Configuration de l'espace de travail du répartiteur

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Espace de travail du répartiteur sont les suivantes :

1. Activer Espace de travail du répartiteur

   Activez le module d'extension Espace de travail du répartiteur .

2. Définir les couleurs pour les états de commande de travaux

   Définissez les couleurs des états de la commande de travaux afin d'avoir une indication visuelle de l'état de la tâche dans le Espace de travail du répartiteur.

3. Configurer les fuseaux horaires des répartiteurs

   Ajoutez des fuseaux horaires parmi lesquels les expéditeurs peuvent choisir, ce qui permet aux répartiteurs de voir plus facilement les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents.

4. Configurer les champs à afficher sur les cartes de tâches dans le panneau latéral contextuel

   Configurez les cartes de tâches et le panneau latéral contextuel en incluant davantage de champs, ce qui donne aux répartiteurs des informations supplémentaires pour accélérer la prise de décision.

5. Déterminer les tâches à afficher dans le panneau des tâches

   Définissez des filtres par défaut pour déterminer quelles tâches apparaissent sur le panneau de tâches.

6. Configurer les filtres pour les répartiteurs

   Créez des filtres pour permettre aux répartiteurs de filtrer 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.

7. Configurer les options de tri pour le panneau de tâches

   Configurez des options pour permettre aux répartiteurs de trier les tâches de commande de travaux.

8. Configurer les options de tri de la liste d'agents

   Configurez les options disponibles pour les répartiteurs afin de trier les agents.

9. Modifier le nombre de jours pendant lesquels vous pouvez masquer les agents d'équipe

   Augmentez la durée pendant laquelle l'agent hors équipe Masquer s'affiche sur le calendrier, ce qui permet aux répartiteurs de planifier en fonction des calendriers des agents plus à l'avance.

10. Configurer l'apparence de la carte de répartition

    Configurez les paramètres de la carte pour définir le style et l'apparence de la carte de répartition.

11. Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur

    Automatisez les processus et fournissez aux répartiteurs plus d'informations afin d'accroître leur efficacité dans l'exécution des tâches.

12. Configuration de la communication à partir de Espace de travail du répartiteur

    Configurez le Espace de travail du répartiteur pour envoyer des messages aux agents, permettant une collaboration plus rapide et une communication plus efficace.

13. Configurer la planification dynamique dans l'espace de travail du répartiteur

    Configurez la planification dynamique pour permettre aux répartiteurs d'affecter, de désaffecter ou de réaffecter efficacement les tâches de commande de travaux.

14. Personnaliser Espace de travail du répartiteur

    Permet Générateur d'IU de créer des pages ou des expériences Web personnalisées à Espace de travail configurable de CSM l'aide Next Experience de composants Web personnalisés.

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 (sn_fsm_disp_wrkspc) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. Cette 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 Gestion des services sur site Espace de travail du répartiteur [sn_fsm_disp_wrkspc] active 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.

Modules d'extension pour Espace de travail du répartiteur

Module d'extension	Description
Espace de travail configurable Field Service Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace].	Fournit les composants, les listes et les formulaires à prendre en charge Gestion des services sur site sur l'espace de travail CSM configurable.
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.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d'extension **FSM Configurable Dispatcher Workspace** (sn_fsm_disp_wrkspc).

   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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Définir les couleurs pour les états de commande de travaux

Définissez les couleurs des états de la commande 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, les congés de l'agent Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site , etc. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à la section Composants 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 **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 nouveau.
   - 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 sur le formulaire.

Configuration de la couleur d'état

Champ	Description
Nom	Nom de l'état de la tâche de commande de travaux.
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 fuseaux horaires des répartiteurs

Ajoutez des fuseaux horaires parmi lesquels les expéditeurs peuvent choisir et permettez aux répartiteurs de voir plus facilement les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents. S'il y a trop de fuseaux horaires, vous pouvez également supprimer les options de fuseau horaire des options d'un expéditeur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les expéditeurs peuvent choisir les fuseaux horaires à afficher dans la vue de calendrier ou hybride dans Espace de travail du répartiteur. En tant qu'administrateur, vous déterminez les fuseaux horaires que chaque expéditeur peut ajouter.

Une fois que vous avez ajouté un fuseau horaire en tant qu'option, les répartiteurs peuvent le sélectionner dans le menu des paramètres. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Calendrier de Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateur**.
2. Sélectionnez un utilisateur qui est un répartiteur.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) **le fuseau horaire** , puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste **Choix** .
5. Recherchez le fuseau horaire que vous souhaitez ajouter ou supprimer.
6. Sélectionnez le champ **Inactif** et choisissez l'une des options suivantes.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Exemple – Fuseaux horaires pour les répartiteurs

Découvrez comment l'ajout de plusieurs fuseaux horaires à l'espace de travail du répartiteur rend la gestion des calendriers des agents plus efficace.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Scénario de problème : Sarah est ServiceNow administratrice pour une entreprise européenne de services sur le terrain. Les répartiteurs de leur organisation sont confrontés au défi quotidien de planifier des agents de service sur site basés dans tous les fuseaux horaires de l'Europe. Étant donné que les répartiteurs ne peuvent pas voir les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents, les répartiteurs affectent régulièrement des tâches de commande de travaux urgentes aux agents se trouvant dans le mauvais fuseau horaire. Une mauvaise affectation des commandes de travaux entraîne des retards dans l'achèvement des travaux et l'insatisfaction des clients.

Solution : Sarah décide d'ajouter tous les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents de service sur site en tant qu'options que les répartiteurs peuvent ajouter à leur Espace de travail du répartiteurfichier . Le basculement entre tous les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents pour voir les heures locales améliore considérablement la capacité du répartiteur à gérer et à planifier efficacement les agents de service sur site. Grâce à une visibilité immédiate sur les heures locales des agents, les répartiteurs peuvent prendre des décisions éclairées, en s'assurant qu'aucun agent n'est envoyé à une heure locale peu pratique. Sarah n'avait qu'à ajouter les fuseaux horaires pertinents à l'enregistrement utilisateur de l'expéditeur. Cela a permis de rationaliser les processus de planification, de réduire les erreurs et d'accroître la satisfaction des clients.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateur**.
2. Sélectionnez un utilisateur qui est un répartiteur en Europe.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) **le fuseau horaire** , puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Sélectionnez la liste **Choix** .
5. Définissez la colonne **Inactif** sur **false** pour les fuseaux horaires suivants :
   a. Europe/ Dublin
   b. Europe/ Amsterdam
   c. Europe/ Athènes
   d. Europe/ Istanbul
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le répartiteur sélectionné par Sarah peut désormais ajouter l'un des quatre fuseaux horaires européens à son Espace de travail du répartiteurfichier .

Traduction automatique

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

Changer le fuseau horaire dans Espace de travail du répartiteur

Configurer les champs à afficher sur les cartes de tâches dans le panneau latéral contextuel

Ajoutez des champs aux cartes de tâches ou au panneau latéral contextuel afin que les expéditeurs disposent de plus d'informations et puissent prendre des décisions plus rapidement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les cartes de tâches présentent 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 description brève, le début planifié, le groupe d'affectation, l'emplacement et la valeur de 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 **Tout** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Champs d'informations de tâches**.
2. Choisissez l'option suivante :
   - Pour ajouter un nouveau champ, sélectionnez **Nouveau.**
   - Pour modifier un champ existant, sélectionnez le champ que vous souhaitez modifier.
3. Remplissez le formulaire.

Formulaire d'élément d'ensemble de champs d'application

Champ	Description
Nom de champ	Champ à afficher sur la carte ou dans 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 dans le panneau latéral contextuel et ne peut pas être supprimé par l'expéditeur 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. L'expéditeur ne pourra pas supprimer ce champ dans le Espace de travail du répartiteur.
Ordre	Le numéro d'ordre pour le champ. Les champs affectés à des numéros d'ordre inférieur apparaissent plus haut dans l'ordre.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Déterminer les tâches à afficher dans le panneau des tâches

Définissez des filtres par défaut pour déterminer les tâches qui s'affichent 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 **Tout** > **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 contenant 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 affiner les champs affichés dans le panneau de tâche.
Ordre	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 répartiteurfichier .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** > **Filtres du répartiteur du panneau des tâches**.

   Remarque :
   Sélectionnez un filtre dans la liste Configurations des filtres d'application pour voir ce qu'il filtre dans le panneau des tâches dans Espace de travail du répartiteur.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du filtre d'application
La table suivante vous aide à comprendre les noms de champs et leurs descriptions

Nom	Description
Titre	Titre du filtre
Table	Table contenant 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 affiner les champs affichés dans le panneau de tâche.
Ordre	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 permettant aux répartiteurs de trier 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 de l'option de tri.
Nom d'affichage	Étiquettes des champs qui apparaissent en tant qu'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 croissante. Pour utiliser un ordre décroissant, sélectionnez **z-a**.
Ordre	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 répartiteurfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

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 **Tout** > **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 de l'option de tri.
Actif	Option permettant d'activer l'option de tri pour qu'elle apparaisse dans Espace de travail du répartiteur.
Nom d'affichage	Étiquettes des champs qui apparaissent en tant qu'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.
Ordre	Ordre d'affichage de l'option de tri dans Espace de travail du répartiteur.
Critère	Critères pour déterminer les agents affichés dans la liste.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier le nombre de jours pendant lesquels vous pouvez masquer les agents d'équipe

Augmentez la durée pendant laquelle l'agent hors équipe masqué s'affiche sur le calendrier afin Espace de travail du répartiteur que les répartiteurs puissent planifier en fonction des calendriers de l'agent plus à l'avance.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les répartiteurs peuvent utiliser le bouton Masquer les agents hors équipe jusqu'à sept jours dans le futur. Si un répartiteur navigue sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur plus de sept jours dans le futur, le bouton Masquer les agents d'équipe est désactivé. Vous pouvez modifier le nombre de jours pendant lesquels le bouton Masquer les agents d'équipe s'affiche.

Pour plus d'informations sur le masquage des agents hors équipe, reportez-vous à la section Afficher ou masquer les agents hors équipe du calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

⚠ Avertissement :
L'extension du nombre de jours dans le futur pendant lesquels le bouton Masquer les agents d'équipe est disponible entraîne un allongement du traitement nocturne de la table de calendrier quotidien Remplir les agents. Ne prolongez pas le nombre de jours pendant lesquels le bouton Masquer les agents d'équipe est disponible au-delà de 15 jours.

Procédure

1. Accédez à **Tout**, tapez `sys_properties.list` dans le champ de filtre, puis appuyez sur la touche Entrée de votre clavier.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs du formulaire.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Exécuter la table de calendrier quotidienne Remplir les agents

Afficher ou masquer les agents hors équipe du calendrier dans Espace de travail du répartiteur

Configurer l'apparence de la carte de répartition

Configurez les paramètres de carte pour définir le style et l'apparence de la carte d'expédition dans le Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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_max_zoom	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 immobile et restreint la vue de la 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_map_type	Type de carte à utiliser pour afficher les emplacements. ◦ Type : liste ◦ Valeur par défaut : feuille de route **Remarque :** La 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 du terrain.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_map_style	Extrait de code JSON pris en charge par l'API Google Map pour personnaliser les éléments de Google Map. 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 : Null
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_street_view_enable	Permet au service Street View d'afficher des vues panoramiques à 360 degrés à partir des routes désignées dans toute sa zone de couverture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Vous pouvez effectuer un zoom et un panoramique. Utilisez la vue de la rue sur la carte ou des panoramas directement dans la carte. ◦ Type : booléen ◦ Valeur par défaut : true
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_enable_agent_path	Activez l'affichage des itinéraires d'agent d'une tâche à l'autre sur la carte de répartition. Lorsque cette option est activée, l'icône Chemin de l'agent s'affiche sur la carte de l'agent. La sélection de l'icône Chemin de l'agent affiche l'itinéraire de l'agent vers la tâche de commande de travaux sur la carte. ◦ 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.quantize_level	Contrôle la quantité 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 démarrer la mise en grappe. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : 15. Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 20
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.clusters_pin	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 en une seule épingle. Les éléments affichent les tâches, les agents et les équipes d'une région sous forme d'épingles individuelles. ◦ Type : liste ◦ Valeur par défaut : marqueur.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'apparence de la carte de répartition et Espace de travail du répartiteur le tableau de bord du répartiteur reflètent les paramètres de configuration.

Mapper les épingles 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 tout groupe d'affectation faisant partie de votre groupe de répartition.

Traduction automatique

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

Pour obtenir la 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 plus d'informations 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 des répartiteurs.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier les épingles de la carte liées aux agents et aux états des tâches. Vous ne pouvez pas modifier les épingles qui indiquent la priorité des tâches.

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 à afficher sur la carte de répartition, reportez-vous à la section 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 Recherche par **nom** , tapez `*sn_fsm_disp_wrkspc`.
3. Sélectionnez le nom du code PIN que vous souhaitez mettre à jour.
   Si vous pensez que vous voudrez 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.
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 aux expéditeurs plus d'informations pour qu'ils puissent faire leur travail plus efficacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 professionnel personnel ou 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	Active l'option permettant 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	Permet aux répartiteurs d'activer les mesures pour les agents dans le Espace de travail du répartiteur. Les mesures d'agent s'affichent dans le panneau latéral contextuel du Espace de travail du répartiteur.
Activer le modal d'affectation de tâche	Active l'affichage du modal d'affectation de tâche. Lorsque cette option est activée et qu'une tâche du panneau des tâches est déplacée vers le calendrier, une fenêtre modale d'affectation de tâche s'affiche avec les détails de la tâche avant qu'elle ne soit affectée. Ceci est utile pour ajouter une étape de confirmation au processus d'affectation.
Calendrier basé sur l'heure de début du déplacement	Permet aux tâches affectées à partir du panneau des tâches de démarrer en fonction du temps de déplacement d'un agent. L'activation de la 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 des tâches. Cette option amène le calendrier à la fenêtre de début 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	Active l'affichage des icônes pour les événements de calendrier sur le calendrier au format Espace de travail du répartiteur.
Activez l'affichage des agents disponibles uniquement et masquez les agents hors équipe.	Active l'affichage d'une icône permettant aux répartiteurs de masquer les agents qui ne sont pas en équipe dans le calendrier au format Espace de travail du répartiteur.
Activer 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**.

Traduction automatique

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

Modifier le graphique pour les 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 vos icônes existantes à partir 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 la section Icônes d'événements de calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

⚠ Avertissement :
Vous devez comprendre le code JSON pour effectuer cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 de fichier de l'icône à modifier.
   Les positions des icônes et les types de champs de génération par défaut sont les suivants :
   - 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 plus d'informations sur la modification des champs qui déterminent l'affichage de l'icône, reportez-vous à la section Modifier les champs qui affichent les icônes des événements 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 de l'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 au format 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.

Modifier les champs qui affichent les icônes des événements 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 de l'équipe et la seconde icône en bas à droite indique si la tâche est verrouillée. Consultez Icônes d'événements de calendrier dans Espace de travail du répartiteur la liste complète des icônes d'événements de calendrier.

Pour plus d'informations sur la modification de l'icône graphique pour les événements de calendrier, reportez-vous à la section Modifier le graphique pour les 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 **Tout** > **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.
   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 plus d'informations sur la modification du graphique de l'icône, reportez-vous à la section Modifier le graphique pour les 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 Espace de travail du répartiteur les filtres de ressources

Si un expéditeur rencontre des problèmes de chargement dans Espace de travail du répartiteur, vous pouvez effacer les filtres de ressources, ce qui peut aider à résoudre les Espace de travail du répartiteur problèmes de chargement.

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 **Tout** > **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**.

Configuration de la communication à partir de Espace de travail du répartiteur

L'envoi de messages aux agents à partir de vous permet de collaborer plus rapidement et de Espace de travail du répartiteur communiquer plus efficacement.

Utilisez l'application Microsoft Teams via la Barre latérale 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'Barre latérale

La messagerie depuis l'intérieur Barre latéraleEspace de travail du répartiteur est une Now Platform® option. Pour plus d'informations sur la configuration de la messagerie, reportez-vous à la Barre latérale section Configuring Sidebar .

Pour plus d'informations sur le Barre latérale fonctionnement, voir : Exploring Sidebar .

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la Barre latérale commande pour communiquer, reportez-vous à la section Using Sidebar .

À propos Barre latérale de l'application Field Service Agent mobile

La messagerie provenant de l'application Barre latéraleAgent mobile est disponible lors de l'activation du module Barre latérale d'extension for Gestion des services sur site (com.sn_fsm_sidebar). Pour plus d'informations, consultez Activer Barre latérale pour l'application Now Mobile Agent.

Configurer la planification dynamique dans l'espace de travail du répartiteur

La planification dynamique vous permet, en tant que répartiteur, d'affecter, de désaffecter ou de réaffecter efficacement des tâches de commande de travaux.

L'intégration Espace de travail du répartiteur avec 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 qui sont déjà définies sur Travail en cours ne peuvent pas être désaffectées. Seules les tâches planifiées mais non démarrées peuvent être réaffectées ou désaffectées.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 est activée, le glissement d'une tâche vers une tâche déjà affectée affiche une fenêtre contextuelle de planification dynamique qui s'affiche afin que vous puissiez 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

Permet Générateur d'IU de créer des pages ou des expériences Web personnalisées à Espace de travail configurable de CSM l'aide Next Experience de composants Web personnalisés.

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 du générateur d'IU 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 tels que les boutons et les étiquettes à des 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 ne Générateur d'IU correspondent pas à vos besoins.

Important :
Vous devez utiliser un include de script lorsque vous personnalisez .Espace de travail du répartiteur Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Extension d'un include de script .

Pour en savoir plus sur les composants et sur leur utilisation dans , reportez-vous à Générateur d'IUla section Customize UI Builder pages using components . Les composants

Traduction automatique

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

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 plus d'informations, 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 de calendrier dans Espace de travail du répartiteur avec Générateur d'IU

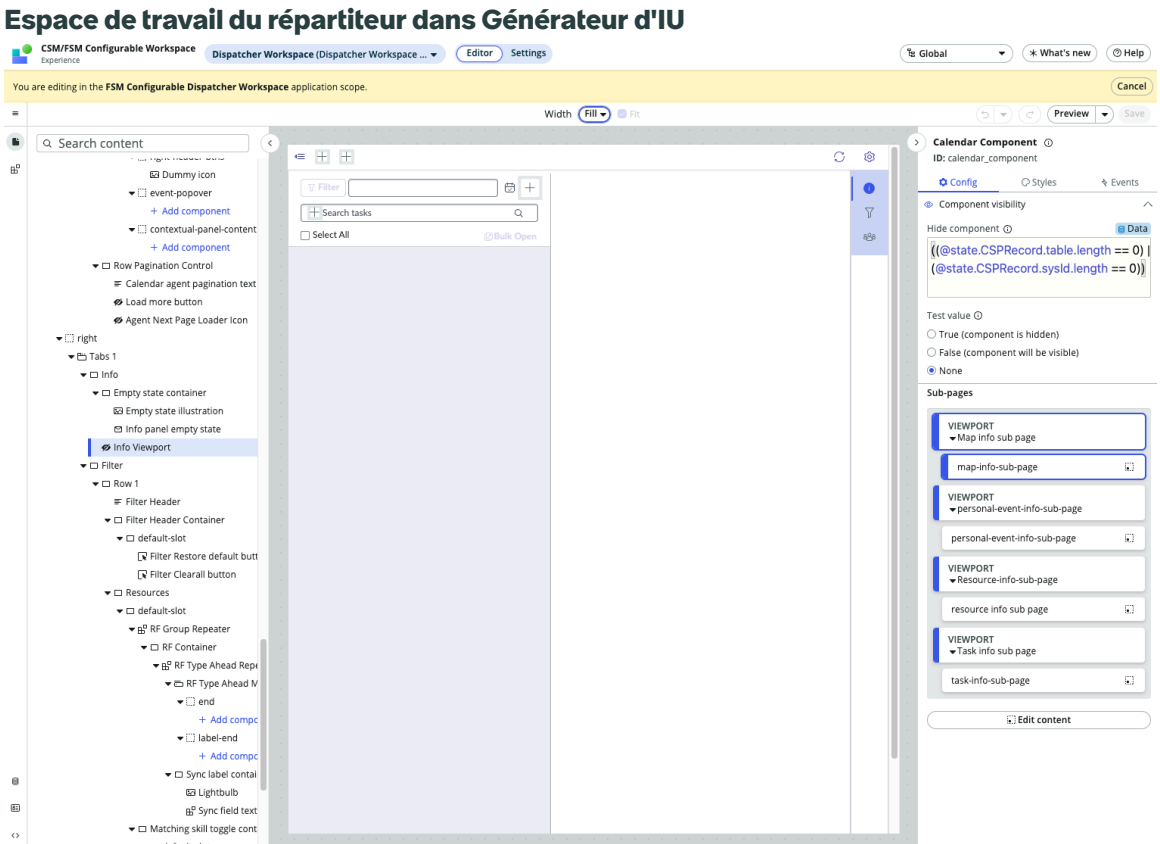
Personnalisation du panneau latéral contextuel dans Espace de travail du répartiteur avec Générateur d'IU

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 afficher des informations 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 dans la carte, la planification ou le panneau de tâches. Le panneau latéral contextuel est construit avec le composant d'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 construit Générateur d'IU avec des onglets personnalisables.

Espace de travail du répartiteur 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.

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 d'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 :

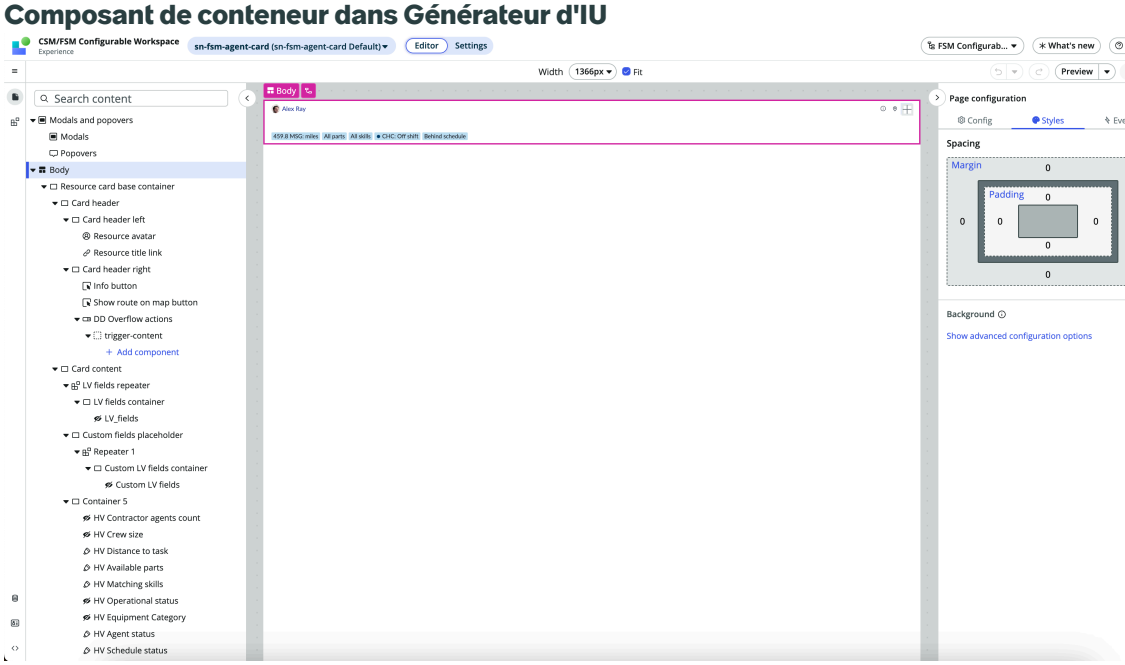
- Valeur en surbrillance
- Lien de texte
- Valeur de l'étiquette
- Conteneur

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, vous pouvez avoir les mêmes composants, plus ou moins de composants utilisés pour créer votre carte d'agent. Pour en savoir plus sur ces composants, consultez Composants Next Experience .

L'image suivante est un exemple de composant de conteneur utilisé pour créer une partie de la carte d'agent. Les champs peuvent être configurés dans Générateur d'IU.

Composant de conteneur dans Générateur d'IU



Personnalisation de la grille de calendrier dans Espace de travail du répartiteur avec Générateur d'IU

Modifiez ou ajoutez des couleurs à la grille de calendrier pour mettre à jour votre Espace de travail du répartiteur affichage afin que les répartiteurs puissent facilement voir quand les agents sont disponibles.

Traduction automatique

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

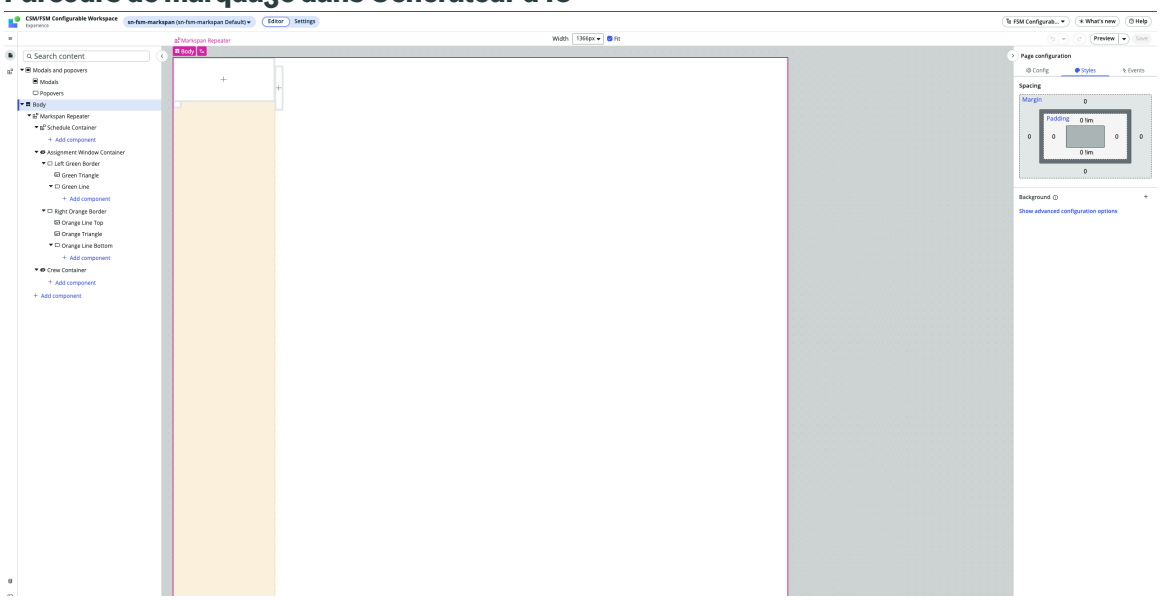
Dans Espace de travail du répartiteur, les couleurs par défaut de la grille de calendrier sont le blanc pour indiquer que les agents sont disponibles et le gris indique qu'ils ne sont pas disponibles. Vous pouvez personnaliser ces couleurs.

La grille du calendrier est créée à Espace de travail du répartiteur l'aide d'une propriété appelée markspans. Changez la couleur des parcours de repère pour changer la couleur de la grille de calendrier. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration UIB du calendrier et accédez à la propriété markspans.

Important :
Les parcours de marquage sont la seule propriété de la page Configuration UIB du calendrier prise en charge dans Espace de travail du répartiteur.

L'image suivante montre un exemple de markspans dans Générateur d'IU qui sont utilisés pour définir la couleur de la grille de calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

Parcours de marquage dans Générateur d'IU



Personnaliser les champs contextuels 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 informations les plus pertinentes soient plus faciles à trouver pour les répartiteurs.

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 :

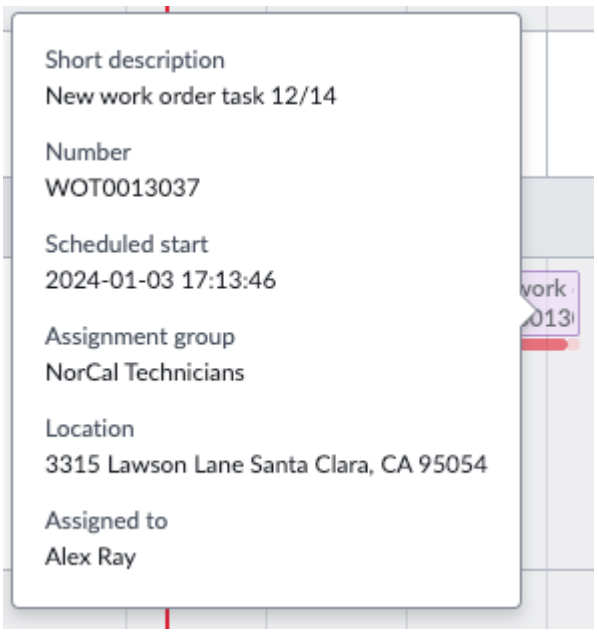
- **Description brève** : une brève description de la tâche de commande de travaux
- **Numéro** : le numéro de tâche de commande de travaux
- **Début planifié**

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.

- 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 contextuelle pour indiquer à qui la tâche de commande de travaux est affectée.



Procédure

1. Recherchez les valeurs des champs que vous souhaitez ajouter.
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
   b. Dans le champ **Rechercher** , recherchez la table contenant le type d'informations approprié.
      - Valeurs de tâche de commande de travaux : wm_task
      - Valeurs de 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 **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
3. Dans le champ **Rechercher** , entrez `DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC` et ouvrez l'enregistrement.
4. Faites défiler l'écran jusqu'à la fonction `getCalendarEventTooltipDetails` .
5. Sélectionnez et copiez l'intégralité de la fonction `getCalendarEventTooltipDetails` .
6. Retourner à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
7. Dans le champ **Rechercher** , saisissez `DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl` et ouvrez 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.

8. Collez la fonction `getCalendarEventTooltipDetails` dans l'enregistrement `DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl` sous l'endroit où il est indiqué `Ajouter / remplacer les personnalisations ici.`
9. Ajoutez ou supprimez les champs souhaités.
10. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) dans l'en-tête de la page, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Configuration de la Field Service console de planification des territoires

Field Service La planification des territoires 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 que planificateur de territoires, vous pouvez configurer et utiliser des territoires dans la Field Service console de planification des territoires en suivant les étapes suivantes.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de la console de planification des Field Service territoires sont les suivantes :

- Configuration d'une superposition de carte

  Configurez les superpositions de cartes pour afficher ses éléments de données correspondants sur la carte du territoire.

- Configurer les champs de territoire à afficher dans la console de planification des territoires

  Personnalisez les informations affichées pour les territoires dans la console Planification des territoires en configurant les champs du panneau latéral contextuel.

- Activer l'identification des territoires pertinents pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux

  Créez des règles et des conditions de correspondance pour permettre l'identification des territoires les plus pertinents pour les commandes de travaux ou les tâches de commande de travaux.

Pour plus d'informations sur l'activation et la configuration de la planification des territoires, reportez-vous à la section Configuration Field Service de la planification des territoires.

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 cartes 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 :

Traduction automatique

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

Pour créer une superposition de calque de marqueur 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 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.
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 du groupe.

L'instantané suivant affiche les données relatives à plusieurs couches et à la carte thermique dans la console Planification des territoires.



Affichage et filtrage des données

- Utilisez l'instantané ou la vue de carte pour obtenir des informations pertinentes sur le territoire, y compris les agents, les équipes et les tâches de commande de travaux dans les territoires.
- Utilisez les options de filtre de données pour affiner les informations affichées en fonction de viewport ou de territoires.

Traduction automatique

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

- Fenêtre d’affichage : dans cette vue, les marqueurs individuels représentant chaque agent sont mis en évidence, ce qui permet d’avoir une compréhension complète de leur distribution spatiale.
- Territoire : la vue de 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration d’une superposition de carte sont les suivantes :

- Créer une superposition de calque de marqueur

  Créez une superposition de couches 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.

- Création d’une superposition de calque de forme

  Créez une couche de forme pour 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.

- 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 présentant des concentrations plus élevées de données, à mettre en évidence les points chauds et à trouver des modèles dans la distribution des données.

- Créer des icônes de marqueur de carte

  Créez des icônes de marqueur de carte personnalisées pour la superposition du type de marqueur afin d’identifier l’élément de données sélectionné comme une seule entité ou plusieurs entités au même emplacement dans le territoire.

- Créer un ensemble de champs pour la fenêtre d’informations

  Créer un ensemble de champs de fenêtre d’informations permettant de récupérer les données du champ à partir de la base de données et de les afficher sur une carte lorsqu’un marqueur est cliqué sur une carte.

- Créer une définition de superposition de carte

  Créez une définition de superposition de carte pour lier des éléments de données, des fenêtres d’informations et des icônes de marqueur afin d’obtenir une représentation visuelle claire sur la carte. Cela permet aux utilisateurs d’afficher et de filtrer facilement les données cartographiques.

Traduction automatique

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

- Lier le groupe de superpositions et la définition de superpositions

  Établissez un lien entre le groupe de superposition et la définition de superposition dans la table d'utilisation du groupe pour vous assurer que la définition de superposition est affichée dans la console de planification des territoires.

Créer une superposition de calque de marqueur

Créez une superposition de couches 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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Superposition des cartes** > **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	Périmètre d'application de la couche de marqueurs.
Type	**Couche de marqueur**.
Table	Table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les données. Par exemple, utilisez la table « sys_user » pour extraire les données relatives aux agents.
Avancés	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 la 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.
	`[`
	`  {`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	"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" }]
Activer le changement d'emplacement sur la carte	Sélectionnez cette option pour activer le changement de l'emplacement des marqueurs 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 extraire 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.

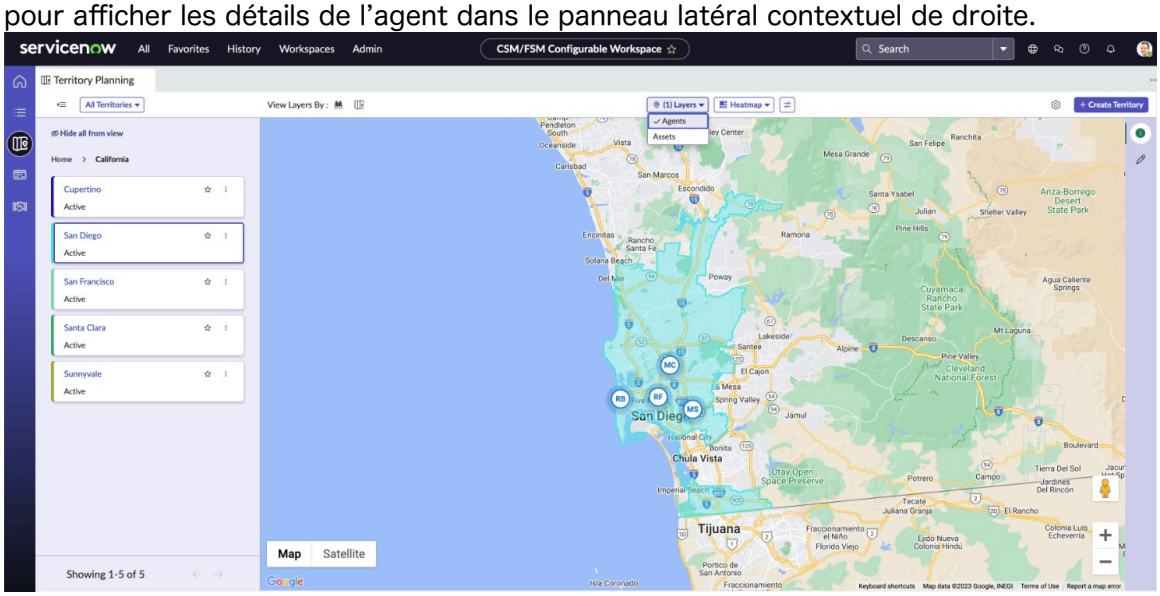
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. 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 au sein du groupe de superposition spécifié. Pour plus d'informations, consultez Lier le groupe de superpositions et la définition de superpositions.
   La couche de marqueur est créée.

Résultats

L'instantané suivant illustre un exemple de couche de marqueurs représentant les agents dans le territoire de San Diego. Sélectionnez un marqueur de carte d'agent pour afficher les détails de l'agent dans le panneau latéral contextuel de droite.



Création d'une superposition de calque de forme

Une superposition de couches 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 **Tout** > **Service sur site** > **Superposition des cartes** > **Superposer des éléments de données**.
2. Sur la page **Éléments de données de superposition de carte** , sélectionnez **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.

Élément de données de superposition de carte

Champs	Description
Nom	Nom de la superposition de carte. Par exemple, Segments linéaires
Application	Champ d'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 ». **Remarque :** Les segments linéaires ne sont accessibles que lorsque vous activez le module d'extension Enterprise Asset Management (EAM).
Avancés	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 pour 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\",
```


Traduction automatique

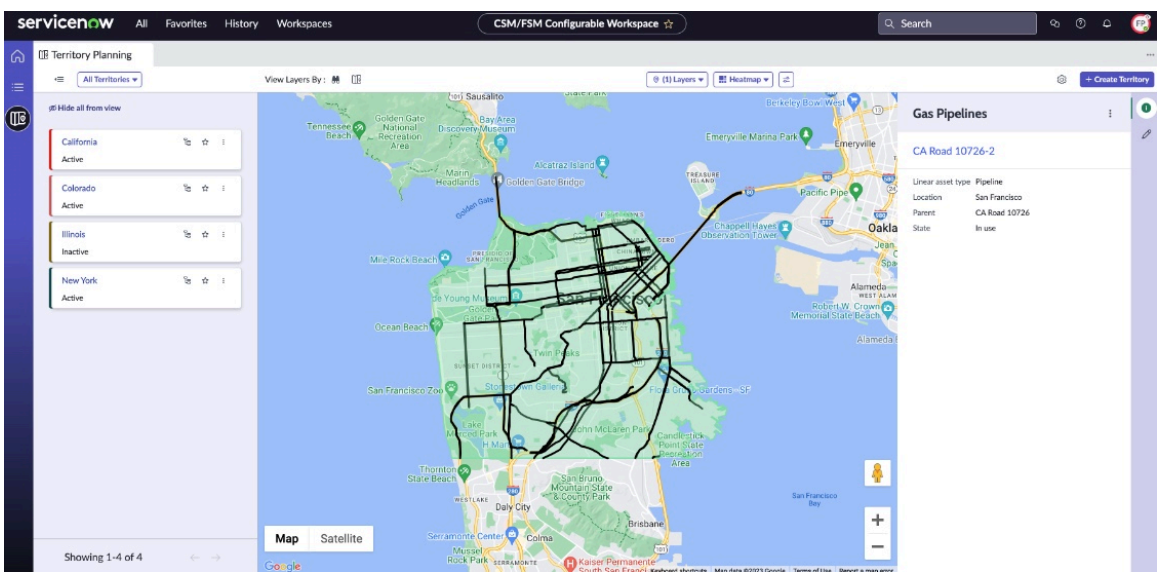
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champs	Description
	\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41258766868162,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946885000018],[110.41258766868162,-6.94688500018],[110.41258766868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FFC0CB\", \"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}" }]

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 au sein du groupe de superposition spécifié. Pour plus d'informations, consultez Lier le groupe de superpositions et la définition de superpositions.
   La couche de forme est créée.

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 de droite.



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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 à identifier les zones présentant des concentrations plus élevées de données, 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 **Tout** > **Service sur site** > **Superposition des cartes** > **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, les tâches de commande de travaux.
Application	Périmètre 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.
Avancés	Il existe deux façons de créer une carte thermique : en utilisant 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 la 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 la condition, la latitude, la longitude et les détails 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`

Traduction automatique

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

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.
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 de 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. Ceci 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 le champ Priorité dans la tâche de commande de travaux pour mettre en valeur 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 la 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 des territoires.
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 au sein du groupe de superposition spécifié. Pour plus d'informations, consultez Lier le groupe de superpositions et la définition de superpositions.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
   La carte thermique est créée.

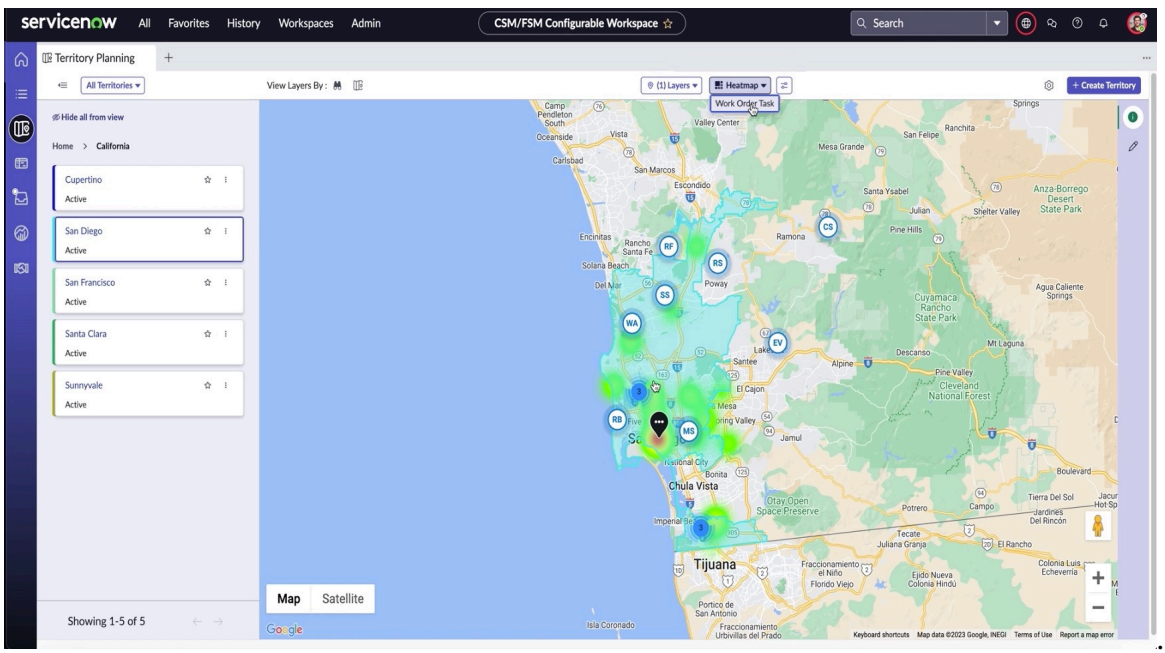
Traduction automatique

© 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'exemple suivant montre comment les agents servent de marqueurs et de carte thermique pour les tâches de commande de travaux. Les agents sont marqués sur la carte, et la carte thermique affiche l'intensité des tâches. Il vous aide à voir facilement les emplacements des agents et la densité des tâches de commande de travaux.

Cette approche combinée vous permet d'évaluer la répartition spatiale des agents et d'avoir 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.



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 superposition de la carte de couche de marqueurs. Les marqueurs de carte identifient l'élément de données sélectionné comme une ou plusieurs entités 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 **Tout** > **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.

Traduction automatique

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

Icône de superposition de carte

Champs	Description
Nom	Nom du marqueur de carte.
Application	Sélectionnez **Global** pour rendre l'icône du 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 s'affiche sur la carte.
Icône mise en surbrillance	Sélectionnez une icône à afficher en tant que marqueur en surbrillance lorsque l'utilisateur clique dessus.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'icône du marqueur de carte est créée.

Que faire ensuite

Une fois les icônes des marqueurs 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 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

Créer un ensemble de champs de fenêtre d'informations permettant de récupérer les données du champ à partir de la base de données et de 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 **Tout** > **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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Soumettre**.
   L'ensemble de champs d'application est créé.
5. Cliquez sur **Afficher la liste**.
6. Ajouter 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 de champ.
   Par exemple, l'emplacement.

   d. Dans le champ **Nom** , entrez le nom du champ sélectionné.
   Par exemple, Emplacement.

   e. Dans le champ **Order (Ordre**), entrez l'ordre du champ pour qu'il s'affiche lorsque vous cliquez sur le marqueur de carte sur la carte.

Résultats
L'ensemble de champs de la fenêtre d'informations est créé avec le champ spécifié. Les valeurs des champs s'affichent lorsque vous cliquez sur un marqueur de carte dans le panneau latéral contextuel droit de la carte.

Que faire ensuite
Liez les icônes du 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 **Tout** > **Service sur site** > **Superposition des cartes** > **Superposer les définitions**.
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	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 unique	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. **Remarque :** S'affiche uniquement lorsque l'élément de données sélectionné est de type calque de marqueur.
Ensemble de champs de fenêtre d'informations	Sélectionnez un ensemble de champs ou créez un nouvel ensemble de champs en configurant les valeurs de champ pour qu'elles s'affichent dans le panneau contextuel de droite lorsque vous cliquez sur l'élément de superposition. 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 de type marqueur ou couche de forme.
Ensemble d'icônes colocalisées	Icône de marqueur de carte permettant d'identifier l'élément de données sélectionné en tant que plusieurs entités. Par exemple, s'il y a plusieurs entrepôts à un emplacement particulier, le marqueur de jeu d'icônes colocalisé semble indiquer qu'il y a plusieurs entrepôts. **Remarque :** S'affiche uniquement lorsque l'élément de données sélectionné est de type marqueur.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La définition de superposition de carte est créée.

Que faire ensuite
Lier le groupe de superpositions et la définition de superpositions

Traduction automatique

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

Lier le groupe de superpositions et la définition de superpositions

Établissez un lien entre le groupe de superposition et la définition de superposition dans la table d'utilisation du groupe. Cela permet à la définition de superposition d'apparaître dans la console de planification des territoires.

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.

- **Superpositions de territoires FSM par territoire** affiche la définition de superposition en fonction du territoire.
- **Superpositions de territoires FSM par fenêtre d'affichage** affiche la définition de superposition en fonction du port de vue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 cartes**) 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	Sélectionnez la case à cocher pour vous assurer que la définition de superposition apparaît dans la carte.
Ordre	Ordre des superpositions à afficher dans la carte.

Résultats
La définition de superposition s'affiche 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 des territoires

Personnalisez les informations affichées pour les territoires dans la console Planification des territoires 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.

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **app_cmn_field_set.list.do**.
   La liste des jeux de champs d'application prédéfinis s'affiche.
2. Pour configurer des champs prédéfinis, sélectionnez **Champs de formulaire de territoire FSM**.
   a. Passez en revue la liste des champs disponibles tels que affectation parente, territoire, actif, rang, couleur et géographie.
   b. Pour afficher un champ dans la console de planification des territoires, 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 de territoire FSM**.
   a. Accédez à la section Champs calculés, qui inclut 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 des territoires, 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 Planification des territoires. 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 sur le territoire dans le panneau latéral contextuel.

Activer l'identification des territoires pertinents pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux

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 de la planification des territoires 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 `Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders` correspondance and `Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks` , qui utilisent les critères de correspondance 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.

- 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 permettant de filtrer et d’identifier le territoire le plus pertinent pour les commandes de travaux ou les tâches de commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **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 de 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, soit une commande de travaux, soit une tâche de commande de travaux.
Nom de la table	Il s’agit de la table Tâche de commande de travaux [wm_task] ou de la table 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].**

Traduction automatique

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

c. **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 l'exécution des tâches.

Important :
À partir de cette version, l'espace Vancouver de travail d'agent FSM hérité sera 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 Gestion des services sur site [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 Espace de travail d'agent

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.	• connaissances • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor

Traduction automatique

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

Rôle	Description	Contient des rôles
	• 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.	• 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 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
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	• 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 Espace de travail d'agent (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	règles de flux d'états et de sm_config existantes. • Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux.	
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 : • 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_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ • sn_shn.admin • approver_user • 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

Traduction automatique

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

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

Configuration des effectifs

Configurez Workforce pour afficher les calendriers des agents, créer des événements personnels et afficher les tâches sur une carte.

L’espace de travail configurable CSM/FSM inclut Effectifs, qui est un espace de travail centralisé pour les outils essentiels tels que le calendrier de l’équipe, la carte et la carte de l’historique des emplacements des agents. Cette intégration permet d’accéder aux calendriers d’équipe, aux données géographiques et aux mouvements d’agent historiques et de les gérer, le tout à partir d’un seul emplacement.

Vous pouvez configurer le calendrier de l’équipe pour sélectionner les types d’événements visibles. Vous pouvez également permettre aux utilisateurs de basculer entre la vue du groupe d’affectation et la vue du territoire. En outre, vous pouvez améliorer la visibilité des calendriers des membres de l’équipe sur un calendrier de groupe. En activant la visibilité du calendrier d’équipe, ils rendent ces calendriers accessibles à la fois à leur propre groupe et à d’autres groupes.

Pour activer la vue du territoire, vous devez configurer la planification du territoire du service sur site.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de Workforce sont les suivantes :

- Configurer les types d’événements à afficher sur le calendrier de l’équipe

  Personnalisez le calendrier de l’équipe en configurant les types d’événements affichés.

- Définir les propriétés système de vos effectifs

  Modifiez la configuration des effectifs en définissant les propriétés système afin d’activer la visibilité pour les vues de groupe et de territoire.

- Configurer la visibilité du calendrier d’équipe pour les membres du groupe

  Augmentez la visibilité du calendrier de l’équipe pour permettre aux équipes de mieux coordonner les réunions, les événements et les tâches.

- Configurer la vue du territoire pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers des autres membres

  Autorisez les utilisateurs à basculer entre l’affichage des groupes d’affectation et des territoires au sein de Workforce.

Configurer les types d’événements à afficher sur le calendrier de l’équipe

Personnalisez le calendrier de l’équipe en configurant les types d’événements affichés. Ce contrôle garantit que seuls les événements pertinents apparaissent, adaptés spécifiquement aux besoins de l’équipe.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Programme de l'agent** > **Configuration d'événement**
2. Passez en revue la liste des types d'événements.
   - Événement - Rendez-vous
   - Événement - Exclu
   - Événement - Réunion
   - Événement - Autre
   - Événement - Téléphone
   - Événement - Congé
   - Tâches d'ordre de travail
   - Calendrier de travail
3. Définissez le champ **Actif** de l'événement sur **true** pour l'afficher sur le calendrier de l'équipe.
   Les utilisateurs peuvent activer/désactiver l'affichage des événements sélectionnés sur le calendrier de l'équipe dans Effectif.

Information associée

Afficher des événements personnels sur le calendrier de l'équipe

Propriétés système des effectifs

Modifiez la configuration des effectifs en définissant les propriétés système afin d'activer la visibilité pour les vues de groupe et de territoire.

Propriétés système des effectifs

Propriété	Description
team_calendar.enable_for_grpmember	Active la visibilité du calendrier de l'équipe. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**
sn_fsm_disp_wrkspc.workforce.enable_for_territory_member	Active la vue technicien de territoire. Étend la visibilité aux calendriers des autres membres. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les 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.

Configurer la visibilité du calendrier d'équipe pour les membres du groupe

Augmentez la visibilité du calendrier de l'équipe pour permettre aux équipes de mieux coordonner les réunions, les événements et les tâches.

Avant de commencer

La propriété système **team_calendar.enable_for_grpmember** doit être activée.

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le calendrier de l'équipe inclut une liste des membres d'un groupe d'affectation et leurs calendriers actuels. Vous avez la possibilité d'étendre la visibilité des calendriers des membres de l'équipe, en les rendant accessibles à la fois à leur propre groupe et à d'autres groupes. Effectuez la tâche suivante pour activer la visibilité de groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le champ **Type** sur l'enregistrement de groupe dans lequel vous souhaitez ajouter une visibilité de calendrier.

   Si le champ **Type** n'est pas disponible, cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour configurer le formulaire et ajouter ce champ.
3. Ajoutez le type de groupe.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés système des effectifs

Configurer la vue du territoire pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers des autres membres

Autorisez les utilisateurs à basculer entre l'affichage des groupes d'affectation et des territoires au sein de Workforce.

Avant de commencer

Un administrateur doit configurer la planification des territoires du service sur site.

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez la vue du territoire en définissant le type de visibilité du technicien pour permettre aux utilisateurs de la main-d'œuvre de voir les calendriers des autres membres dans la vue du territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Territoire**.
2. Sélectionnez le champ **Type de visibilité du technicien** sur l'enregistrement du groupe auquel vous souhaitez ajouter une visibilité du territoire.

   Si le champ **Type** n'est pas disponible, cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour configurer le formulaire et ajouter ce champ.

Traduction automatique

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

3. Choisissez le type de visibilité.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Configuration Field Service de la planification des territoires

Propriétés système des effectifs

Changer les vues dans Effectifs

Configuration d'une méthode de planification des services sur site

Dans Gestion des services sur site, une méthode de planification est le processus utilisé pour affecter des tâches aux techniciens sur site. En tant qu'administrateur, vous pouvez choisir la méthode de planification qui répond le mieux aux besoins de votre organisation.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Choisissez et configurez une méthode de planification. Consultez le tableau suivant pour comprendre chaque méthode de planification.

Méthodes de planification

Méthode de planification	Fonctionnalités principales
Optimisation du calendrier	L'optimisation des horaires vise une efficacité globale en minimisant le temps de conduite, en équilibrant les charges de travail, etc. 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 plusieurs possibilités d'affectation de tâches. Il s'exécute toutes les 15 minutes ou peut être déclenché à la demande à partir de l'espace de travail du répartiteur. Prend en compte toutes les tâches affectées et en attente de tous les agents, en analysant les multiples possibilités d'affectation des tâches. Vous pouvez également utiliser l'optimisation intrajournalière pour réoptimiser les calendriers en temps réel en fonction de l'évolution des conditions. Utile lorsque des tâches sont annulées, retardées ou que de nouvelles tâches arrivent. Par exemple, un câblodistributeur s'occupe des annulations de dernière minute et des nouvelles installations.
Planification dynamique	La planification dynamique affecte les tâches au fur et à mesure qu'elles arrivent, en vérifiant la disponibilité des calendriers des agents. Examine chaque tâche entrante individuellement. S'il n'y

Traduction automatique

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

Méthode de planification	Fonctionnalités principales
	a pas de temps libre, il échange des tâches moins importantes. Il s'agit d'une approche rapide, tâche par tâche. La planification dynamique peut être configurée pour s'exécuter automatiquement à intervalles réguliers ou manuellement à l'aide de l'option Affectation automatique. Il fonctionne en fonction de critères définis tels que les compétences et l'emplacement. Il est idéal pour les tâches de routine et peut s'ajuster lorsque les choses changent, par exemple lorsqu'un technicien n'est pas disponible en raison de vacances ou d'une maladie.
Planification manuelle	Méthode glisser-déposer. Convient aux petites équipes avec des tâches limitées mais sujettes aux erreurs
Recommandations de tâches intelligentes	Recommande des tâches pour combler les lacunes dans le calendrier de l'agent. Optimise la productivité des agents en utilisant le temps disponible. Lorsque la recommandation intelligente de tâches est invoquée dans l'espace de travail du répartiteur, le temps libre dont disposent les agents entre les tâches et les événements s'affiche sous forme d'espace blanc 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 Espace de travail du répartiteur et pour les agents sur site dans l'application ServiceNow® mobile Agent
Optimisation de l'itinéraire	L'optimisation de l'itinéraire se concentre uniquement sur la réduction du temps de déplacement d'un seul agent. Elle ne prend pas en compte l'échange de tâches entre agents. Toutefois, l'optimisation du calendrier examine l'ensemble du calendrier et envisage d'échanger des tâches entre les agents pour que tout soit plus efficace. L'optimisation de l'itinéraire est centrée sur l'agent et vise à réduire le temps de déplacement de chaque agent.

Traduction automatique

2. En fonction de la méthode de planification sélectionnée, vous pouvez choisir de configurer les options de planification et de répartition supplémentaires suivantes.

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

Options supplémentaires de planification et de répartition

Capacity Management	Optimisez les charges de travail et prévenez les pannes de service grâce à des règles de capacité intelligentes. La gestion de la capacité et des réservations permet aux gestionnaires de services sur site d'optimiser la répartition de la charge de travail entre les agents et les prestataires. Cela se fait grâce à des règles de capacité intelligentes, qui hiérarchisent les tâches et empêchent l'indisponibilité du service en raison d'une surcharge. Par exemple, dans le secteur de la santé, un hôpital peut réserver 30 % de la capacité de ses techniciens pour la réparation des équipements d'urgence, ce qui garantit que les machines essentielles telles que les ventilateurs sont toujours opérationnelles.
Opérations de l'équipe	Opérations d'équipes de service sur site rationalise le processus de planification en permettant la création d'équipes dédiées d'agents de service sur site. Les équipes peuvent être affectées à plusieurs reprises à des tâches récurrentes pendant une période définie, ce qui améliore l'efficacité opérationnelle. Le chef d'équipe peut facilement documenter les contributions de chaque membre via une application mobile. Par exemple, dans le secteur des services publics, une tâche mensuelle récurrente d'inspection et d'entretien des lignes électriques peut être confiée à la même équipe. Cela garantit la familiarité avec l'équipement et le terrain, améliorant ainsi la qualité et l'efficacité du travail.
Planification de l'équipement/des ressources	Offre des fonctionnalités telles que la catégorisation des équipements, les calendriers de disponibilité et le suivi mobile de l'état des équipements. Cela permet de s'assurer que les équipes disposent des bons outils pour le travail et que l'utilisation de l'équipement est gérée efficacement. Par exemple, dans l'industrie de la construction, les chefs de projet peuvent affecter des équipements spécialisés tels que des grues ou des excavatrices à des équipes spécifiques. Ils peuvent également mettre en place des calendriers de disponibilité pour éviter les doubles réservations, maximisant ainsi l'utilisation de l'équipement.
Réservation de rendez-vous	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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rendez-vous réservés peuvent être reportés et annulés dans le respect des contraintes horaires identifiées dans la configuration.
Gestion des entrepreneurs	Gestion des prestataires de service sur site facilite l'externalisation des tâches de commande de travaux en intégrant de manière transparente des sociétés sous-traitantes tierces dans votre workflow ServiceNow. Cette fonctionnalité permet une affectation dynamique en fonction de divers critères, notamment des ensembles de compétences et des domaines de couverture. Les gestionnaires des prestataires peuvent examiner, accepter ou rejeter les tâches via un portail dédié aux prestataires. Par exemple, dans le commerce de détail, pendant les périodes de forte affluence comme les vacances, un magasin peut externaliser des tâches de gestion des stocks à des groupes externes. Si les équipes internes ont déjà atteint leur capacité maximale, le système peut acheminer automatiquement les tâches aux prestataires disponibles, ce qui garantit que les SLA sont systématiquement respectés.
Regroupement de tâches	Le regroupement dynamique des tâches permet aux administrateurs de créer des politiques et des règles personnalisées qui regroupent automatiquement les tâches, augmentant ainsi l'efficacité de FSM. Automatisez les regroupements de tâches grâce à des politiques personnalisées pour gagner en efficacité. Idéal pour les opérations à grande échelle, par exemple la gestion des déchets, où le regroupement des tâches peut améliorer l'efficacité opérationnelle.
Configuration de la planification sur plusieurs jours	La planification des tâches sur plusieurs jours du service sur site permet aux répartiteurs de planifier des tâches qui s'étendent sur plusieurs jours, prenant en charge les complexités des tâches qui ne peuvent pas être regroupées en une seule équipe de travail. Le système tient compte de la disponibilité des agents, des heures de travail et même des pauses pour répartir efficacement les tâches. Il prend en charge les méthodes de planification manuelle et dynamique, ce qui permet une flexibilité dans l'affectation des tâches.
Place de marché du service sur site	Contractor Marketplace permet aux répartiteurs d'envoyer des tâches vers Marketplace lorsque les agents internes ne sont pas disponibles.

3. Vous pouvez également configurer une ou plusieurs options supplémentaires pour améliorer votre configuration de planification conçue pour optimiser l'allocation des tâches et les affectations d'agents.

Options supplémentaires de configuration

Calculer le temps de déplacement et le suivi de l'emplacement des agents	Configurez des propriétés pour suivre les emplacements des agents sur site en temps réel afin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’estimer avec précision les temps de déplacement. Les emplacements des agents sont mis à jour chaque fois qu’ils travaillent sur des tâches, ce qui fournit aux répartiteurs des informations actualisées. Par défaut, les mises à jour ont lieu toutes les 5 minutes, mais cela peut être modifié. Les répartiteurs peuvent gérer ces paramètres dans les propriétés de géolocalisation. Ils peuvent également vérifier les mouvements des agents dans l’historique de géolocalisation. Les agents doivent activer les services de localisation et accepter le suivi. Les répartiteurs peuvent choisir entre l’API Google Maps, les estimations à vol d’oiseau ou Beans pour le calcul du temps de trajet. Si l’API Google Maps est désactivée, le système utilise plutôt des estimations de tâches.
Règles métier	Configurez les règles `Allow assignment override is updated` métier et `Populate Window End Based on SLA`, et `Sync up Delivery Time with WOT`.
Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site	Il existe des différences essentielles dans la façon dont les calendriers des agents sont définis et gérés si vous utilisez Optimisation de la main d’œuvre pour le service sur site. Par exemple, lorsque Optimisation de la main d’œuvre pour le service sur site est installé et que « Planification des équipes pour FSM » est activé dans la configuration du service sur site, les calendriers et les équipes sont gérés à l’aide de Manager Workspace.
Réservation provisoire	La réservation provisoire permet aux répartiteurs de planifier des tâches sans déclencher immédiatement les notifications et les workflows en aval. Lorsqu’une tâche fait l’objet d’une réservation logicielle, elle est maintenue dans un état de planification. Vous pouvez utiliser la propriété Mettre à jour l’état de la tâche de Planifié à Affecté pour vérifier si la tâche est proche de son heure de début. Une fois cette heure atteinte, la tâche passe de l’état de planification à l’état d’affectation, et des notifications sont alors envoyées.

Information associée

Planification et répartition des tâches de commande de travaux aux agents

Optimisation de la planification et de la répartition des opérations

Configurer Optimisation du calendrier

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.

Traduction automatique

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

La configuration de l'optimisation du calendrier comprend quatre éléments principaux : politiques, attributs de planification, lots et 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 une exécution de l'optimisation 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 des contraintes que vous avez spécifiés.

1. Activez le module d'extension Optimisation du calendrier. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation du calendrier.
2. Définissez les propriétés du moteur d'optimisation du calendrier pour adapter son comportement et ses fonctionnalités aux besoins spécifiques de votre organisation.
3. Créez des politiques pour déterminer comment optimiser les calendriers des agents en fonction des objectifs ou des contraintes définis. Par exemple, si une entreprise compte 20 techniciens avec des rendez-vous dans une ville, vous pouvez configurer une politique pour minimiser 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.
4. 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'exécution de l'optimisation. Pour plus d'informations, consultez Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier.
5. Créez des lots d'optimisation avec les calendriers et les paramètres souhaités. Pour plus d'informations, consultez Créer un lot pour Optimisation du calendrier.
6. Créez des champs d'application d'optimisation pour associer des lots à des configurations d'attributs de planification existantes, en optimisant par groupes d'affectation ou par territoires. Pour plus d'informations, voir Créer un champ d'application pour Optimisation du calendrier
7. Planifiez l'exécution automatique de lots pour affecter des tâches aux agents et optimiser les calendriers.
8. 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

Tenez compte des points suivants lors de l'implémentation Optimisation du calendrier basée sur les territoires.

Dépendances du module d'extension

Optimisez les tâches en fonction des territoires lorsque Optimisation du calendrier le module d'extension Planification des territoires est installé.

- Si le module d'extension de planification des territoires n'est pas installé ou si le modèle de territoire est inactif, l'optimisation continue de s'appuyer de manière transparente sur les groupes d'affectation.
- Si les modules d'extension Planification des territoires du service sur site et Optimisation du calendrier sont installés, mais que le modèle de territoire est inactif, les tâches sont optimisées en fonction des 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.

d’affectation. Conservez les lots liés au territoire inactifs jusqu’à ce que le module d’extension Planification des territoires soit activé.

- Si la planification des territoires 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 d’activation

Avant d’activer le modèle de territoire de 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 de service sur site, les tâches doivent avoir des territoires sélectionnés pour Optimisation du calendrier les affecter aux agents.

Optimisation centrée sur le territoire

Avec les deux modules d’extension actifs et le modèle de territoire de service sur site 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 en une journée, en particulier pendant plusieurs équipes.

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 pour une affectation et une gestion efficaces dans l’optimisation des tâches.

Emplacement de départ de l’agent

Lors de l’utilisation du modèle de territoire de service sur site, les emplacements de départ des agents peuvent être temporairement ajustés à un autre emplacement, avec une date de début et une date de fin spécifiées. Cet emplacement de départ temporaire est utilisé lors de l’affectation des tâches, ce qui garantit que la logistique est optimisée en fonction de l’emplacement de départ temporairement défini par l’agent. Si un emplacement de départ temporaire n’est pas défini, ou après la date de fin spécifiée, l’emplacement de l’agent revient à son emplacement de résidence. De plus, pendant le processus de mutation de l’agent, vous pouvez personnaliser les attributs liés à l’adhésion et à la disponibilité de l’agent, ce qui permet une gestion flexible et efficace des ressources. Pour plus d'informations, consultez Déplacer les agents entre les territoires dans la console de planification des territoires.

Traduction automatique

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 FSM afin de déterminer 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.

Optimisation du calendrier pour les équipes planifiées

Utilisez l’optimisation du calendrier pour optimiser les affectations de tâches aux équipes planifiées. Il existe deux types d’équipes : les équipes planifiées, qui sont précréées, et les équipes dynamiques, qui sont créées dynamiquement en fonction des besoins. L’optimisation du calendrier ne prend en charge que les équipes planifiées. Pour garantir

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 optimisation efficace des calendriers, le module d'extension Opérations de l'équipe Field Service doit être actif, les équipes planifiées doivent être créées dans le système et chaque équipe planifiée doit avoir un emplacement et un calendrier désignés.

Information associée

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 d'administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

- 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 différents types de solutions et d'options pour former le système à prédire, recommander et piloter les résultats des 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 le service sur site (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
snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier du qualificateur de champ d'application	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 périmètres
snc_schedule_optim_optimization_constraints de la fonctionnalité d'optimisation	Définit les objectifs et les contraintes à utiliser dans les politiques 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
	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 la politique snc_schedule_optim_policy_configuration	Une liste connexe est une table 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
Configuration intrajournalière snc_schedule_optim_intraday_config	Définit la configuration des attributs de planification par défaut, la fenêtre de traitement et le flux par défaut 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
Qualificateur de tâche intrajournalière wm_intraday_job_m2m_qualifier	Associe un groupe ou un territoire à une tâche intrajournalière
Politiques applicables à l'optimisation sur demande snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	Définit les politiques alternatives éligibles à 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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation 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.

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

https://player.vimeo.com/video/997810828?h=2f677d5cc1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Les politiques permettent d'atteindre vos objectifs d'optimisation en combinant des objectifs et des contraintes. Comprendre vos objectifs vous permet de personnaliser les stratégies d'optimisation.

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 des critères pour les groupes d'affectation de tâches. Pour plus d'informations sur les objectifs et les contraintes, reportez-vous à Fonctionnalités d'optimisation utilisées avec Optimisation du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire d'enregistrement de politique, fournissez un nom et une description.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
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 **Entité d'optimisation** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône et sélectionnez la contrainte à ajouter.
   d. Sélectionnez **Soumettre**.
7. **Facultatif :** Ajoutez un objectif.
   a. Sélectionnez l'onglet **Objectif** .
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Fonctionnalité d'optimisation** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône et sélectionnez l'objectif à ajouter.
   d. Sélectionnez **Soumettre**.
8. 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
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 l'ordre de priorité des tâches dans Optimisation du calendrier. Les objectifs définissent les objectifs d'une Optimisation du calendrier politique. Les objectifs par défaut et facultatifs sont les suivants dans Optimisation du calendrier.

Objectifs par défaut

- 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 des objectifs par défaut et ne peuvent pas être supprimés de vos politiques.

Objectifs facultatifs

- Maximiser les affectations de tâches hautement prioritaires : classe les tâches urgentes par ordre de priorité.
- Minimiser les affectations d'agents sous-qualifiés/surqualifiés : associe la complexité des tâches 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 horaires standard.
- Maximiser l'équilibre entre les tâches et les heures de travail : répartit les tâches et les heures équitablement 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 essayé, Optimisation du calendrier essaiera d'affecter des tâches aux agents pendant les heures normales. Si cela n'est pas possible, des tâches seront affectées à des agents, même si cela nécessite des heures supplémentaires. Pour obtenir la liste des objectifs, reportez-vous à la section Fonctionnalités d'optimisation utilisées avec Optimisation 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l'onglet **Objectif** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Fonctionnalités d'optimisation** , sélectionnez l'icône Rechercher (et sélectionnez l'objectif à ajouter.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des contraintes sont ajoutées aux politiques et déterminent les critères qui doivent être remplis pour qu'un groupe d'affectation soit affecté à une tâche. Pour obtenir la liste des contraintes, reportez-vous à la section Fonctionnalités d'optimisation utilisées 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 intégrées dans les politiques. Si un groupe d'affectation ne parvient pas à répondre à une contrainte, il n'est plus en lice 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 sont pris en compte pour les affectations de tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l'onglet **Contrainte** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Optimization Features (Entités d'optimisation**), sélectionnez l'icône) et sélectionnez la contrainte à ajouter.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer la politique pour affecter les techniciens préférés aux tâches

Ajoutez des fonctionnalités d'optimisation à la politique, permettant aux répartiteurs d'affecter les agents préférés Field Service à des tâches de commande de travaux spécifiques, ce qui garantit que le bon technicien gère chaque tâche efficacement. En outre, les répartiteurs peuvent exclure les agents qui ne sont pas bien adaptés à certaines tâches.

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

Les répartiteurs ont la possibilité de désigner des techniciens préférés, secondaires ou exclus sur l'enregistrement de tâche de commande de travaux. Pour activer cette option, un administrateur doit intégrer des fonctionnalités d'optimisation spécifiques dans la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l'onglet **Objectif** ou **Contrainte** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Optimization Features (Entités d'optimisation**), sélectionnez l'icône) et ajoutez les objectifs et contraintes suivants :

a. Maximiser l'affectation de l'agent préféré

b. Activer les affectations uniquement avec des agents privilégiés ou secondaires

c. Bloquer les agents exclus de l'affectation

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer la politique pour permettre aux répartiteurs de classer les tâches de commande de travaux par ordre de priorité

Intégrez des fonctionnalités d'optimisation dans la politique pour permettre aux répartiteurs de classer les commandes de travaux par ordre de priorité, en définissant l'importance de chaque tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En effectuant cette tâche, vous autorisez les répartiteurs à ajouter de l'importance à une tâche de commande de travaux. Vous devez intégrer trois fonctionnalités d'optimisation spécifiques dans la politique pertinente : Maximiser les affectations de tâches à valeur élevée, Minimiser les pénalités de temps de tâche (fixes) et Minimiser les pénalités de temps de tâche (horaires). Cela permet Optimisation du calendrier de prendre en compte ces valeurs et ces pénalités lors du traitement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l'onglet **Objectif** ou **Contrainte** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Optimization Features (Entités d'optimisation**), sélectionnez l'icône) et ajoutez les objectifs et contraintes 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.

a. Maximiser les affectations de tâches à plus forte valeur ajoutée

b. Minimiser les pénalités de temps de tâche (corrigé)

c. Minimiser les pénalités de temps de tâche (horaires)

6. Sélectionnez **Soumettre**.

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

Configurer Optimisation du calendrier doit être configuré.

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/997813365?h=fe1148b620&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 d'estimation de déplacement.
Pour plus d'informations, consultez Mise en place d'un fournisseur d'estimation de déplacement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

5. Sélectionnez l'enregistrement que vous venez de créer.

6. Dans l'onglet **Filtres des tâches par type de travail** , sélectionnez **Nouveau** pour choisir les conditions de tâche à prendre en compte lors de l'exécution de l'optimisation.

a. Attribuez un nom au filtre de tâches.

b. Sélectionnez ou créez une **configuration de travail**.

c. Utilisez l'onglet **Cibles d'optimisation** pour ajouter une ou plusieurs conditions de filtre.

Traduction automatique

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

d. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> L'onglet **Optimisation restreinte** s'affiche une fois l'enregistrement de filtre de tâche créé. Ce champ en lecture seule affiche les conditions des tâches de commande de travaux qui sont exclues de l'exécution d'optimisation.

7. Facultatif : Permettez aux répartiteurs d'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 :**
> Le répartiteur peut déclencher manuellement l'optimisation pour qu'elle s'exécute pour différentes politiques à tout moment. Par exemple, l'ajout d'une politique qui autorise les heures supplémentaires permettra aux répartiteurs d'exécuter l'optimisation si les agents sont en retard.

a. Dans la liste **connexe Politiques applicables à la demande** , sélectionnez **Modifier**.

b. Ajoutez une politique.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Créer un lot pour Optimisation du calendrier

Mise en place d'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 de déplacement 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 un fournisseur d'estimation de déplacement en ligne droite pour utiliser les estimations intégrées du temps et de la distance parcourues 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. Tout > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > **Attributs de planification**

2. Choisissez Ligne droite ou Beans.ai dans le champ Fournisseur d'estimation 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.

Remarque :
Beans.ai fonctionne selon un modèle de licence BYOL (Bring Your Own License).

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 à vol d'oiseau sont les valeurs par lesquelles le temps de déplacement à vol d'oiseau estimé est multiplié, en fonction de la fourchette 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.

Configurer beans.ai fournisseur d'estimation de déplacement

Beans.ai propriétés et configurations.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Beans.ai fonctionne selon un modèle de licence BYOL (Bring Your Own License).

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	**Tout** > **Centre d'intégration** > **Connexion et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**
Changer les configurations pour Beans.AI	**Tout** > **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	**Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > > **Propriétés** > et modifiez la valeur dans le champ **Estimations du temps de déplacement**. La valeur par défaut est définie sur 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
https://player.vimeo.com/video/997817784?h=e9afd32df0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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. La planification territoriale peut avoir un impact sur le processus d'optimisation des tâches. Examinez les scénarios suivants :

- Le module d'extension Planification des territoires n'est pas installé : l'optimisation des tâches repose uniquement sur les groupes d'affectation.
- Module d'extension Planification des territoires installé mais inactif : des champs d'application et des lots peuvent être créés pour les territoires et les groupes d'affectation. Tenez-vous-en aux périmètres basés sur des groupes d'affectation jusqu'à ce que la planification des territoires soit activée. Vous pouvez créer des champs d'application et des lots pour les groupes d'affectation et les territoires. Toutefois, vous ne devez activer les lots associés aux territoires que lorsque le module d'extension Planification des territoires est activé.
- Module d'extension Planification des territoires 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 **Tout** > **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 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 lors de l'affectation d'agents ou de tâches partagés entre les champs d'application en saisissant une priorité dans le champ **Classement** .
   Les chiffres les plus bas indiquent une priorité plus élevée.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
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 disposer d'un ensemble unique d'agents. Un agent ne peut pas être affecté à plusieurs groupes ou territoires.

9. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un Optimisation du calendrier champ d'application est créé.

Traduction automatique

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

Créer un lot pour Optimisation du calendrier

Créez un lot d'optimisation pour déterminer l'intervalle auquel l'optimisation doit s'exécuter pour les périmètres connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/997819815?h=51104810f7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Éléments clés à prendre en compte pour optimiser vos calendriers :

- 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. Cependant, vous avez la possibilité de 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 périmètre est demain, l'optimisation se concentrera sur les agents et les tâches pour le périmètre 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 sur tous les territoires et calcule les associations entre les territoires et leurs chevauchements. Ces données permettent d'identifier les chevauchements agents et géographiques, créant ainsi une liste exhaustive des territoires associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des lots** > **Lots**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez 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 **le champ 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. Entrez un nom dans le champ **Nom** .
   c. Sélectionnez une configuration d'attribut de planification dans le champ **d'attribut Planification** .

Traduction automatique

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

d. Définissez la **plage d'horizon d'affectation** pour déterminer la durée pendant laquelle les tâches sont affectées aux agents.

e. Sélectionnez **Activer**.

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, et le champ **Affecté à est rempli 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 d'un lot devient trop important pour être géré.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 du lot d'optimisation.
   - Pour ajouter le champ d'application, sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour supprimer le champ d'application, sélectionnez **Supprimer**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Optimisation des calendriers des agents à intervalles définis tout au long 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'intrajournalier est un mode d'optimisation du calendrierbasé sur des événements qui s'exécute à un intervalle défini afin d'optimiser les calendriers en réponse à des tâches annulées et à d'autres événements tels qu'un agent en retard, un agent qui appelle pour se déclarer malade, un agent qui utilise un PTO ou une nouvelle tâche de priorité élevée qui est ajoutée.

Créez une politique, un regroupement de fonctionnalités d'optimisation qui s'exécutent en combinaison, pour définir les règles d'optimisation. Les objectifs de la politique donnent la priorité à l'affectation des tâches de l'agent. Les contraintes de politique déterminent les critères qui doivent être remplis pour qu'un groupe d'affectation ou un territoire 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. Lors de l'exécution du flux intrajournalier suivant, une tâche intrajournalière est créée pour chacun des groupes ou territoires qui ont des événements intrajournaliers et ces qualificateurs sont optimisés. Lorsque 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.

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 Espace de travail du répartiteur pour qu'elle s'exécute à partir du moment où la configuration de l'optimisation sur demande intrajournalière est activée et qu'une politique applicable sur demande a été ajoutée à l'attribut de planification. Reportez-vous à la section Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier pour ajouter une politique applicable sur 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 des événements intrajournaliers

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 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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponiblesTout**.
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 **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
5. Dupliquez les flux requis.
   a. Sélectionnez le flux d'automatisations de la planification de la gestion des congés de l'agent créés Field Service .
   b. Copiez le flux en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (⋮) en haut à droite, puis en sélectionnant **Copier le flux**.
   c. Saisissez 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 la planification de Gestion des services sur site**.
   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 déclencheur d'événement suivants : Tâche de commande de travaux de priorité élevée répartie, Tâche de commande de travaux annulée et Tâche de commande de travaux progressée.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez le flux d’optimisation du calendrier de gestion des tâches Field Service intrajournalières.

b. Copiez le flux en sélectionnant l’icône Actions supplémentaires (⋮) en haut à droite, puis en sélectionnant **Copier le flux**.

c. Saisissez 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 : Activer l’enregistrement par défaut.

a. Accédez à la **Tout** > **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 de calendrier renommé Optimisation du calendrier.

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 des 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 des événements intrajournaliers. Pour en savoir plus, reportez-vous à la Activer l’optimisation des événements intrajournaliersection et Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier .

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

https://player.vimeo.com/video/997821462?h=68a634a123&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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 intrajournalière sont un agent en retard, un agent qui appelle pour être malade, un agent qui utilise PTO, une tâche annulée ou une nouvelle tâche de priorité élevée qui est ajoutée.

Vous pouvez également permettre aux répartiteurs de déclencher manuellement l'optimisation pour qu'elle s'exécute à partir du moment où la configuration de l'optimisation à Espace de travail du répartiteur la demande intrajournalière est activée et qu'une politique applicable sur demande a été ajoutée à l'attribut de planification. Reportez-vous à la section Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier pour ajouter une politique applicable sur demande à la configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des événements intrajournaliers** > **Configurations**.

   Remarque :
   Un seul enregistrement par défaut peut exister. Si vous créez un nouvel enregistrement par défaut, désactivez l'enregistrement par défaut existant.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Attribuez un nom à la configuration.
4. Définissez la configuration des attributs de planification par défaut dans le champ **de configuration des attributs 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 pour lequel une politique applicable sur demande est 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. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Sélectionnez la configuration intrajournalière.
8. Dans l'onglet **Qualificateurs** , ajoutez vos groupes ou territoires.

   Remarque :
   L'onglet **Qualificateurs** n'est pas disponible pour l'enregistrement par défaut.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. **Facultatif :** Autorisez les répartiteurs à exécuter l'optimisation pour un groupe ou un territoire à partir de Espace de travail du répartiteur en définissant **l'option Activer l'optimisation sur demande** sur vrai.
11. Sélectionnez **Soumettre**.
12. **Facultatif :** Créez un remplacement d'attribut pour une période particulière 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.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez l'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 fenêtre de configuration et de traitement d'attribut de planification.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Configuration des niveaux de journal pour une analyse détaillée de l'optimisation

Optimisation du calendrier Les journaux fournissent des informations détaillées sur chaque exécution, ce qui vous permet de recueillir des informations spécifiques selon vos besoins.

Définir le niveau de journalisation de l'optimisation du calendrier

Ajustez les paramètres de niveau de journalisation pour spécifier le détail inclus dans les Optimisation du calendrier journaux.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque option de niveau de journalisation inclut les informations des niveaux précédents. Par exemple, si vous sélectionnez « Informations », les journaux « Erreur » et « Avertissement » s'affichent, tandis que « Déboguer » inclut les journaux des journaux « Erreur », « Avertissement » et « Info ».

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans le champ **Niveau de journalisation** , sélectionnez le niveau de journalisation souhaité.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Afficher Optimisation du calendrier les journaux

Affichez les Optimisation du calendrier journaux pour recueillir des informations à partir de chaque tentative d'optimisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Définir le niveau de journalisation de l'optimisation du calendrier.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez accéder aux messages système pour toutes les exécutions d'optimisation qui se produisent tout au long de la journée.

Procédure

Tout > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Journaux**.

Traduction automatique

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

Afficher les journaux d'optimisation du calendrier pour les exécutions par lots ou intrajournalières

Affichez les Optimisation du calendrier journaux pour recueillir des informations à partir de chaque lot ou exécution d'optimisation intrajournalière.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Définir le niveau de journalisation de l'optimisation du calendrier

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher les messages système pour les exécutions par lots et intrajournalières.

Procédure

1. Accédez au module qui correspond au type d'enregistrement que vous souhaitez afficher.
   - Pour afficher les messages système pour une exécution **par lot** , accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des lots** > **Lots**.
   - Pour afficher les messages système pour une exécution **intrajournalière** , naviguez vers **Tout** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des événements intrajournaliers** > **Tâches**.
2. Sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez afficher.
3. Dans les **liens connexes** , sélectionnez **Afficher les entrées de journal**.
   Une exécution par lots doit être planifiée pour générer des messages de journal.

Exemple : messages de Optimisation du calendrier validation

Un exemple de messages de Optimisation du calendrier validation.

- Exemple d'un type de message d'erreur : Calendrier de travail manquant de l'agent : si un technicien n'a pas de calendrier de travail défini, il est exclu de l'exécution d'optimisation.
- Exemple d'un type de message d'avertissement : Emplacement manquant de l'agent : si aucun emplacement de domicile n'est affecté à un technicien, il est exclu de l'exécution d'optimisation et n'est pas pris en compte pour les affectations de tâches.

Exemple : optimisation du calendrier

Cet exemple montre trois façons différentes dont les administrateurs peuvent 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 activer les répartiteurs pour initier l'optimisation du calendrier à partir de l'espace de travail du répartiteur en configurant l'optimisation sur demande.

Dans cet exemple, l'organisation veille à ce que les agents accomplissent autant de tâches que possible pendant leur quart de travail sans passer beaucoup de temps à se déplacer entre les tâches. Une politique est configurée pour maximiser les affectations et minimiser 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

Politiques

Champ	Valeur
Nom	Affectations maximales
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	Affectations maximales
Configuration de l’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 des 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 quotidienne

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 ouvré 9:00-5:00
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 d'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 des 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 des tâches de commande de travaux et rationalisez les opérations de service sur site en configurant la planification dynamique en fonction des exigences de votre organisation.

La planification dynamique permet aux répartiteurs d'affecter des tâches automatiquement et de s'adapter à l'évolution des conditions, sans oublier de se concentrer uniquement sur les tickets d'exception. Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez :

- sélectionner un ensemble de tâches pour la planification ;
- classer les tâches de l'ensemble par ordre de priorité, en fonction de règles de classement (par exemple, affecter des tâches P1 en premier) ;
- Utilisez des règles de classement et des contraintes d'annulation d'affectation pour annuler l'affectation de tâches précédemment affectées afin d'autoriser l'affectation de tâches de priorité plus élevée.
- Utilisez des critères de sélection, tels que les compétences des agents et le temps de trajet, pour sélectionner des agents.
- Réaffectez des tâches pour les congés des agents.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de la planification dynamique 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.

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 la planification dynamique : la planification dynamique optimise et affecte 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. Identifiez 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 et de règles prédéfinis.
5. Passez en revue les propriétés système et les composants de 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 des 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 disposant de l'expertise adéquate et se trouvant à proximité. Cela permet d'optimiser l'utilisation des agents et de garantir que les affectations sont traitées par les personnes les plus qualifiées.
7. Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique: définissez les critères de sélection des 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 permettent de se concentrer sur des tâches spécifiques pour une planification efficace.
8. Créer une règle de classement des tâches: créer des règles pour déterminer l'ordre des affectations de tâches à partir de l'ensemble de tâches sélectionné. Par exemple, désignez les tâches prioritaires 1 comme étant la priorité absolue, ce qui garantit une attention rapide aux tâches critiques. Ces règles améliorent les affectations de tâches en les alignant sur les priorités de l'organisation.
9. Définir des règles de désaffectation de tâches pour plus de flexibilité : créez des règles de désaffectation pour rendre les affectations de tâches plus flexibles. Cela garantit que le service reste ininterrompu en cas d'annulation ou de réaffectation des tâches. Il garantit que toutes les tâches sont prises en charge même si quelqu'un est absent. Par exemple, si une tâche plus importante se présente, vous pouvez annuler l'affectation des tâches moins critiques pour lui faire de la place. Cela permet d'optimiser l'utilisation des ressources et de s'assurer 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 la planification dynamique, validez la configuration pour identifier tout problème potentiel ou erreur de configuration qui peut avoir un impact sur les performances de la planification dynamique.
11. En option, vous pouvez également utiliser les options de configuration avancées pour la planification dynamique, notamment l'affectation du même agent à toutes les tâches, l'affectation de priorités pour les commandes de travaux critiques hautement prioritaires, les préférences client pour les techniciens ou les exclusions, la proximité, etc.

Traduction automatique

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

Planification dynamique pour les équipes planifiées

Utilisez la planification dynamique pour optimiser les affectations de tâches aux équipes planifiées. Il existe deux types d'équipes : les équipes planifiées, qui sont précréées, et les équipes dynamiques, qui sont créées dynamiquement en fonction des besoins. La planification dynamique prend en charge à la fois les équipes planifiées et les équipes dynamiques. Pour garantir l'affectation des tâches aux équipes, le module d'extension Opérations d'équipes de Field Service doit être actif, des équipes planifiées doivent être créées dans le système et chaque équipe planifiée doit disposer d'un emplacement et d'un calendrier désignés.

Information associée

Utilisation de la planification dynamique

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 : administrateur

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 la planification dynamique

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.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

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'une série 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 d'expédition. Ces tâches peuvent provenir de demandes client, d'accords de service ou de calendriers de maintenance. Les attributs de tâche clés, tels que les dépendances, les accords sur les niveaux de service et les préférences client, sont essentiels pour déterminer le moment optimal pour l'achèvement de la tâche.

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 expéditeur ou automatiquement par le système.

1. Lorsqu'ils déclenchent manuellement, les expéditeurs sélectionnent plusieurs tâches dans la file d'attente d'expédition et utilisent la fonctionnalité d'affectation automatique pour lancer le processus de planification dynamique.
2. Le déclenchement automatique se produit lorsque le système surveille en permanence les états des tâches et des agents. Si les conditions de filtre prédéfinies sont remplies ou si des intervalles spécifiques sont atteints, le processus de planification dynamique est automatiquement lancé.

Affectations des tâches de l'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

Traduction automatique

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

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 adapté.

Recommandations de l'agent

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 à l'expéditeur pour confirmation. Le répartiteur examine ces recommandations et peut prendre en compte d'autres considérations 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

L'expéditeur 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 à l'expéditeur pour confirmation et approbation avant que les tâches ne soient affectées. L'expéditeur peut prendre en compte d'autres facteurs spécifiques 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

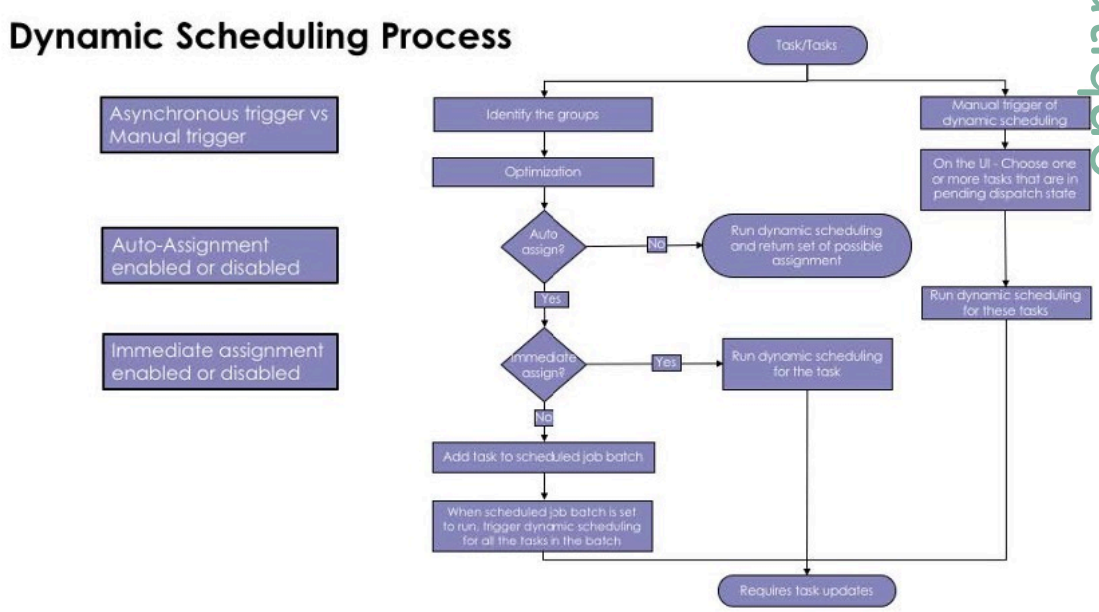
Cette étape implique de planifier les heures de début des tâches en fonction de leur urgence, de leurs dépendances et d'autres critères pertinents. Au fur et à mesure de l'avancement des tâches, le système met à jour en continu les états des tâches, la disponibilité des agents et les changements de données en temps réel.

Annulation et réaffectation

En cas de changements dans la disponibilité des agents ou les priorités des tâches, le système peut annuler ou réaffecter des tâches pour garantir une allocation efficace des ressources. Cela devient particulièrement pertinent pendant le congé 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

Traduction automatique

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

Rôles et profils 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 des ressources et effectuer des tâches de commande de travaux.

Rôle	Responsabilité
Administrateurs de service sur site [wm_admin]	Les administrateurs de services sur site 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 d'organiser des tâches de priorité plus élevée 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 tâches et en tirant parti de ses options pour optimiser ces affectations.
Agents sur site [wm_agent]	Les agents de service sur site, souvent appelés techniciens, sont les personnes sur le terrain qui exécutent le travail sur les emplacements des tâches et signalent leur état. Ils constituent un élément essentiel du processus de planification dynamique, car ils exécutent les tâches affectées et fournissent des mises à jour en temps réel sur l'avancement des tâches.

Information associée

Configurer Field Service Management pour l'utilisation de la planification dynamique

Configurer les calendriers des agents pour la planification dynamique

La planification dynamique détermine la façon dont les tâches de commande de travaux sont affectées aux agents en vérifiant leur disponibilité.

La planification dynamique évalue systématiquement les calendriers des agents pour garantir une allocation optimale des tâches :

1. Vérifiez le calendrier de travail de l'agent : la planification dynamique examine d'abord le calendrier de travail individuel affecté à un agent. Si un agent a un calendrier de travail spécifique défini, ce calendrier est utilisé pour déterminer sa disponibilité pour les tâches. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de travail pour un agent ou un technicien.
2. Calendrier de travail de l'agent par défaut : si aucun calendrier de travail spécifique n'est trouvé pour un agent, la planification dynamique vérifie alors le calendrier de travail par défaut de l'agent. Ce paramètre se trouve sur la page Configuration de la **planification dynamique enfant WOT** , qui fait partie de la configuration de la planification dynamique. Pour vous assurer que la planification dynamique utilise le calendrier de travail de l'agent par défaut, 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.

- Activer la propriété système : définissez la propriété système Autoriser la planification dynamique pour utiliser uniquement le calendrier de travail/WFO. Cela garantit que le processus de planification dynamique respecte le calendrier de travail par défaut lorsqu'aucun calendrier de travail spécifique n'est disponible. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système de la planification dynamique.
- Définir un calendrier de travail de l'agent par défaut : assurez-vous qu'une valeur est définie pour le calendrier de travail de l'agent par défaut. S'il est manquant, vous devez en ajouter un pour éviter les problèmes de planification. Pour plus d'informations, voir : Ajouter un calendrier de travail d'agent par défaut.

Configurer Field Service Management pour l'utilisation de la planification dynamique

Sélectionnez la planification dynamique pour planifier et répartir automatiquement les tâches de commande de travaux.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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

Gestion des services sur site envisage la planification dynamique comme méthode d'affectation des tâches.

Que faire ensuite

- Passez en revue les propriétés système et les composants installés avec la planification dynamique. Pour plus d'informations, consultezPropriétés système de la planification dynamique.
- Configurez la planification dynamique pour l'affectation des tâches. Pour plus d'informations, consultez Configurer la planification dynamique.

Exemple : planification dynamique

Découvrez comment la planification dynamique donne la priorité au meilleur agent pour une tâche, en se concentrant sur les critères de correspondance clés.

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.

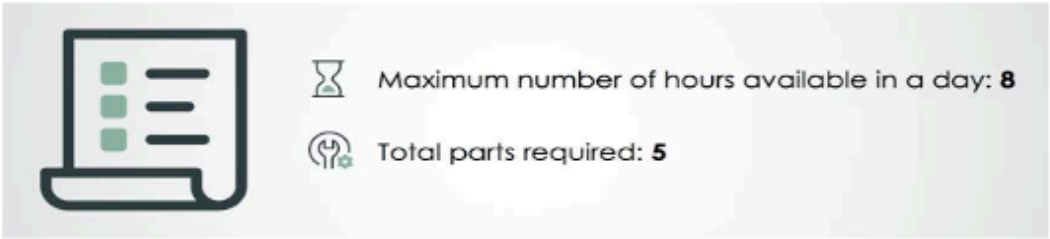
Traduction automatique

© 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 quel est le meilleur agent à affecter à une

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.



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: (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 critères de distance par rapport aux tâches sont différents 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 mieux, 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 includes de script **LocationFromTask** et le calcul **de la distance actuelle de la tâche** se produit dans les includes de script **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

Configurer la planification dynamique

La planification dynamique permet l'affectation automatique de tâches aux agents sur site en fonction de règles et de configurations prédéfinies.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Considérez ce qui suit.

- Assurez-vous de sélectionner la méthode d'affectation des tâches en tant que planification dynamique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Méthode d'affectation des tâches.
- Par défaut, la **configuration de la planification dynamique pour la configuration des commandes de travaux** sera disponible avec le module d'extension Planification dynamique. Modifiez cette configuration pour qu'elle réponde à vos besoins ou utilisez-la comme exemple pour créer votre propre configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Mettez à jour une configuration de travail existante ou créez-en une nouvelle.
   Ce champ s'affiche uniquement si le module d'extension est installé. Pour plus d'informations, consultez Field Service Configuration des configurations de travail.
3. Sélectionnez la table de tâches que la planification dynamique utilisera pour affecter des tâches aux agents. La table par défaut est Tâche de commande de travaux [wm_task]. La planification dynamique ne peut avoir qu'une seule configuration pour chaque table de tâches.
4. **Facultatif :** Cochez la case **Annuler l'affectation** pour permettre à la planification dynamique d'annuler l'affectation d'une tâche précédemment affectée et d'affecter une tâche de priorité supérieure en fonction des 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.

Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, la liste connexe **des contraintes de désaffectation** ne sera pas visible dans le formulaire.

5. Définissez le **calendrier de travail de l'agent par défaut**.
   Configurez l'ordre dans lequel la planification dynamique détermine le calendrier de travail d'un agent : le calendrier de travail spécifique de l'agent, le calendrier spécifié sur l'enregistrement utilisateur de l'agent, le calendrier de travail de l'agent par défaut sélectionné dans cette configuration ou le calendrier par défaut de 8h00 à 17h00 en semaine.
6. Définissez **l'option Prendre en compte l'adhésion du territoire** pour prendre en compte ou ignorer l'adhésion du territoire de l'agent pour l'affectation des tâches.
   Ce champ s'affiche lorsque le module d'extension Planification des territoires de service sur site est activé.
7. Dans la liste connexe **Filtres de tâche** , ajoutez un filtre de tâche, modifiez un filtre de tâche existant ou ajoutez un nouveau filtre.
   Les filtres de tâches permettent d'identifier quelles tâches doivent être affectées à l'aide de la planification dynamique. Dans le filtre, vous pouvez définir des critères pour faire correspondre les tâches avec les agents les plus appropriés. Pour plus d'informations, consultez Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique.
8. Dans la liste connexe **Règles de classement des tâches** , ajoutez une nouvelle règle de classement des tâches ou modifiez une règle existante.
   Les règles de classement des tâches aident à déterminer l'ordre des tâches. Pour en savoir plus, Créer une règle de classement des tâches.
9. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Contraintes de désaffectation** , ajoutez un critère de désaffectation, modifiez un filtre de tâche existant ou ajoutez un nouveau filtre.
10. Configurez le temps de déplacement et le calcul de la distance pour déterminer comment le système calcule l'estimation du temps de déplacement et de la distance d'un agent jusqu'à l'emplacement d'une tâche.
    - Si la propriété de géolocalisation `Utiliser l'API Google Maps pour les estimations de temps de trajet` est activée, choisissez d'utiliser l'API Google Maps ou les estimations à vol d'oiseau. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système de la planification dynamique.
    - Si la propriété de géolocalisation `Utiliser l'API Google Maps pour les estimations` de temps de déplacement est désactivée, le système prend en compte la valeur du champ **Durée de déplacement estimée** de la tâche de commande de travaux.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique

Créer une règle de classement des tâches

Créer une contrainte de désaffectation de tâche

Valider la configuration de la planification dynamique

Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique

Les filtres de tâches vous permettent de définir des critères de sélection et d'affectation des tâches aux agents les plus appropriés à l'aide de la planification dynamique.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les filtres de tâches vous aident à affiner les tâches affectées à quels agents. Vous pouvez utiliser les filtres par défaut fournis par le module d'extension Planification dynamique ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les vôtres en fonction de critères spécifiques qui répondent aux besoins de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Dans la liste connexe **Filtres de tâches**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Filtre de tâche.

Formulaire de filtre de tâche

Champ	Description
Nom	Attribuez un nom au filtre de tâches.
Actif	Sélectionnez cette option pour activer le filtre de tâche.
Ordre d'exécution	Définissez la priorité du filtre. Les filtres avec des valeurs d'ordre d'exécution inférieures sont appliqués en premier, créant ainsi la liste de tâches initiale. Plus les valeurs sont élevées, plus la liste est affinée. Par exemple, les filtres pour les tâches de maintenance ont un ordre inférieur à ceux des tâches d'expédition ou de rendez-vous en attente.
Table	Sélectionnez la table de tâches (par exemple, Tâche de commande de travaux) à laquelle ce filtre s'appliquera.
Conditions	Spécifiez les conditions qui identifieront les tâches à inclure dans le filtre.
Type de ressource	Choisissez si les tâches doivent être affectées à des utilisateurs individuels ou à des équipes. Sélectionnez Utilisateur [sys_user] pour les agents individuels ou Équipe [wm_crew] pour les équipes.
Affecter automatiquement	Sélectionner cette option pour affecter automatiquement les tâches. Le champ **Fréquence d'affectation automatique** s'affiche lorsque ce champ est sélectionné.
Fréquence d'affectation automatique	Choisissez la fréquence d'affectation automatique : ○ Immédiat : les tâches sont affectées dès qu'elles sont prêtes. ○ Intervalle : les tâches sont affectées à des intervalles réguliers que vous définissez. Si vous sélectionnez Intervalle, le champ Intervalle d'affectation automatique s'affiche.
Intervalle d'affectation automatique	Définissez l'intervalle d'affectation automatique (en minutes) pour la fréquence à laquelle les tâches doivent être affectées automatiquement. Le filtre de tâche avec une valeur d'ordre d'exécution supérieure doit avoir un intervalle supérieur à un filtre de tâche avec une valeur d'ordre d'exécution inférieure.

4. Dans la liste connexe **Sélectionner des critères** , choisissez les critères qui seront utilisés pour évaluer et identifier les agents appropriés pour chaque tâche.
Pour plus d'informations, consultez Critères de correspondance pour l'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.

a. Attribuez un poids à chaque critère en fonction de son importance.

> **Remarque :**
> Par défaut, chaque critère de correspondance a un poids affecté de 10. Vous pouvez attribuer une pondération plus élevée aux critères les plus importants ou une pondération plus faible aux critères qui le sont moins.

b. Sélectionnez une **méthode de classement** pour les critères de correspondance sélectionnés.

> **Remarque :**
> Utiliser **plus, c'est mieux** pour la disponibilité de l'agent, car une plus grande disponibilité est préférable. **Utiliser moins, c'est mieux** lors de la sélection d'un agent en fonction du nombre de tâches affectées, car il est préférable de préférer moins de tâches

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le filtre de tâches est prêt à être utilisé dans le processus de planification dynamique, ce qui 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.

(Note Criteria_1 x Poids Criteria_1) / poids des critères total + (Note Criteria_2 x Poids Criteria_2) / poids des critères total + (Note Criteria_3 x Poids Criteria_3) / poids total des critères = 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 résultants.

Planification dynamique avec affectation automatique et affectation immédiate

La table suivante vous aide à comprendre le processus de la planification dynamique lorsqu'elle est activée dans la configuration.

Planification dynamique	Affectation automatique	Affectation immédiate	Résultat
Activée	Activée	Activée	La planification dynamique s'exécute immédiatement et les demandes de commande de travaux sont affectées automatiquement aux agents sur site
Activée	Activée	Désactivé	Les exécutions de planification dynamique et les tâches 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.

Planification dynamique	Affectation automatique	Affectation immédiate	Résultat
			commande de travaux sont ajoutées à un lot de tâches planifiées et les tâches sont affectées aux agents à l'intervalle spécifié.
Activée	Désactivé	Désactivé	Le répartiteur invoque la planification dynamique pour affecter des demandes de commande de travaux aux agents. Les tâches sont renvoyées à l'expéditeur pour confirmation

Critères de correspondance pour l'affectation des 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, le critère de correspondance « Tickets affectés » s'applique à la table Ticket [sn_customerservice_case] et est utilisé par Gestion du service clientèle (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 de tâches

Critères	Description	Type	Concerne [Table]
Agents avec la plupart des parties	Identifiez les agents ayant le plus grand nombre 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,	Agrégat	sn_customerservice_case

Traduction automatique

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

Critères de correspondance pour les filtres de tâches (suite)

Critères	Description	Type	Concerne [Table]
	plus la contribution au classement global de l'agent est faible.		
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 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.	Scripté	Tâche
Cohérence des affectations pour les tâches SM	Affecte des tâches de commande de travaux avec la même commande de travaux parent au même agent. Assure la cohérence des affectations 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 qui se trouvent 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 qui ont 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	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 de tâches (suite)

Critères	Description	Type	Concerne [Table]
	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.		
Ignorer le technicien rejeté	Évite la réaffectation des tâches aux techniciens qui ont récemment 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.	Scripté	wm_task
Dernière affectation	Classe les agents par ordre de priorité en fonction de leur travail le plus récemment affecté afin d'équilibrer la charge de travail. Dans un souci d'équilibre des tâches affectées, la priorité est donnée aux agents en fonction de la dernière tâche affectée.	Scripté	tâche
Correspondance des pièces obligatoires pour la planification dynamique	l'affectation uniquement des agents ayant les pièces 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 des compétences facultatives définies dans les compétences requises pour la tâche. Plus les compétences correspondantes sont	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 de tâches (suite)

Critères	Description	Type	Concerne [Table]
	nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée. **Remarque :** si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux compétences obligatoires identifiées pour un ticket.		
Compétences correspondantes	Évalue la disponibilité en fonction des compétences correspondant aux exigences de la tâche. Le rang de l'agent augmente avec le nombre 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 de niveaux de compétence, selon la méthode « moins, c'est mieux ». Donnez la priorité aux agents ayant le niveau de compétence suffisant par rapport 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 qui	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 de tâches (suite)

Critères	Description	Type	Concerne [Table]
	se trouvent en dehors du rayon.		
Classer les techniciens préférés	Identifie les techniciens préférés pour travailler sur un compte client à l'aide de la planification dynamique.	Scripté	tâche
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 :** Nécessite l'activation Field Service du module d'extension Opérations de l'équipe (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 :** Nécessite l'activation Field Service du module d'extension Opérations de l'équipe (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Faites correspondre les niveaux de compétences obligatoires pour une tâche d'équipe à des équipes avec des agents ayant les compétences au niveau requis.	Scripté	wm_crew
Compétences correspondantes de l'équipe	Faites correspondre les équipes avec les compétences répertoriées dans la tâche de	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 de tâches (suite)

Critères	Description	Type	Concerne [Table]
Remarque : Nécessite l'activation Field Service du module d'extension Opérations de l'équipe (com.snc.fsm_crew_scheduling).	commande de travaux et affectez-leur la tâche.		
Correspondance des compétences de l'équipe pour les besoins de ressources de la tâche **Remarque :** Nécessite l'activation Field Service du module d'extension Opérations de l'équipe (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Faites correspondre les équipes avec les compétences répertoriées dans les besoins en ressources et affectez-leur la tâche avec ces besoins en ressources.	Scripté	wm_crew
Distance de l'équipe de la tâche **Remarque :** Nécessite l'activation Field Service du module d'extension Opérations de l'équipe (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Évalue la distance de l'équipe par rapport à l'emplacement de la tâche.	Scripté	wm_crew

Traduction automatique

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.

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

- 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.

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 :

Traduction automatique

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

- Compétences correspondantes 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))
```

```
(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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Règles de classement des tâches :

- La planification dynamique utilise des règles de classement des tâches pour déterminer l’ordre des tâches.
- 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.

Fonctionnement des règles de classement des tâches :

- La règle dotée de 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 possédant la valeur la plus basse suivante détermine l’ordre au sein d’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 passent à la règle suivante que lorsque les valeurs des tâches sont égales.

Dépendances de tâches : les dépendances de tâches peuvent remplacer 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.

- Si une tâche a des tâches en aval, elle ne peut pas être désaffectée.
- 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 que la tâche en amont soit terminée.
- Si une tâche en amont a une priorité inférieure, la tâche en aval attend 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
  - 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 des 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 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 a à z pour déterminer l'ordre des tâches à planifier. Ordre d'exécution 200.

Cas d'utilisation et scénarios :

- Soins de 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 classer les tâches par ordre de priorité en fonction du coût horaire des temps d'arrêt pour les machines.
- Vente au détail : les règles avancées peuvent trier les tâches en fonction des données de fréquentation des magasins, ce qui garantit que les emplacements à fort trafic 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 **Tout** > **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.

Traduction automatique

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

Formulaire de règle 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 ayant 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.
Avancés	Sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une règle de classement avancée 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 sur lequel 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 sont triées.
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'agrégat 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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La planification dynamique fournit trois contraintes de désaffectation prédéfinies :
  1. Tâche avec aval : empêche l'annulation d'affectation si la tâche comporte des tâches en aval.
  2. Violerait le SLA dans les 5 prochaines heures : empêche l'annulation d'affectation si le SLA de tâche expire dans les cinq heures.
  3. Pièce approvisionnée : empêche l'annulation d'affectation si une ou plusieurs pièces requises pour la tâche ont déjà été approvisionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'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 d'annulation d'affectation est disponible en tant que case à cocher sur l'enregistrement de la tâche de commande de travaux de configuration de la 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 gérées correctement tant que les règles de classement n'entrent pas en conflit avec les dépendances de tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 tâche 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 vraie, elle empêche la réaffectation ou l'annulation d'une affectation de 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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrainte de désaffectation est créée et ajoutée à la configuration. Cette contrainte empêchera la désaffectation des tâches en fonction des conditions spécifiées, garantissant que les tâches ne sont pas désaffectées même si elles ont moins d'importance selon les règles de classement des tâches.

Que faire ensuite
Valider la configuration de la planification dynamique.

Valider la configuration de la planification dynamique

Validez une configuration de la planification dynamique et assurez-vous qu'elle fonctionne comme prévu.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **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

Exemple : configurer la planification dynamique pour affecter les techniciens préférés aux tâches

Ajoutez des filtres de tâches de planification dynamique pour vous assurer que les tâches de commande de travaux sont affectées aux agents préférés des clients. Vous pouvez affecter les agents privilégiés Field Service aux tâches de commande de travaux afin que le technicien approprié soit affecté à la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Administration de la planification dynamique** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **la configuration de la planification dynamique des tâches de commande de travaux**.
3. Dans l'onglet **Filtres de tâches**, ajoutez aux filtres de tâches les **critères Classer les techniciens préférés et secondaires par ordre de priorité**.
   Pour en savoir plus sur l'ajout de critères à un filtre de tâche, reportez-vous à la rubrique Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée
Affecter des agents privilégiés à 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.

Exemple : configurer la planification dynamique pour ignorer 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration de la planification dynamique** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **la configuration de la planification dynamique des tâches de commande de travaux**.
3. 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 pour la planification dynamique
4. Sélectionnez **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

Configurer des recommandations de tâches intelligentes

Configurez des recommandations de tâches intelligentes pour recommander efficacement des tâches aux agents en fonction des politiques et des conditions de filtrage définies. Déterminez les applications par lesquelles vous pouvez accéder aux recommandations de tâches.

Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les recommandations de tâches intelligentes en procédant comme suit :

- Créez une politique qui détermine s'il convient de recommander une tâche à l'agent sélectionné. Consultez Créer des politiques de recommandation de tâches pour plus d'informations.
- Mappez la politique aux applications afin que les répartiteurs ou les agents puissent accéder à la fonctionnalité de recommandation de tâches à partir des applications

Traduction automatique

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

mappées. Consultez Mapper les applications aux politiques de recommandation de tâches intelligentes pour en savoir plus.

- Définissez des critères de recommandation facultatifs afin que les tâches les plus adaptées soient recommandées. Consultez Créer des critères de recommandation personnalisés pour plus d'informations.

Remarque :

- Les critères de recommandation facultatifs sont regroupés en contraintes de filtrage et critères de classement. Pour plus d'informations, consultez Critères de recommandation prédéfinis.
  - Les contraintes de filtrage filtrent les tâches qui ne répondent pas aux contraintes définies.
  - Les critères de classement évaluent les tâches et appliquent un score approprié.
- Les critères de recommandation personnalisés sont définis par des includes de script. Pour plus d'informations, consultez Fournir un script pour les critères de recommandation de tâche personnalisés.

Activer la recommandation intelligente de tâche

Activez le module d'extension Recommandation de tâche intelligente(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 :

- Recommandation de tâche intelligente (com.snc_task_recommendations) : fournit des scripts de base du cadre de travail de recommandation de tâche, 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 inclut les contraintes de filtre par défaut, les critères de classement et Gestion des services sur site les points d'extension.

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des services sur site est activé avant d'installer Field Service la recommandation de tâche intelligente. Consultez Activation de Field Service Management pour plus d'informations.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

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.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration de recommandation 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 contenant cet enregistrement.
Actif	Option permettant d’indiquer si la politique peut être prise en considération 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.

Traduction automatique

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

a. Pour recommander à un agent les tâches les mieux adaptées et 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 a été créée avec succès. La politique contient 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 les mieux adaptées pour l'agent en fonction des règles de classement des filtres.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

Procédure
1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration de recommandation 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, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour créer une contrainte de filtre, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Contraintes de filtrage.
   - Pour créer un critère d'évaluation, 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 tâches

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.
Ordre	Ordre dans lequel ce critère est évalué.
Application	Nom 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.

Champ	Description
Poids	Poids de la contrainte de filtrage. Attribuez une pondération plus élevée aux critères les 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, il est préférable d'augmenter la disponibilité des compétences pour déterminer le 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 pour déterminer le classement des tâches.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le critère associé 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.

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 de recommandation de tâches** > **Applicabilités de recommandations de tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'applicabilité de recommandation de tâches

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom d'affichage de l'application de recommandation.
Nom	Nom de l'application 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.

Champ	Description
Table	Table de tâches sélectionnée pour la politique de recommandation.
Module d'application	Module de l'application. Ce champ est automatiquement défini sur **Gestion des services sur site**.
Actif	Option permettant d'indiquer si l'application peut être prise en considération 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 contenant cet enregistrement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

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

Vous 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 : administrateur

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 **Tout** > **Service sur site** > **Administration de recommandation 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-extraits à partir de la table pré-extraite.
Type	Type du critère, filtre ou 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.

Champ	Description
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 les critères de recommandation de tâche 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 les critères de recommandation de tâche personnalisés

Directives 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 au format minimum comme suit :

```
{
 "<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>":
    {
```

Traduction automatique

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

```
        "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 includes de script par défaut dans les critères de recommandation prédéfinis :

- La contrainte de filtrage Exclure les tâches où l'agent ne peut pas se rendre : `sn_fsm_task_rec. TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- Les critères 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.

```
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 de l'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 des itinéraires est essentielle pour améliorer l'allocation des ressources dans Field Service Management. Il réorganise stratégiquement les tâches afin de réduire le temps de déplacement des agents sur site, améliorant ainsi à la fois la productivité et le service à la clientèle.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'optimisation d'itinéraire sont les suivantes :

1. Accédez à la **Tout** > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** et définissez la valeur sur vrai. Cela active l'optimisation de l'itinéraire et affiche l'option **Optimiser l'acheminement** dans l'espace de travail du répartiteur.
2. Pour utiliser les fonctionnalités d'optimisation des itinéraires dans l'espace de travail du répartiteur, procédez comme suit :
   - Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur.** et assurez-vous que toutes les configurations sont effectuées dans le périmètre de l'application « Espace de travail du répartiteur configurable de gestion des services sur site ».
   - Assurez-vous que la propriété `sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route` est activée.
   - Pour optimiser les lots de tâches, activez la propriété `Optimisation de l'itinéraire pour les lots` (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization).

Présentation des modes d'optimisation des itinéraires

L'optimisation des itinéraires fonctionne selon trois modes distincts, chacun conçu pour répondre à des scénarios spécifiques :

1. Optimiser au sein de l'équipe : réorganise les tâches au sein de l'équipe d'un seul agent afin de minimiser le temps de déplacement tout en respectant les fenêtres de temps des tâches, les pauses planifiées et les tâches verrouillées.
2. Prolonger en heures supplémentaires : ajuste les tâches si un agent est en retard, en autorisant les heures supplémentaires pour garantir l'achèvement de la tâche.
3. Annuler en cas de prolongation des heures supplémentaires : tente d'optimiser l'itinéraire, mais annule l'opération si cela entraîne un dépassement des heures supplémentaires autorisées.

Configuration d'options supplémentaires

Améliorez l'optimisation de l'itinéraire avec les options de configuration suivantes :

1. Contraintes de tâche : s'assure que toutes les tâches restent dans leur fenêtre d'heure de début/de fin (si isFixedWindow = vrai) et évite de déplacer les tâches verrouillées.
2. Pauses et événements : optimisations du calendrier autour des pauses planifiées ou des événements personnels.
3. Estimations du temps de trajet : choisissez entre l'utilisation d'une API Maps pour un temps de trajet précis ou des estimations à vol d'oiseau pour des calculs plus rapides. Configurez la clé de l'API Maps si vous optez pour cette clé.

Personnalisation des propriétés système

Personnalisez l'optimisation de l'itinéraire pour répondre à des besoins spécifiques en configurant les propriétés suivantes :

1. Tampon de temps d'une tâche à l'autre : ajoutez un tampon de minutes supplémentaires entre les tâches pour tenir compte des retards inattendus.
2. Calcul du temps de déplacement : choisissez entre l'API Maps ou des estimations à vol d'oiseau en fonction de vos besoins de précision.
3. Heures de travail par défaut : définissez les heures de début et de fin des agents sans calendrier fixe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Ajustements du temps de déplacement : ajustez les temps de déplacement en ajoutant des pourcentages pour tenir compte des incertitudes, telles que les heures de pointe.
5. Heures de pointe : spécifiez les heures de pointe du matin et du soir.
6. Option de route à péage : décidez si les routes à péage doivent être incluses dans la planification de l'itinéraire.

Gestion des seuils pour le volume de tâches

Le comportement d'optimisation de l'itinéraire s'ajuste en fonction du nombre de tâches :

- Moins de 15 tâches : une optimisation complète de l'itinéraire est effectuée, en tenant compte de toutes les tâches et de tous les déplacements.
- Plus de 200 tâches : le routage automatique échoue et un message d'erreur s'affiche.
- Routage partiel : s'il n'est pas possible de prendre en charge toutes les tâches, un sous-ensemble plus petit est optimisé et les tâches restantes reviennent à l'état d'expédition en attente.

Travail de planification

La tâche d'optimisation de l'acheminement des tâches s'exécute tous les jours à 3h00, heure du système. Ajustez ce calendrier en fonction de votre fuseau horaire ou de vos besoins opérationnels.

Scripts clients non personnalisables

Les scripts clients pour l'optimisation de l'itinéraire sont pré-optimisés et exécutés dans un délai de 4 à 6 secondes. Ces scripts ne doivent pas être personnalisés pour garantir des performances optimales.

Options supplémentaires de configuration de la planification

Optimisez l'allocation des ressources et assurez une prestation de service en temps opportun grâce aux fonctionnalités avancées de planification et de répartition, conçues pour gérer la charge de travail des techniciens et hiérarchiser les tâches hautement prioritaires.

Configuration du regroupement de tâches

Regroupez les tâches de commande de travaux pour conserver les tâches similaires ensemble.

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 pour l'itinéraire 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.

Traduction automatique

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

Activation

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) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Regroupement dynamique des tâches

Vous pouvez créer des politiques et des règles pour regrouper automatiquement les 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 politiques et les règles installées avec Field Service le regroupement de tâches, reportez-vous à la section Field Service Composants de 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.

Politiques

Les politiques déterminent le nombre de tâches de commande de travaux à regrouper 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 des groupes d'affectation. Si Field Service Planification des territoires la valeur est active, les qualificateurs sont basés sur les territoires.

Les qualifications sont soumises aux 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 ne s'appliquent que si les tâches remplissent les conditions suivantes :

- Sont à l'état **Brouillon**
- Ne font pas partie d'un lot
- Ne sont pas un lot lui-même
- Ne sont pas une tâche du fournisseur
- Je n'ai pas d'heures d'accès
- Pas besoin d'une équipe
- Pas de fenêtre fixe
- N'ont pas de sous-tâches ou de tâches dépendantes

Planification dynamique et regroupement dynamique

Les administrateurs peuvent activer le **regroupement dynamique avant la propriété 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 groupement de tâches afin d'appliquer diverses règles pour le regroupement dynamique des tâches 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
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les politiques de groupement de tâches sont des groupes de règles qui dictent la manière dont les tâches de commande de travaux sont regroupées à l'aide d'un regroupement dynamique. Les politiques peuvent être configurées pour cibler une plage minimale et maximale d'enregistrements, ainsi qu'une durée maximale par lot. 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 s'exécuter.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Politiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Politique de regroupement de tâches.

Formulaire de politique de regroupement de tâches

Champs	Description
Nom	Nom de la politique.
Type de tâche	Table de types de tâches à appliquer aux règles de cette politique.
Ordre	Ordre dans lequel cette politique est appliquée à une tâche par rapport à d'autres politiques.
Actif	Option permettant de rendre la politique active ou inactive.
Trier par	Dicte la manière dont les sous-tâches sont triées 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.
Durée maximale	Durée maximale par lot de tâches créé par cette politique.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Les politiques nécessitent des règles et des qualificateurs pour s'exécuter. 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.

Traduction automatique

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

Créez une règle de groupement de tâches pour regrouper les tâches dynamiquement en fonction des paramètres sélectionnés avec Field Service le groupement de 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 : administrateur

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
- Pas un lot lui-même
- 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 **Tout** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Règles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de regroupement de tâches

Champs	Description
Nom	Nom de la règle.
Politique	Politique sous laquelle cette règle est regroupée. **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.
Ordre	Ordre d'application de cette règle par rapport à d'autres règles de la politique.
Actif	Option pour rendre la règle active ou inactive.

4. Dans la section Conditions de regroupement, utilisez le Créateur de conditions pour créer des filtres de tâche qui définissent les tâches ciblées par cette règle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** Activez ou désactivez **Avancé** pour remplacer le générateur de conditions par un champ **de script** .
   Le basculement **avancé** remplace le générateur de conditions 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 **Soumettre**.

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 le regroupement de tâches.

Avant de commencer

Les qualificateurs sont des sous-composants des politiques. Pour en savoir plus sur la création d'une stratégie, reportez-vous à la section Créer une politique de regroupement de tâches.

Rôle requis : administrateur

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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Politiques**.
2. Ouvrez une politique existante.
3. Dans la liste connexe **Qualificateurs** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

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

- 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** apparaît par défaut. Pour remplacer par **Territoire**, reportez-vous à la section Activer le modèle de Field Service territoire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Planifiez et définissez les conditions utilisées pour regrouper les tâches de commande de travaux de façon dynamique. Le script de calendrier prend uniquement en compte les tâches à l'état **Brouillon** lors du regroupement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 **du conditionnel** ouvre un champ **de script 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.

Avant de commencer
Une politique doit avoir les exigences suivantes pour être exécutée manuellement :

- Règles valides
- Qualificateurs valides

Rôle requis : 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Politiques**.
2. Sélectionnez une politique existante.
3. Sélectionnez **Lot maintenant**.

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.

Vue d'ensemble de la configuration

La prise de rendez-vous dans Gestion des services sur site implique la configuration au niveau de l'application et au niveau du service.

1. Activation du plugin :
   - Gestion des services sur site : assurez-vous que le module d'extension Gestion des services sur site est activé.
   - Module d'extension Prise de rendez-vous : le module d'extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking) est automatiquement activé lorsque vous activez le module d'extension Gestion des services sur site.
   - Données de démonstration : le module d'extension Prise de rendez-vous active le module d'extension Données de démonstration de Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking_demo), qui fournit des données de démonstration pour vous aider à démarrer.
2. Exigences du rôle :
   - Administrateur système : responsable de la création, de la modification et de l'activation de la configuration au niveau de l'application.
   - Administrateurs de Prise de rendez-vous : les utilisateurs disposant du rôle `appointment_booking_admin` peuvent créer, modifier et activer des configurations pour des services individuels au sein de l'application.
3. Configuration au niveau de l'application :
   - Requis pour l'ensemble de l'application et inclut les paramètres qui s'appliquent à tous les services de l'application qui prennent en charge la prise de rendez-vous.
   - Gestion des services sur site fournit une configuration par défaut au niveau de l'application, connue sous le nom de `configuration de l'ordre de service sur site` et configuration de `la tâche de service sur site`. Ces configurations sont prédéfinies avec des configurations au niveau du service.
   - Les administrateurs peuvent modifier ces configurations par défaut ou les utiliser comme modèles pour créer de nouvelles configurations.
4. Configuration au niveau du service :
   - Requis pour chaque service individuel au sein de l'application qui propose des rendez-vous planifiés.
   - Une configuration de service contient des paramètres spécifiques à ce service et doit être active pour que la prise de rendez-vous fonctionne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Activation des configurations : assurez-vous que la configuration au niveau de l'application et les configurations individuelles au niveau du service sont actives. Si l'une des configurations est inactive, la prise de rendez-vous ne sera pas possible pour les services affectés.

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.

Remarque :

Les rendez-vous par fenêtre sont partagés entre différents emplacements dans le même fuseau horaire.

Vous pouvez configurer le nombre de rendez-vous disponibles par fenêtre pour différents emplacements en créant une règle de configuration de service et sa configuration avancée pour chaque emplacement. Appliquez des conditions en sélectionnant **Emplacement** comme **condition de tâche** lors de la création de la règle de configuration de service.

Scripté

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 Gestion des services sur site utilise la méthode d'affectation de tâche définie dans la configuration de l'ordre de service sur site ou de la configuration de la tâche de service 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.

En fonction de la capacité

Cette option est disponible lorsque le module d'extension Capacité des services sur site et gestion des réservations est installé et que la table de tâches est Commande de travaux ou Tâche de commande de travaux. Cette méthode détermine les rendez-vous en fonction de la capacité et des réservations définies dans les paramètres de gestion de la capacité.

Note: La capacité est partagée entre différentes villes du même fuseau horaire.

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

Traduction automatique

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

Calendriers

Affectation de la tâche

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.

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

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

Information associée

Configurations du domaine global

Calendriers

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 avis de confirmation et d'annulation de rendez-vous et 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 Activez Gestion des services sur site l'expérience client.

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 :

- **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 : 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez la configuration souhaitée au niveau de l'application.
   - Pour configurer la fonctionnalité de prise de rendez-vous pour les commandes de travaux, sélectionnez **Configuration de la commande de service sur site**
   - Pour configurer la prise de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux, sélectionnez **Configuration de la tâche de service sur site**

   Remarque :
   Vous pouvez configurer les deux configurations ou une seule en fonction de vos besoins.
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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les configurations de service, telles que la **configuration des commandes de services sur site** et la **configuration des tâches de service sur site**, sont créées pour des tables spécifiques au sein de la fonctionnalité de prise de rendez-vous. Ces configurations permettent de prendre directement des rendez-vous pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.

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 Commande de travaux [wm_order] est la table par défaut pour la configuration des commandes 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.

Champ	Description
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 Créer une affectation de capacité Cette option est disponible lorsque la table de tâches est sélectionnée comme work_order et Field Service que le module d'extension Gestion de la capacité et des réservations est installé.
Vue Calendrier avancée du portail	Option permettant d'afficher la vue Calendrier avancée des rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous de 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 prise de rendez-vous.
Vue Calendrier	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.

Rôle requis : appointment_booking_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La prise de rendez-vous prend en charge à la fois les tables de commande de travaux et les tables étendues de tâche. Vous pouvez utiliser des créateurs d'enregistrement pour créer les enregistrements de tâches requis avant de créer un enregistrement 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 service sont créées dans une configuration d'application, telle que la configuration de la **commande de service sur site** et la configuration de la **tâche de service sur site**, qui sont fournies avec la fonctionnalité de prise de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez la configuration souhaitée.
   - Pour configurer le service de prise de rendez-vous pour les commandes de travaux, sélectionnez **Configuration de la commande de service sur site**
   - Pour configurer le service de prise de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux, sélectionnez **Configuration de la tâche de service sur site**
3. Dans la liste connexe de configuration du service de réservation de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants selon vos besoins sur le formulaire.

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 d'un jour lors de la prise 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	Envoie des notifications aux 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
	○ FAUX (valeur par défaut) : des notifications sont envoyées au client chaque fois qu'un rendez-vous est planifié, reporté ou annulé. ○ VRAI : aucune notification n'est envoyée.
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 Prise 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 services. Avant de configurer la prise de rendez-vous avec des commandes de travaux, assurez-vous de créer un modèle de commande de travaux. De même, si vous utilisez la prise de rendez-vous avec des tâches de commande de travaux, créez d'abord un modèle de tâche de commande de travaux.
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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**. Si la méthode configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Nombre max. de jours avant la réservation	Le nombre de jours à partir du jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours.
Date limite de report / annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Un utilisateur ne pourra pas annuler ou reporter un rendez-vous pendant ces heures, le bouton **Annuler** ne sera pas disponible. Définissez la durée en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Ignorer le délai lors de la replanification	Cette option ignore le calcul du délai mentionné au préalable lors de la replanification d'un rendez-vous.
Tenir compte des jours fériés lors du calcul du délai	Cette option honore les jours fériés en calculant le délai en se basant uniquement sur les jours ouvrables lors de l'affichage des créneaux de réservation de rendez-vous disponibles. Par exemple, si un jour férié survient pendant la période de calcul du délai, le système ignore le jour férié et calcule le délai à l'aide du prochain jour ouvrable disponible.
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	Utilisez l'une des deux méthodes suivantes 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.
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.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 démarrage quotidienne	Le début de la journée de travail et la première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous.
Heure de fin quotidienne	La fin de la journée de travail et la dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous.
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**.

Créer des règles de configuration de service de réservation de rendez-vous

Configurez des règles de prise de rendez-vous pour une configuration de service, par exemple, Point de vente-Installation, afin d'activer la durée variable des rendez-vous pour ce service.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez la configuration souhaitée.
   - Pour créer des règles de configuration de service de réservation de rendez-vous pour les commandes de travaux, sélectionnez **Configuration des commandes de services sur site**
   - Pour créer des règles de configuration de service de réservation de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux, sélectionnez **Configuration de la tâche de service sur site**
3. Dans la liste connexe Configuration de service de Prise de rendez-vous, sélectionnez une configuration de service à laquelle vous souhaitez ajouter des règles.
4. Cochez la case **Activer les configurations avancées** si ce n'est pas déjà fait.
5. Dans la liste connexe Règles de configuration de service, cliquez sur **Nouveau**.
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 du service, par exemple, Installation du point de vente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : L’installation du point de vente n’est disponible que pour **la configuration des ordres de service sur site**.
Table de tâches	Table dans laquelle les règles de Prise de rendez-vous sont créées pour la configuration de service sélectionnée. Ce champ est automatiquement renseigné avec la table Commande de travaux [wm_order] ou Tâche de commande de travaux [wm_task], en fonction de la configuration de l’application sélectionnée, 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.
Ignorer le délai lors de la replanification	Cette option ignore le calcul du délai mentionné au préalable lors de la replanification d’un rendez-vous.
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	Une option pour rendre obligatoire l’inclusion d’un certain nombre de rendez-vous dans chaque créneau.
Actif	Option permettant de définir la règle de configuration du service d’application.
Ordre	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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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 de service sont configurées et permettent de varier la durée des 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 prise de rendez-vous pour un service. Les rendez-vous peuvent être programmés à différents créneaux horaires de la journée, par exemple 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 fourni dans la fonctionnalité de Prise de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez la configuration souhaitée.
   - Pour configurer différents calendriers de rendez-vous pour les commandes de travaux, sélectionnez **Configuration des ordres de service sur site**
   - Pour configurer différents calendriers de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux, sélectionnez **Configuration de la tâche de service sur site**
3. Dans la liste connexe Configuration de service de Prise 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 ce n'est pas déjà fait.
5. Dans la liste connexe Configurations avancées, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

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 prise de rendez-vous.
Date de fin	Date de fin de la fenêtre de prise de rendez-vous.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Heure de démarrage quotidienne	Le début de la journée de travail et la première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous.
Heure de fin quotidienne	La fin de la journée de travail et la dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous.
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. **Remarque :** L'installation du point de vente n'est disponible que pour la configuration de commande de **service sur site**.
Règle	Nom de la règle de configuration de service sur laquelle vous planifiez les configurations à un niveau avancé.
Durée du travail	Durée requise pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. La durée du travail d'une tâche est définie lorsque la tâche est créée et est utilisée pour déterminer la disponibilité.
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 les rendez-vous disponibles affichés dans la fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** . Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches est manuelle. Si la méthode d'affectation des tâches est l'affectation automatique ou la planification dynamique, ce paramètre ne s'applique que si vous fournissez un emplacement. La configuration utilise par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre si l'emplacement n'est pas fourni.
Inclure une pause quotidienne	Cochez cette case pour planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Sélectionnez l'heure de début et l'heure de fin de la pause. Vous pouvez définir une pause qui s'applique à tous les 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.

Champ	Description
Aperçu de la prise 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 prise de rendez-vous

Créez des variables pour les attributs d'élément de catalogue dans la configuration du service de Prise de rendez-vous. La configuration de 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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur le créateur d'enregistrement souhaité.
3. Dans la liste connexe **Variable** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement de variable

Champ	Description
Application	Il s'agit d'un champ en lecture seule qui 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 risque de ne pas intégrer les données au bon format.
Élément de catalogue	Élément de catalogue qui utilise la variable.
Ordre	Ordre de placement de la variable sur la page de l'élément de catalogue. Vous organisez les variables de haut en bas, et de la valeur d'ordre la plus faible à la plus grande. Par exemple, une variable dont la valeur d'ordre est 1 est placée avant les autres variables dont la valeur est d'ordre supérieur.
Actif	Il s'agit d'un champ en lecture seule, activé en fonction des actions Publier, Mettre hors service ou 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.

Champ	Description
Obligatoire	Option permettant de rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande. **Remarque :** Ce comportement ne s'applique que 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 à l'exception de Pause, Séparation du conteneur et Fin du 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 de champ de question qui s'affiche avant qu'un utilisateur n'entre 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 pour créer des variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement d'élément de catalogue.

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 Prise 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 métier pour créer automatiquement un enregistrement de rendez-vous pour la variable d'élément de catalogue

Créez une règle métier avant l'insertion dans 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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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**.

Modifier le jour de la semaine de début du calendrier de prise de rendez-vous

Vous pouvez faire en sorte que le calendrier de prise de rendez-vous démarre un jour autre que le dimanche, le dimanche par défaut. Si le jour de début de la semaine a été modifié, vous pouvez également rétablir le début de la semaine au dimanche.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** et recherchez `sys_properties.list`.
2. Recherchez la propriété `glide.ui.date_picker.first_day_of_week`.
3. 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.

- Si la propriété existe, sélectionnez-la.
- Si la propriété n'existe pas, sélectionnez **Nouveau**, pour le nom, saisissez 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 qui correspondent aux jours de la semaine

Valeur	Jour correspondant
1	Dimanche
2	Lundi
3	Mardi
4	Mercredi
5	Jeudi
6	Vendredi
7	Samedi

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configuration de la planification sur plusieurs jours

La planification des tâches sur plusieurs jours de service sur site aide les répartiteurs à gérer les tâches qui nécessitent plus d'un jour ouvré pour être terminées.

Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez installer l'application Field Service Planification des tâches sur plusieurs jours pour activer la 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) pour Field Service.

Planification des tâches sur plusieurs jours

Ce système est apte à gérer des tâches complexes qui nécessitent beaucoup de temps, en vérifiant que tout est organisé et efficace.

- Disponibilité et planification des agents : le système vérifie la disponibilité des agents, leurs heures de travail et même leurs temps de pause afin d'attribuer les tâches de la manière la plus efficace possible. Il prend en charge les options de planification manuelle et dynamique ainsi que Optimisation du calendrier, offrant une flexibilité dans la façon dont les tâches sont affectées.
- Verrouiller des agents pour des tâches de plusieurs jours : une fois qu'un agent se voit affecter une tâche qui s'étend sur plusieurs jours, le système verrouille le calendrier de l'agent pour cette durée et aucune autre tâche n'est affectée à l'agent pendant cette période. Même si une tâche de priorité supérieure se présente, l'agent reste engagé dans la tâche de plusieurs jours. Cela garantit que les tâches de plusieurs jours ne sont pas interrompues, ce qui permet de maintenir la continuité et l'efficacité jusqu'à leur achèvement.

Traduction automatique

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

Example: Planification des tâches sur plusieurs jours

Dans les opérations de récupération d'urgence, une tâche de nettoyage peut nécessiter un engagement de 20 heures. Avec la planification sur plusieurs jours, la tâche peut être répartie sur trois jours, ce qui garantit que les agents ne sont pas surchargés de travail ou inactifs, ce qui optimise la productivité et le bien-être. Les agents impliqués dans cette tâche sont verrouillés et ne sont pas disponibles pour d'autres tâches pendant ces trois jours.

Field Service Activer la planification des tâches sur plusieurs jours

Installez l'application Field Service Planification des tâches sur plusieurs jours pour activer la 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 en savoir plus sur l'activation de Gestion des services sur site, reportez-vous à la section Activation de Field Service Management.

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher le module Field Service d'extension Multi-Day Task Scheduling (com.snc.fsm_multiday_tasks).

   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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks* propriété est ajoutée à l'ensemble Field Service Espace de travail du répartiteur des propriétés. Pour en savoir plus 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 réservation provisoire

Le soft booking permet aux répartiteurs de planifier des tâches sans déclencher de notifications immédiates ou de workflows en aval. Cette fonctionnalité fournit aux répartiteurs un « tampon de planification » pour optimiser les calendriers des agents avant de confirmer les tâches.

Soft Booking permet aux répartiteurs de concevoir une solution de planification automatisée optimale sans en informer l'agent affecté ni déclencher immédiatement les workflows d'affectation. Les agents de service sur site reçoivent des notifications sur leurs tâches de commande de travaux uniquement lorsque les répartiteurs confirment les affectations de travail, ce qui garantit que les calendriers sont bien planifiés et efficaces.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer l'option « Utiliser l'état planifié » à partir de Tout > Administration des services sur site >Configuration. Modifiez la propriété Mettre à jour l'état de la tâche de Planifié à Affecté. Par défaut, les tâches planifiées dans les 12 prochaines heures sont définies sur « Affecté ».

Lorsque cette option est activée, un nouvel état « Planifié » apparaît dans les enregistrements de demande de commande de travaux et de tâche (la séquence d'état varie selon que la qualification est activée ou non).

La désactivation de l'utilisation de l'état planifié déplace toutes les tâches de Planifiée à Affectée. Une invite s'affiche pour indiquer ce changement. Soyez prudent lorsque vous activez ou désactivez la propriété Utiliser l'état planifié, car elle affecte toutes les tâches à l'état planifié.

Information associée

Configurer l'état planifié

Configuration de l'automatisation du calendrier intrajournalier

L'automatisation du calendrier intrajournalier 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 intrajournalier avant de modifier une valeur.

2. Copier les flux d'automatisation du calendrier intrajournalier

   Copiez les flux d'automatisation de calendrier intrajournaliers et modifiez uniquement les copies. Cette pratique vous permet de copier à nouveau les originaux si quelque chose se produit sur les versions que vous configurez.

3. (Facultatif) Modifier la valeur des agents considérés comme en avance ou en retard

   Mettre à jour la valeur qui déclenche une notification à l'intention du répartiteur indiquant si un agent est en avance ou en retard.

Traduction automatique

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

4. (Facultatif) Modifier l’heure qui détermine si un agent a agi

   Mettre à jour la valeur qui détermine si un agent a agi.

5. (Facultatif) Supprimer un flux

   Si vous n’avez pas besoin qu’un flux soit installé avec l’automatisation du calendrier intrajournalier, vous pouvez le supprimer.

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 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 et flux secondaires d’automatisation du calendrier intrajournalier.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d’extensionField Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows).

   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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Copier les flux d’automatisation du calendrier intrajournalier

Dupliquez les trois flux d’automatisation de calendrier intrajournaliers installés avec le module d’extension Flow Designer de planification Gestion des services sur site Flows , afin qu’en cas de rupture dans les flux que vous avez activés, vous puissiez copier à nouveau les originaux.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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. Saisissez un nom pour le flux copié ou conservez le nom par défaut.

   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 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 des 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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les agents sont considérés comme en avance ou en retard s'ils sont 30 % en avance ou en 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 sera en 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 aucune valeur liée aux conditions ou aux types de vérifications. Cela interrompra les flux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez le flux **de progression de la tâche de commande de travaux** .
3. Définissez la valeur sur minutes en saisissant une valeur de minutes et en définissant la valeur de pourcentage sur 0.
4. Définissez un pourcentage différent en changeant la valeur du pourcentage.

   Remarque :
   L'ordre de priorité est le pourcentage 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 l'heure qui détermine si un agent a agi

Affinez la durée qui détermine si un agent a agi dans les délais planifiés.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le flux Agent de non-action est composé de trois flux secondaires qui déterminent si un agent a agi à la date planifiée en fonction des valeurs de temps.

⚠ Avertissement :
Ne modifiez aucune valeur liée aux conditions ou aux types de vérifications. Cela permet de casser les flux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Choisissez le flux secondaire que vous souhaitez modifier.
   - FSM : attendre le début du déplacement.
   - FSM : attendre la fin du travail.
   - FSM : attendre 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 planification d'affectation automatique

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 les 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. Pour calculer le temps estimé nécessaire à un agent pour se rendre à l'emplacement de la tâche, tenez compte 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.

Critères d'affectation automatique (suite)

Option	Description
	• 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 Gestion des services sur site. **Remarque :** Configurez les configurations suivantes : • Activez **l'option Utiliser la planification des agents ou des tâches** pour calculer le temps d'arrivée estimé. • 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 domaines globaux.
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 la planification dans les 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 pour Field Service l'application afin d'affecter automatiquement une tâche uniquement si la propriété Activer la **planification des équipes pour FSM afin de**Optimisation de la main d'œuvre déterminer la disponibilité est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 créneau fixe, ServiceNow utilisez la valeur **de début** pour rechercher un agent disposant de ce créneau horaire libre.

   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.

Configuration de l'application Field Service Now Mobile Agent

La configuration de l'application Now Mobile Agent implique la configuration de l'application Agent, la Now 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 équipement 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 la fonctionnalité de l'application Field Service mobile au sein de votre Gestion des services sur site application. Vous

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

pouvez configurer les fonctionnalités suivantes au sein de cette application mobile pour garantir une expérience mobile optimisée pour votre Now Mobile instance d'application Agent, permettant aux agents et aux répartiteurs de travailler efficacement depuis n'importe quel endroit :

- Personnalisez les propriétés système et mobile pour adapter 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.
- Permettez au fournisseur de service externalisé de gérer les tâches sur les équipements mobiles. Cette fonctionnalité permet aux prestataires d'accéder aux tâches 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 des 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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration d'Agent Now Mobile sont les suivantes :

1. Configurer l'application Now Mobile Agent

   Configurez l'application et personnalisez-la pour les Agent mobile agents de service sur site et les répartiteurs.

2. Configuration du mappage de site pour Gestion des services sur site

   Mappage de site pour Gestion des services sur site aide les agents à naviguer sur les chantiers lorsque leurs tâches se déroulent dans de grandes installations intérieures.

3. Fonctionnalité de configuration Field Service Contractor for mobile de l'application Now Mobile Agent

   La Field Service Contractor for mobile fonctionnalité de l'application Now Mobile Agent permet aux prestataires de gérer les tâches de commande de travaux.

4. Activer Barre latérale pour l'application Now Mobile Agent

   Vous pouvez activer le module Barre latérale d'extension for (Gestion des services sur sitecom.sn_fsm_sidebar) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'activation de ce module d'extension active la Barre latérale fonctionnalité sur l'application Now Mobile Agent.

5. Configuration Field Service Agent virtuel des conversations

   ServiceNow® Agent virtuel for Gestion des services sur site permet aux agents de service sur site d'obtenir des réponses rapides à leurs questions professionnelles en interagissant avec un Virtual Agent via l'application Now Mobile Agent.

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.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Studio**.
2. Dans l'écran **Sélectionner l'application** sélectionnez **Field Service Mobile**.
3. Procédez comme suit pour configurer l'application Now Mobile Agent.

   a. Se connecter à vos données de service sur site

   Connectez l'application Now Mobile Agent à votre instance d'application Field Service pour gérer le travail sur votre équipement mobile.

   b. Personnalisation des actions d'interface utilisateur pour l'application Now Mobile Agent

   Facilitez l'action de vos utilisateurs finaux pour qu'ils puissent agir plus rapidement avec l'application Agent en créant des actions d'interface Now Mobile utilisateur personnalisées.

   c. Configurer les actions d'interface utilisateur dans l'application Now Mobile Agent

   Activez ou désactivez les actions d'interface utilisateur souhaitées sur l'équipement mobile afin de réduire la charge sur les ressources mobiles.

   d. Configuration des 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.

   e. Suivi de la localisation pour Mobile

   Le suivi d'emplacement vous permet de suivre l'activité et le positionnement des agents pendant qu'ils effectuent des tâches. Vous pouvez également utiliser cette fonctionnalité pour vous assurer que vos agents sont en sécurité et peuvent être facilement localisés.

   f. Configurer la mise en mémoire cache hors ligne planifiée

   Configurez les composants système pour qu'ils téléchargent automatiquement le cache en arrière-plan.

   g. 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** dans l'application Now Mobile Agent.

   h. Configurer des notes de gestion spéciale pour l'application Now Mobile Agent

   Utilisez des notes de gestion spéciale pour informer les utilisateurs de renseignements importants sur une tâche de travail individuelle.

   i. Activer le chat 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 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.

j. Activer le thème foncé dans l'application Now Mobile Agent

Activez le thème sombre pour soulager la fatigue oculaire et améliorer la lisibilité.

Information associée

Utiliser l'application Now Mobile Agent pour effectuer des tâches

Se connecter à vos données de service sur site

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 à l'aide de l'App Store ou sur une plateforme Android à l'aide du 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.
   - 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 d'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.

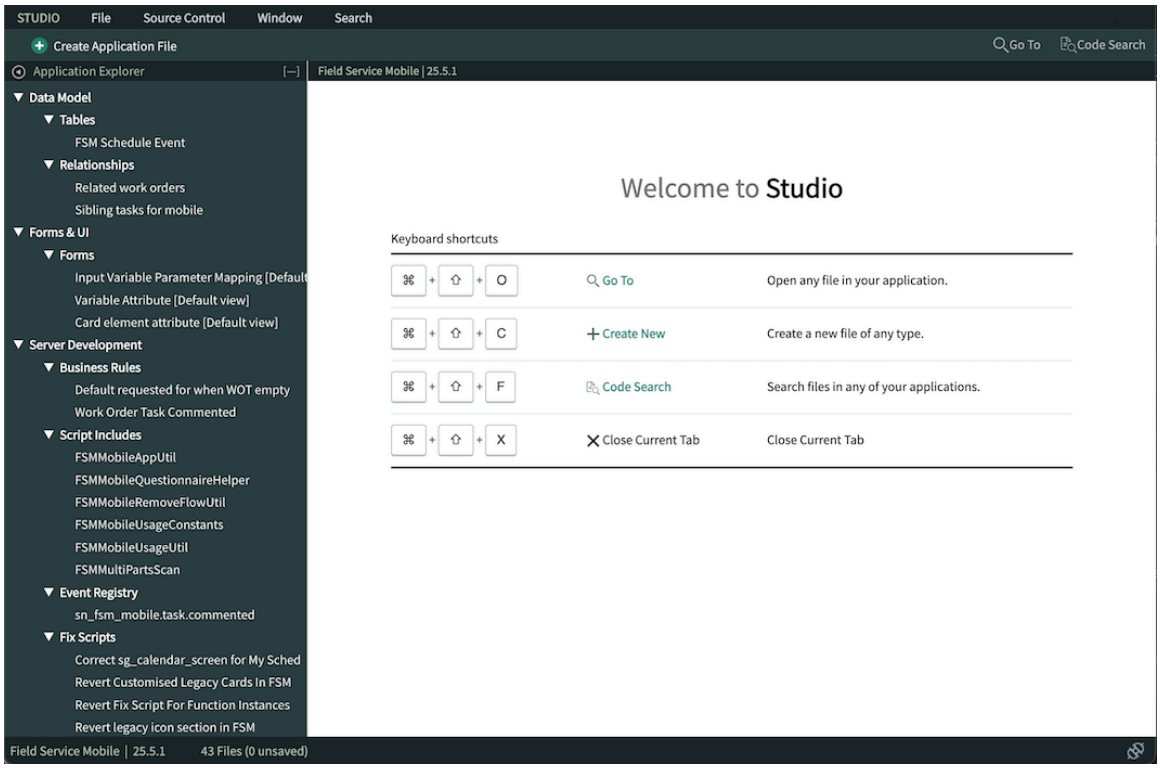
Les configurations pour les conditions d'action d'interface utilisateur dans l'application Field Service Mobile sont différentes de celles de l'application de bureau. Contrairement à l'application de bureau, les conditions d'action d'interface utilisateur sur mobile n'exécutent aucune requête de base 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. C'est ici que vous pouvez configurer les actions d'interface 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.



Voici un exemple de configuration d'action d'interface utilisateur pour l'acceptation d'une tâche de commande de travaux.

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 :

Traduction automatique

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

```
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**.

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 Now Mobile Agent

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 : administrateur

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 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.

Configuration des 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. Consultez 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.

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

Traduction automatique

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

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**:

- 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.

Traduction automatique

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 définir des propriétés supplémentaires pour la planification du téléchargement du cache hors connexion, consultez Configurer le comportement du mode hors connexion .

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** dans l'application Now Mobile Agent.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

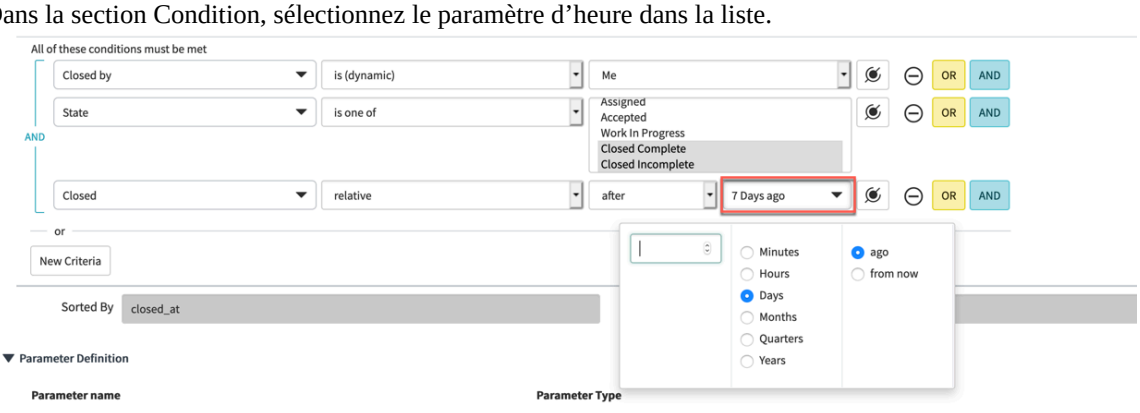
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Studio**

2. Dans 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 Now Mobile Agent

Utilisez des notes de gestion spéciale pour informer les utilisateurs de renseignements importants sur une tâche de travail individuelle.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 le chat 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 Now Mobile Agent.

Avant de commencer
Assurez-vous que la messagerie instantanée virtuelle est configurée pour être utilisée dans Centre de services aux employés. Pour plus d'informations sur la messagerie instantanée virtuelle, reportez-vous à la section Agent virtuel pour Gestion des services sur site.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mobile système** > **Lanceurs d'applet**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la **page d'accueil** .
3. Dans la liste connexe Corps, sous la section Cartes du menu Actions rapides, ouvrez l'enregistrement**de 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 effectuent 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 localisation. Vous pouvez sélectionner une option pour les utilisateurs ou mettre les deux options à la disposition des utilisateurs, qui doivent ensuite sélectionner une option de suivi de l'emplacement. L'option de suivi de l'emplacement que vous sélectionnez s'applique à l'instance.

Les deux options de suivi de l'emplacement sont les suivantes :

- Suivi manuel : cette option permet aux utilisateurs de choisir de démarrer le suivi de l'emplacement 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 la section Configuring manual location tracking .

Traduction automatique

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

- Suivi basé sur les actions : vous pouvez utiliser cette option pour configurer des fonctions permettant de démarrer ou d'arrêter le suivi de l'emplacement, en fonction des actions effectuées par un utilisateur. Pour en savoir plus sur l'option de suivi basé sur les 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 de géolocalisation (com.snc.geolocation).

Pour en savoir plus sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Le suivi de localisation et vos utilisateurs

Après avoir activé les modules d'extension et effectué les différentes configurations, vous devez activer le suivi de localisation pour les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Enabling location tracking for users .

Du côté des utilisateurs, après avoir configuré les options de suivi de la localisation, les utilisateurs verront les paramètres de localisation géographique dans l'onglet **Paramètres** de leurs appareils mobiles. Les utilisateurs peuvent activer ou désactiver le suivi de localisation sur leur appareil. Pour plus d'informations, consultez Using location tracking for mobile .

Suivi de localisation hors ligne

Le suivi de l'emplacement est pris en charge 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 l'application Now Mobile Agent

Activez le thème sombre pour soulager la fatigue oculaire et améliorer la lisibilité.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Paramètres**.
3. Appuyez sur **Apparence**.
4. Appuyez sur **Thème sombre**.

Résultats
L'application passe au thème sombre.

Traduction automatique

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

Mappage de site pour Gestion des services sur site aide les agents à naviguer sur les chantiers lorsque leurs tâches se déroulent dans de grandes installations intérieures.

Site Mapping for 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 pour les 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 Parcourir un site de tâches dans l'application Mobile Agent.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration du mappage de site sont Gestion des services sur site les suivantes :

1. Activer le mappage de site 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 personnalisé
4. Définir le fournisseur par défaut pour un écran de carte personnalisée

Activer le mappage de site pour Gestion des services sur site

Installez le mappage de site pour Gestion des services sur site l'application (sn_fsm_site_map) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

- 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 produit ou une application ServiceNow .
- Mappage de site pour Gestion des services sur site requiert 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 travaux 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.

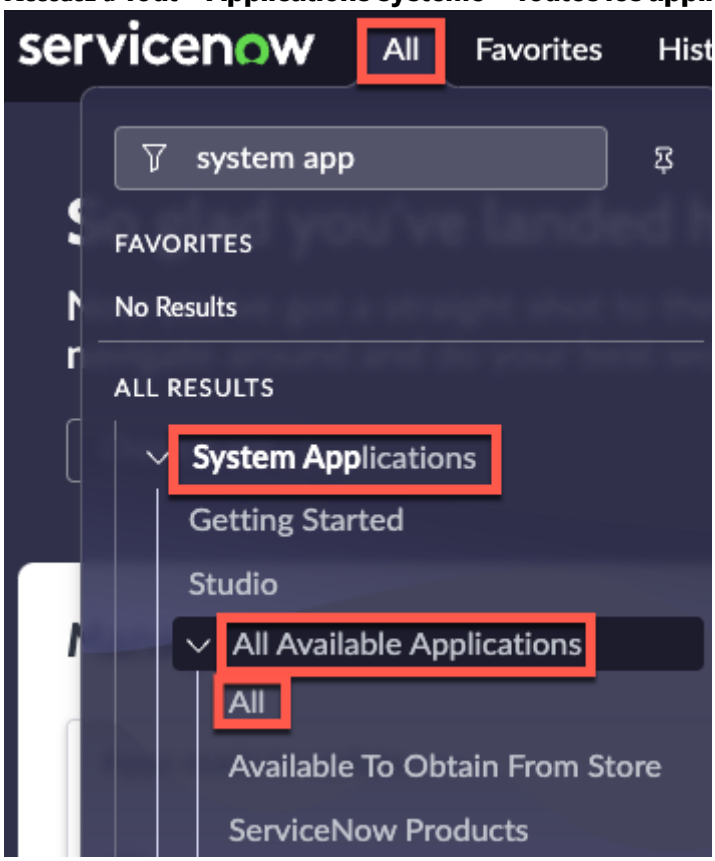
  Pour plus d'informations, consultezConfigurer l'application Now Mobile Agent.

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.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver le mappage du 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. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Mappage de site 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 personnalisé

Configurez les fournisseurs de cartes pour identifier les bâtiments pour lesquels les agents peuvent afficher les cartes intérieures.

Avant de commencer
Assurez-vous que les cartes intérieures sont configurées. Pour plus d'informations, consultez Indoor Mapping .

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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	Le fournisseur de carte que vous utilisez.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Example: Utilisation de données de démonstration pour créer un fournisseur de carte personnalisé pour la construction d'un

Allie est un administrateur qui veut configurer le mappage de site pour Gestion des services sur site. Lors de la configuration, ils installent des données de démonstration pour mettre en pratique la procédure.

Il accède au formulaire Fournisseur de carte personnalisée et saisit les valeurs suivantes :

Enregistrement de fournisseur de carte personnalisée

Champ	Valeur
Table clé	Bâtiment [sn_map_core_building]
Clé	Bâtiment A
Fournisseur de carte	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.

Après avoir soumis le formulaire, Allie définit le 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 dans 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 personnalisé.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 du fournisseur de cartes personnalisées dans **Fournisseur par défaut**.

Résultats

Les agents peuvent voir le plan du bâtiment sur l'application Agent mobile .

Fonctionnalité de configuration Field Service Contractor for mobile de l'application Now Mobile Agent

La Field Service Contractor for mobile fonctionnalité de l'application ServiceNow Agent permet aux entrepreneurs de gérer les tâches de commande de travaux.

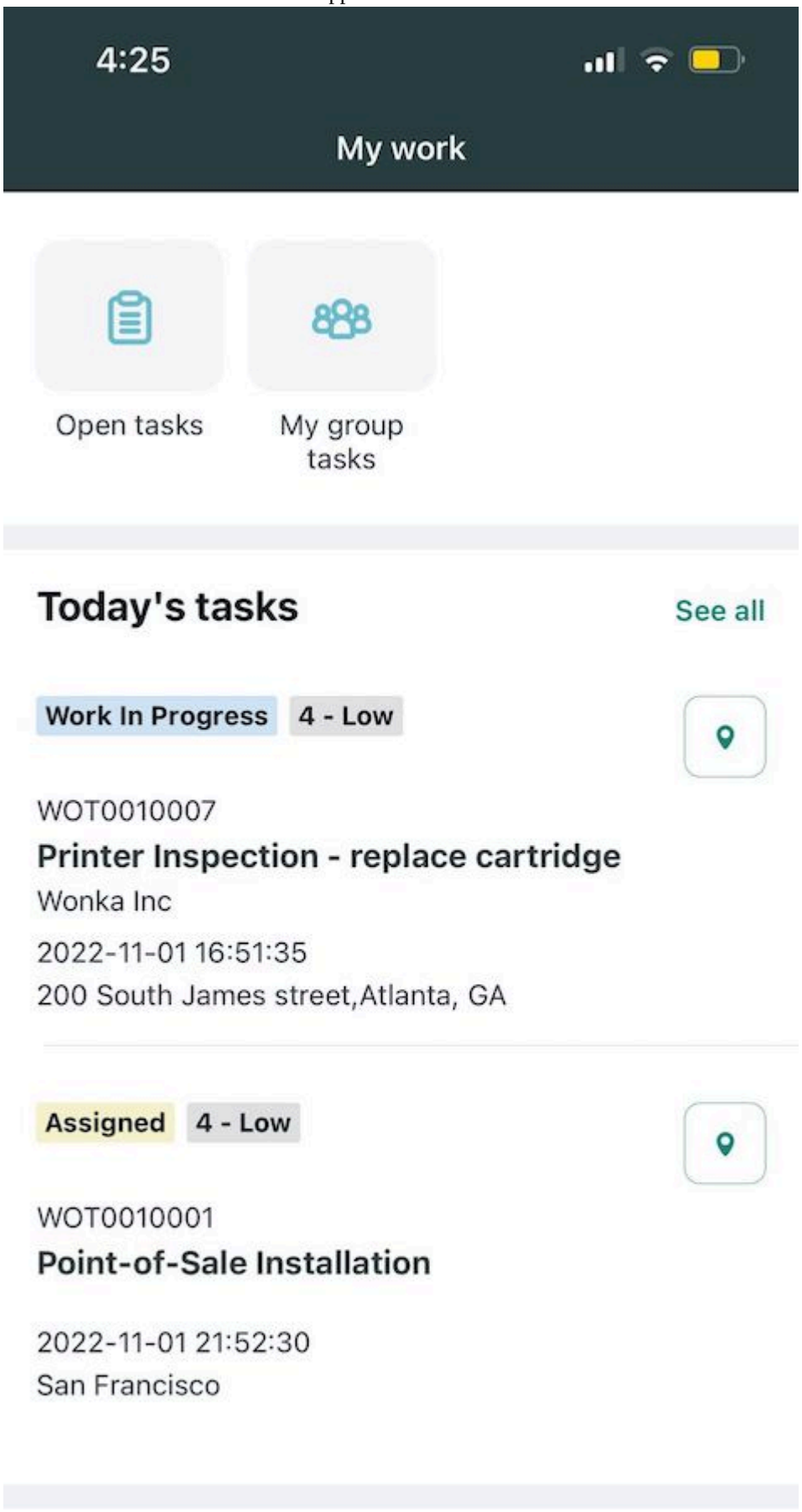
L'application Field Service Contractor for mobile permet aux gestionnaires et aux agents de service sur site des entreprises contractantes de gérer et de travailler sur les tâches de commande de travaux affectées. Lorsqu'ils ne sont pas connectés à Internet, les agents peuvent utiliser l'application 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 Now Mobile Agent synchronise les informations et fournit les informations les plus récentes lorsqu'elles sont de 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 à l’aide de l’application mobile 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.

Les étapes de configuration Field Service Contractor for mobile sont les suivantes :

1. Activez la Field Service Contractor for mobile fonctionnalité dans l'application Now Mobile Agent

   Activez cette option Field Service Contractor for mobile pour gérer les tâches de commande de travaux affectées à la société sous-traitante.

2. Accéder à pour l'application ServiceNow AgentField Service Contractor for mobile

   Accédez à l'application Field Service Contractor for mobile pour gérer les tâches à partir de votre téléphone ou d'autres appareils mobiles.

Information associée

Gérer les tâches de commande de travaux à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Activez la Field Service Contractor for mobile fonctionnalité dans l'application Now Mobile Agent

Activez le module d'extension (com.snc.fsm_ext_mobile) pour gérer les Field Service Contractor for mobile tâches de commande de travaux affectées à l'entreprise 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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applets Mes tâches, Articles, Notifications, Mes incidents et Plus encore, les onglets de navigation sont activés par défaut pour les nouveaux clients et les clients mis à niveau lorsqu'ils l'activent à l'aide du module d'extension Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

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

Remarque :
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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Accéder à pour l'application ServiceNow AgentField Service Contractor for mobile

Accédez à l'application Field Service Contractor for mobile pour gérer les tâches à partir de votre téléphone ou d'autres appareils mobiles.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application et toutes les applications de stockage associées ServiceNow® disposent 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. Entrez 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 d'accueil Field Service Contractor for mobile de l'application s'affiche.

Activer Barre latérale pour l'application Now Mobile Agent

Vous pouvez activer le module Barre latérale d'extension for (Gestion des services sur sitecom.sn_fsm_sidebar) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'activation de ce module d'extension active la Barre latérale fonctionnalité sur l'application Now Mobile Agent.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Remarque :
Barre latérale est une Now Platform® capacité. Pour en savoir plus sur la configuration de Barre latérale, consultez Configuring Sidebar .

Pour en savoir plus sur le Barre latérale fonctionnement, reportez-vous à la section 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de ce module d'extension active la Barre latérale fonctionnalité sur l'application Now Mobile Agent.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extensionBarre latérale for (Gestion des services sur site com.sn_fsm_sidebar) 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

Information associée

Démarrer une Barre latérale discussion sur l'application Now Mobile Agent

Résumer une discussion Sidebar sur l'application Now Mobile Agent

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.

Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Field Service Agent virtuel des conversations sont les suivantes :

1. Installez l'application Field Service Agent virtuel Conversations . Pour plus d'informations, consultez Installer Field Service Agent virtuel les conversations.
2. Publiez les rubriques prédéfinies Agent virtuel . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activer les rubriques de conversation requises Agent virtuel pour Gestion des services sur site.
3. Intégrez le NLU modèle à vos Agent virtuel rubriques. Pour plus d'informations, consultez Activer les Agent virtuel conversations avec NLU.
4. Configurez la messagerie instantanée dans l'application mobile Now Agent. Pour plus d'informations, consultez Activer le chat 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). Cette application inclut des rubriques 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.

conversation et installe les applications et modules d'extension connexes 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 produit ou une application ServiceNow .
- Field Service Agent virtuel Conversations nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont Field Service Agent virtuel activés avant d'installer 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 en savoir plus sur l'activation de , consultez Activer l'Agent Agent virtuel virtuel.

- Agent virtuel pour Gestion des services sur site requiert 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 Activation de NLU .

Rôle requis : administrateur

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 débriefer les 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** , le Agent virtuel débriefe les tâches d'aujourd'hui et d'hier. Si vous sélectionnez 2 dans le champ **Valeur** , le Agent virtuel débriefe la tâche pour aujourd'hui, hier et avant-hier.

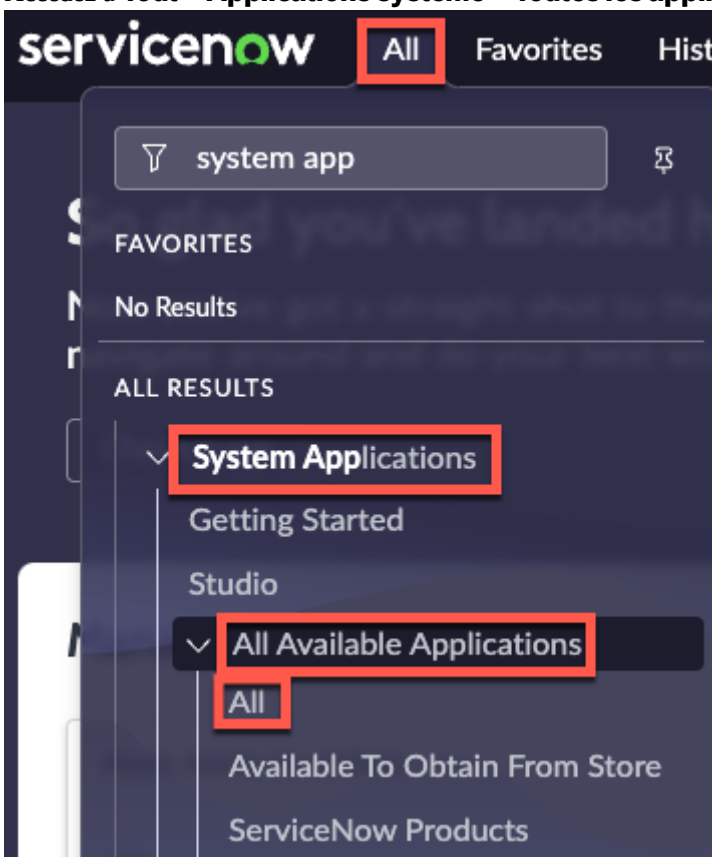
L'application Field Service NLU Modèle de Agent virtuel conversation est installée avec Field Service Conversations d'agent virtuel :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Field Service Conversations d'agent virtuel (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.

Traduction automatique

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

Activer les rubriques de conversation requises Agent virtuel pour Gestion des services sur site

Activez Agent virtuel pour Gestion des services sur site 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 Agent virtuel Glide (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 d'agent virtuel prédéfinies suivantes (conversations de chatbot). Pour activer les conversations de chatbot, vous devez publier ces rubriques :

Mes prochaines tâches

Les agents de service sur site peuvent rechercher les 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 les tâches de commande de travaux qui se trouvent à une courte distance de leur emplacement actuel. Les agents peuvent s'affecter eux-mêmes à ces tâches.

Tâches de compte rendu

Les agents de service sur site peuvent obtenir des informations sur les tâches de commande de travaux qui sont 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 **Tout** > **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.

Traduction automatique

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

Intégrez Compréhension du langage naturel des modèles (NLU) aux rubriques de votre Agent virtuel 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.

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 automatiquement activé lorsque vous activez le module d'extension Field Service Agent virtuel Conversations (com.sn_fsm.virtualagent).

Après avoir activé le module d'extension, vous pouvez afficher les intentions en lecture seule suivantes pour les Field Service NLU modèles dans Studio :

- Mes prochaines tâches
- Afficher les tâches à proximité
- Tâches de compte rendu

Pour utiliser ces intentions, vous devez former et publier le modèle prédéfini Field Service NLU pour VA. Pour plus d'informations, consultezFormer votre modèle NLU et Publier votre modèle NLU .

Procédure

1. Activer ServiceNow NLU dans Agent virtuel.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer Compréhension du langage naturel dans l'Agent virtuel .
2. **Facultatif :** Personnalisez une intention en important une intention existante à partir du Field Service NLU modèle pour 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 l'Agent virtuel .

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 client ou un consommateur consulte un ticket à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal, il peut consulter les détails de toutes les commandes de travaux et tâches liées au ticket.

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement pour l'application 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 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.

Traduction automatique

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

Cliquez sur une commande de travaux dans cette liste pour afficher les détails de la commande de travaux.

Limitations connues

Il n’y a pas de synchronisation entre le formulaire de commande de travaux et le formulaire de ticket associé. Si l'information change sur le formulaire de ticket, elle n'est pas mise à jour sur le formulaire de commande de travaux.

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 à 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 **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Mappage de commande de travaux de ticket**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Carte de la 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 le 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	La 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	• S'il n'y a qu'une seule carte de table correspondante, le système utilise cette carte. • Si plusieurs cartes de table correspondantes ont le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont la date de création est la plus ancienne. • S'il y a plusieurs cartes de table correspondantes, mais qu'elles n'ont pas le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont le numéro d'ordre est le plus élevé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   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 Industry et l'application Field Service Management.

Les clients et les consommateurs peuvent afficher les commandes de travaux liées aux tickets à partir de tous les portails de produits du secteur et des interfaces d'application. Les utilisateurs peuvent afficher 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 clientèle, initié à partir de produits du secteur, la commande de travaux et les formulaires de tâche incluent des informations relatives au ticket telles que le compte et le contact.

Lorsqu'un client ou un consommateur consulte un ticket à partir d'un produit du secteur, il peut afficher les détails de toutes les commandes de travaux et tâches associées 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.

Produits de l'industrie

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 s'intégrer aux commandes de travaux dans Gestion des services sur site.

- Opérations de services financiers. Pour plus d'informations, consultez Intégration d'Opérations des services financiers à Gestion des services sur site .
-
- Gestion des services de fournisseurs de technologie. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Intégration de Gestion des services du fournisseur de technologie à Gestion des services sur site .

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 disposant du rôle snc_external, vous pouvez créer et afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés à des tickets liés à votre compte ou à un compte connexe.

Accès 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 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**.

Traduction automatique

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

Traduction automatique

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

État de la commande de travaux	État de la tâche de projet
Travail en cours	Travail en cours
Fermer terminé	Fermer terminé
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){
```

Traduction automatique

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

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  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 d'un 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 changementsfor Field Service assure l'intégration entre les applications et Gestion des changementsGestion 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 contenues 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 pouvez installer le Gestion des changements pour Field Service l'application (sn_fsm_chg_mng) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- 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 produit ou une application ServiceNow .
- Gestion des changements for Field Service requiert les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des changements . Field Service

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  Permettez à vos agents d'interagir 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 .

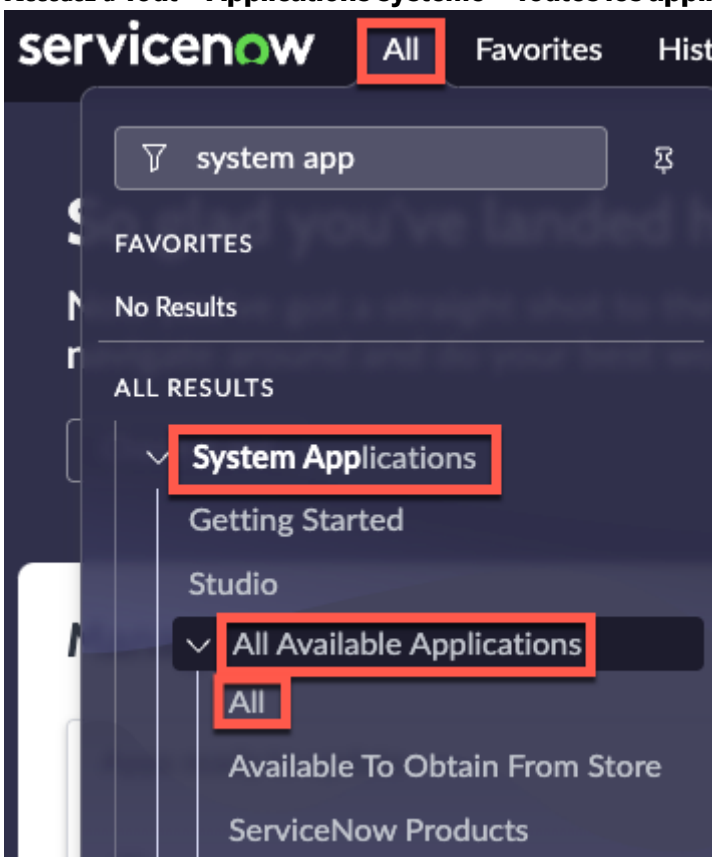
Rôle requis : administrateur

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.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Recherchez Gestion des changements l'application Field Service (sn_fsm_chg_mng) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   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. Si des modules d'extension ou des applications 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**.

Traduction automatique

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

Installez et configurez l'application for pour Field Service suivre la progression de Gestion des changements 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 sur la tâche ou 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 :

- Capacité à 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 à Now Platformla section Créer une commande de travaux.
  - Pour en savoir plus sur la création d'une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans , reportez-vous à Espace de travail configurable de CSMla section Créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans 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 offrir les avantages suivants :

- Remplit automatiquement certains champs de 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.
- Permet aux agents de service sur site d'afficher les détails de la demande de changement et les listes connexes dans l'application Agent mobile .
- Fermer 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 à partir d'une commande de travaux connexe vers 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 terminée ou incomplète

Traduction automatique

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

Utilisation 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 permettre 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 et fermée.

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 d’administrateur système, vous pouvez effectuer les opérations 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

Créer une commande de travaux à partir d’une demande de changement dans 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 contenir qu’un seul ordre de travail 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 CSMfichier .
2. Cliquez sur l’icône **Liste** (icône 
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Changement** > **Tout**
4. Ouvrez la demande de changement pour laquelle vous souhaitez créer une commande de travaux.
5. Cliquez sur **Créer 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.

Résultats
Une commande de travaux a été créée avec succès.

Afficher les détails de la commande de travaux à partir d'une demande de changement à l'aide de 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 la progression 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 des 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** (icône 
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Changement** > **Tout**
4. Ouvrez la demande de changement 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** .

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.

Traduction automatique

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

Divers modules d'extension, includes de script 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 en savoir plus sur la procédure d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Installer Gestion des changements pour Field Service.

Includes de script 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 des ordres de travail modifiée	Fournit l'implémentation par défaut qui permet d'intégrer les 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.

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.

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour la suppression de 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 prévue de la demande de changement.
ValidateWindowStartEndDatewithChange	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 pour 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 parente à partir de la tâche de commande de travaux.	sn_change_read

Intégration à Gestion des incidents

Avec ServiceNow Gestion des incidents for , 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 incidentsfor Field Service assure l'intégration entre les applications et Gestion des incidentsGestion 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 contenues dans l'application Espace de travail configurable de CSM and 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.

Traduction automatique

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

Vous pouvez installer le Gestion des incidents pour Field Service l'application (sn_fsm_inc_mng) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- 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 produit ou une application ServiceNow .
- Gestion des incidents for Field Service requiert les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des incidents . Field Service

Modules d'extension ServiceNow requis

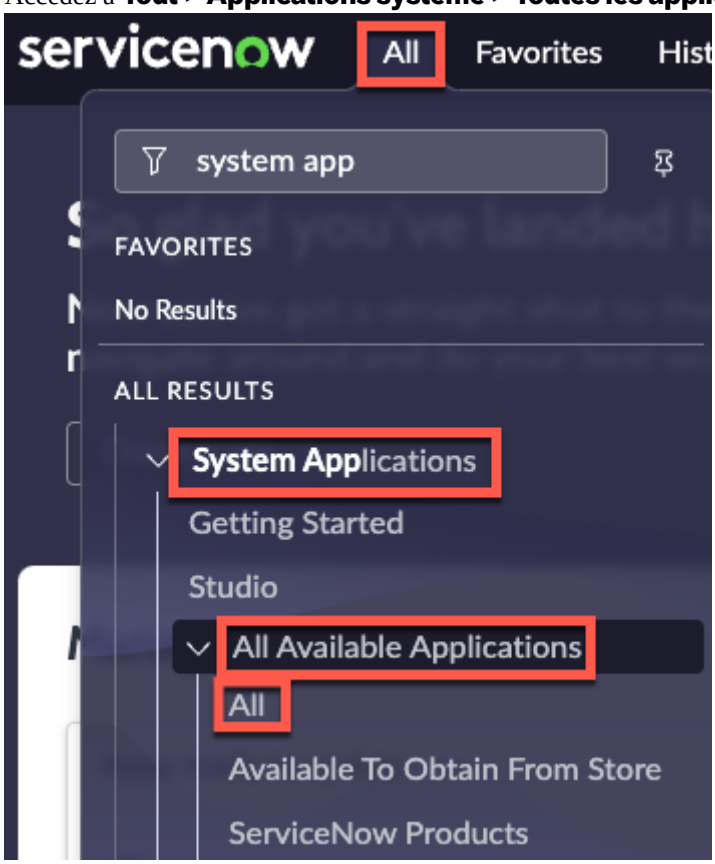
Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

Donnez à vos agents les moyens d'interagir 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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Recherchez Gestion des incidents l'application Field Service (sn_fsm_inc_mng) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   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.

Traduction automatique

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

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 .

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 sur la tâche ou 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 :

- Capacité à créer une commande de travaux à partir d'une demande d'incident 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 à Now Platformla section Créer une commande de travaux.
  - Pour plus d'informations sur la création d'une commande de travaux à partir d'un enregistrement d'incident dans , reportez-vous à Espace de travail configurable de CSMla section Créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans Espace de travail configurable de CSM.
- Permet à l'agent ITIL de suivre la progression d'une commande de travaux directement à partir de son enregistrement d'incident parent.

Cette intégration automatise votre système pour offrir 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.

- Remplit automatiquement certains champs de 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.
- Permet aux agents de service sur site d'afficher les détails de l'enregistrement d'incident connexe et les listes connexes dans l'application Agent mobile .
- Fermer 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 à partir 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 terminée ou incomplète.

Utilisation d'un point d'extension pour la gestion des incidents

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 permettre la synchronisation des configurations suivantes :

- Mapper les 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 et fermée.

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 d'administrateur système, vous pouvez effectuer les opérations 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.

Traduction automatique

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

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 CSMfichier .
2. Cliquez sur l'icône **Liste** (icône 
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Incident** > **Tout**
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 de 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 la gestion des incidents.

Rôle requis : itil, wm_admin et sn_change_read

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents ITIL peuvent afficher la progression d'une commande de travaux directement à partir d'un enregistrement d'incident connexe. Le suivi des enregistrements d'incidents est mis à jour chaque fois que des 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** (icône ).
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Incident** > **Tout**
4. Ouvrez un enregistrement d'incident 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** .

Affichez 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.

Gestion des incidents pour les composants Field Service

Divers modules d'extension, includes de script 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 en savoir plus sur la procédure d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Installer Gestion des incidents pour Field Service.

Includes de script

Gestion des incidents for Field Service ajoute les nouveaux includes de script suivants.

Scripts installés avec l'application Gestion des incidents pour les services sur site

Script include	Description
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 (en anglais seulement)	Fournit l'implémentation par défaut qui permet d'intégrer les incidents aux commandes de travaux à l'aide du point 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.

Règles métier

Gestion des incidents FOR Field Service ajoute les nouvelles règles métier suivantes.

Règles métier installées avec l'application Gestion des incidents pour les services sur site

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 l'incident avec les 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 et fermée.
Mettre à jour la suppression de 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 pour Field Service modifie le rôle existant suivant.

Rôle installé avec l'application Gestion des incidents pour 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 afficher les détails de l'incident parent à partir de la tâche de commande de travaux.	sn_incident_read

Intégration à la conférence virtuelle

Avec ServiceNow Gestion des services sur site 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 Zoom et Microsoft Teams à partir de l'application mobile Now Agent. Fournissez une assistance en temps opportun lorsque vous n'êtes pas à proximité de votre bureau ou de 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 .

Traduction automatique

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

L'application Gestion des services sur site Intégration de la conférence virtuelle intègre le canal de communication de conférence au canal de communication Notification en gérant et en initiant une Microsoft TeamsZoom réunion ou directement à partir de l'application mobile Now Agent.

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser l'application Intégration de la Gestion des services sur site conférence virtuelle pour lancer Microsoft TeamsZoom des réunions à l'aide de l'option Lancer une conférence de votre application mobile Now Agent.

Pour commencer avec l'intégration de la Gestion des services sur site conférence virtuelle, reportez-vous à la section Installer Gestion des services sur site l'intégration de la conférence



virtuelle.

Installer Gestion des services sur site l'intégration de la conférence virtuelle

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion des services sur site Intégration de la conférence virtuelle (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 produit ou une application ServiceNow .
- 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 l'intégration de la conférence virtuelle.

  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 de Notification, reportez-vous à la rubrique Activer la notification .

- 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 l'intégration de la conférence virtuelle.

  Applications requises ServiceNow Store pour intégrer Zoom

  Zoom Rayon

  Intégrez le Zoom compte de votre société à votre ServiceNow instance. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

  Notification Zoom Connecteur

Traduction automatique

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

Associe le canal de Notification communication aux Zoom réunions. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Applications requises ServiceNow Store pour intégrer Microsoft Teams

Notification Connecteur pour Microsoft Teams

Gérez et initiez 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 .

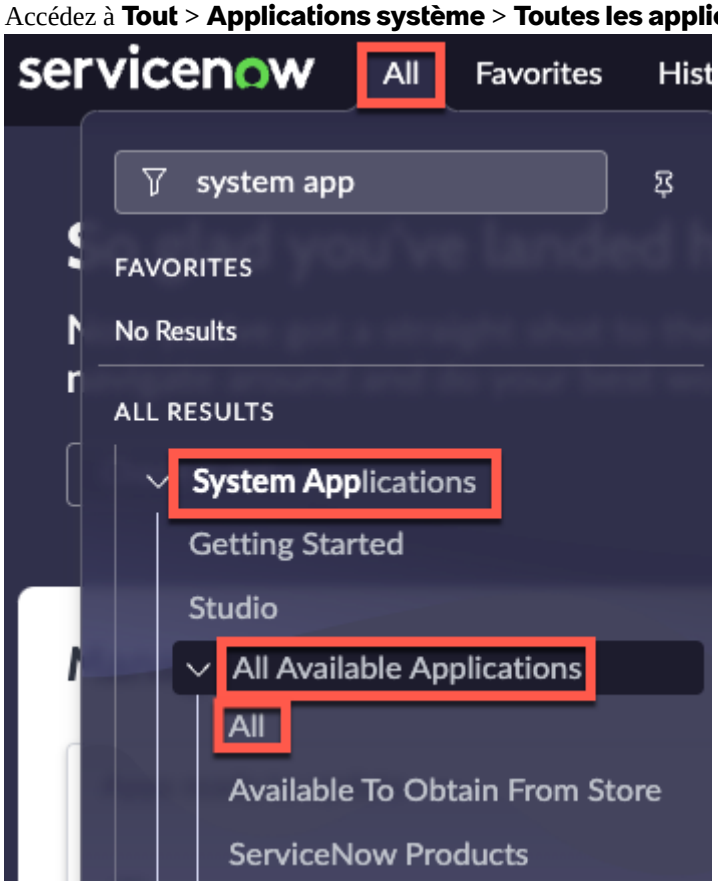
Microsoft Teams Communication Spoke

Gérez les groupes, les appels et les réunions dans Microsoft le compte Communications de votre ServiceNow instance. Pour connaître les étapes d'installation de ServiceNow Store, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intégration de la Gestion des services sur site conférence virtuelle (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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des services sur site Intégration de la conférence virtuelle.

4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Gestion des services sur site l'intégration de la conférence virtuelle

Installez et configurez l'application Intégration de conférence virtuelle pour interagir avec les Gestion des services sur site clients et les homologues agents à l'aide Zoom de réunions Microsoft Teams initiées à partir de l'application mobile Now Agent.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche décrit les étapes générales de configuration de l'application Gestion des services sur site Intégration de la conférence virtuelle pour lancer des téléconférences à l'aide Zoom de l'application Microsoft Teams mobile Now Agent.

Procédure

1. Configurez le pont de téléconférence.

2. Installez l'application Intégration de la Gestion des services sur site conférence virtuelle.
   Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des services sur site l'intégration de la conférence virtuelle.

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 **Tâche de commande de travaux** et sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**. Utilisez la zone de liste double pour ajouter la liste connexe Conférences->Tâche 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 : administrateur

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **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** à la colonne **Sélectionné** .
   - Numéro
   - Actif
   - Fournisseur de services
   - ID de téléconférence
   - Description
   - Durée
   - Créé par
   - Enregistrement
6. Cliquez sur **OK**.

Afficher les détails des téléconférences enregistrées

Affichez les détails d'un enregistrement Zoom et Microsoft Teams d'une réunion initiés 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 enregistrements Zoom et aux détails des réunions à Microsoft Teams partir de l'enregistrement de conférence d'une tâche de commande de travaux particulière.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 Tâche de commande de travaux.
4. Passez en revue les détails dans la liste Conférence.
   - 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.

Configuration de rapports et d'analyses FSM

Configurez des rapports et des analyses pour offrir des informations précieuses qui aident les processus de prise de décision au sein d'une organisation.

Traduction automatique

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

Les rapports et les analyses sont des outils essentiels pour les entreprises afin d'obtenir des informations. Il offre 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 à améliorer, de mesurer les progrès accomplis vers les objectifs et de prendre des décisions basées sur les données.
- **Visualisation des données :** Fournir une représentation visuelle d'ensembles de données complexes, facilitant la compréhension et l'interprétation des informations. Les visualisations telles que les tableaux, les graphiques et les tableaux de bord permettent une compréhension rapide des tendances, des modèles et des 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 à des 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.
- **Conformité et réglementation :** Assurez la conformité avec les réglementations du secteur, les accords sur les niveaux de service ou les exigences juridiques. 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.

Gestion des services sur site Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics 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.

Platform Analytics Solutions

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, 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 Platform Analytics 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 accède à **Définitions système** > **Modules d'extension** et activez le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Gestion des services sur site (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 :

Traduction automatique

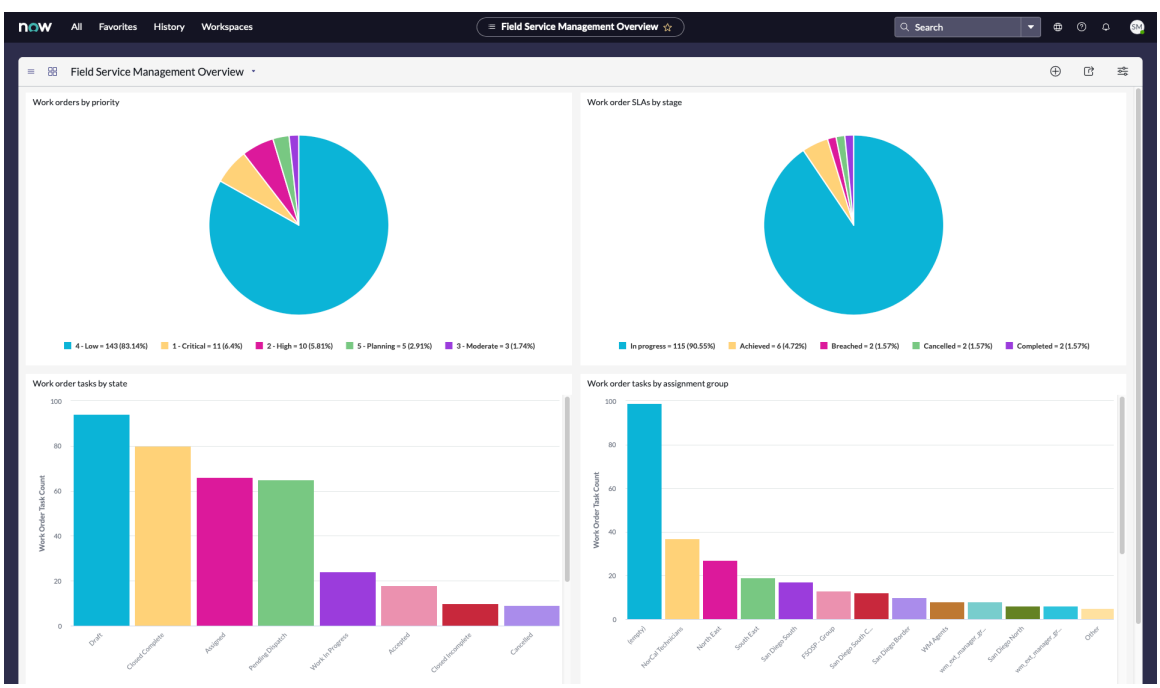
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- 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.

Tableau de bord Field Service Platform Analytics

Le Field Service Platform Analytics tableau de bord affiche la progression 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 pour installer et activer cette solution d'analyse et de reporting.
- 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**.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation

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 d'Analyse des performances par rôle d'utilisateur

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Field Service Gérant	Mesure la productivité et l'utilisation globales des agents. Compare les performances des agents au sein du groupe d'affectation. Mesure l'écart par rapport aux durées planifiées des tâches.

Indicateurs

Le Field Service tableau de bord Analyse des performances 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 aux 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 en une semaine et du nombre de commandes de travaux fermées au cours de cette semaine

Durée planifiée par rapport à la durée réelle 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 nécessaire 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 prévue et le temps réel nécessaire pour terminer les tâches de commande de travaux en une semaine.

Répartitions

- Groupe d'affectation
- 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.

- Affecté à
- Priorité

Filtres

Filtres du tableau de bord Analyse des performances

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.

Tableau de bord Field Service Analyse des performances dans espace de travail configurable

Le Field Service Platform Analytics tableau de bord affiche la progression 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 pour installer et activer cette solution d'analyse et de reporting.
- 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 **Tout** > **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 de cas d'utilisation pour le tableau de bord Analyse des performances

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Répartiteur	Mesure la productivité et l'utilisation globales des agents. Compare les performances des agents dans les groupes d'affectation appartenant au 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.

Scénarios de cas d'utilisation pour le tableau de bord Analyse des performances (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	Mesure l'écart par rapport aux durées planifiées des tâches.

Indicateurs

Le Field Service tableau de bord Analyse des performances 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 aux 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 en une semaine et du nombre de commandes de travaux fermées au cours de cette semaine

Durée planifiée par rapport à la durée réelle 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 nécessaire 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 prévue et le temps réel nécessaire pour terminer les tâches de commande de travaux en une semaine.

Répartitions

- Groupe d'affectation
- État
- Affecté à
- 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.

Filtres

Options de filtre sur le tableau de bord Analyse des performances

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 des analyses des effectifs

La configuration des rapports et des analyses de la main-d'œuvre implique la mise en place de systèmes et de processus permettant de collecter, d'analyser et d'interpréter les données relatives aux performances et à la productivité de la main-d'œuvre.

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 des rapports et des analyses sur la main-d'œuvre, les entreprises peuvent obtenir des informations précieuses pour optimiser la gestion de la main-d'œuvre, 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 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
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 : 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extension Intelligence prédictive 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. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   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>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

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 et Gestion des services sur site sont actifs. Pour en savoir plus sur les définitions de solutions et leurs types, consultez Intelligence prédictive . Vous pouvez également créer vos propres enregistrements de définitions de solutions.

Définitions de solutions pour Gestion des services sur site

Définition de la solution	Type de solution	Description
Commandes de travaux similaires	Similarité	Recommande des commandes de travaux similaires en fonction du texte du champ **Brève 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

Traduction automatique

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

Définitions de solutions pour Gestion des services sur site (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
		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 des commandes de travaux similaires en rubriques en fonction du texte du 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 des 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 en pièces 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 des tâches en suggérant automatiquement des besoins de pièces similaires pour les tâches de commande de travaux. Pour ce faire, la solution d'apprentissage machine est entraînée à tirer parti de l'historique d'entretien antérieur 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. En tirant parti de la fonctionnalité Predictive Intelligence, l'administrateur forme la solution de similarité des besoins de pièces similaires pour automatiser le processus de suggestion des besoins de pièces nécessaires similaires pour les tâches de commande de travaux. Pour ce faire, il faut comparer l'enregistrement des besoins de pièces 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 former la solution de similarité. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour suggérer des pièces similaires pour une tâche de commande de travaux.

Champ	Valeur
Étiquette	Besoins de pièces similaires

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Nom	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
Table	Besoin de pièce [sm_part_requirement]
Champs	Description brève, description, compétences et affichage des actifs
Table de test	Tâche de commande de travaux [wm_task]
Champs de test	Champs Description, Description brève, Compétences et Actif
Filtre	[Commande de travaux task_Asset] [est] [non 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 la 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 des 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. Il 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 de besoin de pièces prédéfini stocké dans la table Besoin de pièces pour fournir des recommandations précises.

Pour personnaliser la suggestion de pièce en fonction des 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 Besoin de pièce [sm_part_requirement] de la base de données Tâche de commande de travaux [wm_task] doit avoir au moins le nombre requis d'enregistrements définis dans la configuration de votre ServiceNow instance. Le nombre minimal par défaut requis est 10 000.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Similarity Definitions (Définitions de similarité), recherchez et sélectionnez la définition de solution Similar Part Requirements (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements).
3. Sur le formulaire Définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les besoins de pièces.

Remarque :
Si le périmètre de l'application n'est pas défini Intelligence prédictive pour Gestion 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.

Traduction automatique

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

Formulaire de définition de similarité

Champ	Description
Étiquette	Nom unique de votre solution de similarité.
Nom	Au fur et à mesure que 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 la valeur de votre étiquette.
Table	Table contenant l'enregistrement des besoins de pièce que vous souhaitez comparer à d'autres enregistrements similaires et sur lequel vous souhaitez vous former. Une fois que vous avez affecté une valeur de table, un lien apparaît dans le formulaire qui indique le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos conditions de filtre.
Champs	Types de champ qui contiennent le texte des enregistrements de 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 établir une comparaison de similarité avec la description brève 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 de besoins de pièces.
Champs de test	Champs de la tâche de commande de travaux susceptibles de contenir du texte similaire ou pertinent avec les champs de besoins de pièces. Ces champs sont utilisés pour la correspondance de similarité avec les champs de besoin de pièce.
Filtre	Conditions de filtre appliquées aux enregistrements de champ pour filtrer les enregistrements de tâche de commande de travaux pour les recommandations de 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. 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 reformé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 Calendrier des demandes de formation, mettez à jour le calendrier de la formation à la définition de la solution 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 la solution de besoins de pièces 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 de 100 %, dans la liste connexe des solutions ML, vous pouvez inclure un 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 Examinez 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 le seuil de votre score de similarité .

Résultats
Lorsque la solution est complète, la pièce requise similaire aux champs sélectionnés pour une tâche de commande de travaux est envoyée en tant que recommandations de besoins de pièces.

Utiliser Gestion des services sur site

Permet Gestion des services sur site de gérer les tâches de travail effectuées sur l'emplacement. 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.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les commandes de travaux et les 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 de tâches à l'aide de la géolocalisation avec Google Maps, reportez-vous à la section 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

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,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 Gestion des incidents.
Ticket	• Compte • Contact • CI affecté • Emplacement • Ressource Pour plus d'informations sur la création d'une commande de travaux à partir du ticket, voir Commandes de travaux dans CSM Espace de travail d'agent .
Problème	• Référence de l'enregistrement du problème (dans le champ **Initiateur**) • CI affecté • Priorité • Brève description • Description
Changement	• Référence de l'enregistrement du changement (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
	Pour plus d'informations, consultez Intégration à Gestion des changements.
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 la section 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

- Service clientèle avec Gestion des services sur site (com.snc.csm_fsm_integration) pour créer des commandes de travaux liées à des tickets à partir des portails Service clientèle et Service consommateur.
- Gestion de la base d'installation du service clientèle (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.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Créez 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.
Ressource	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 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 sur 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 Emplacement de départ** est automatiquement renseigné avec l'emplacement mappé avec l'actif linéaire sélectionné. Cette option s'affiche uniquement lorsqu'un actif linéaire est sélectionné dans le champ **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
Emplacement de destination	Zone géographique qui marque la fin de l'emplacement physique d'un actif linéaire. **Le champ Emplacement de destination** est automatiquement renseigné avec l'emplacement mappé avec 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 avec **l'organisation de services** sélectionnée. **Remarque :** Pour les commandes de travaux initiées à partir du 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 Définition d'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 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.

Traduction automatique

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

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous devez 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 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 terminé le formulaire de commande de travaux, déplacez-le vers 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 **l'approbation de la nouvelle demande requise** et la **qualification requise pour 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

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **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 **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **En attente de qualification**, puis cliquez sur un ordre de travail.

   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.

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 :

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

a. Dans la liste connexe 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 **Tout** > **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 a l'état Brouillon.

Rôle requis : wm_task_initiator

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 la 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.

Traduction automatique

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

a. Dans la liste connexe 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 **Aperçu de cet enregistrement** pour modifier le modèle de commande de travaux.
Pour plus d'informations sur la modification du modèle de commande de travaux, reportez-vous à la section 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 obligatoires.
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 Fermé terminé**, l'état de la commande de travaux passe à **Fermé terminé**.
- 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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : 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 **Tout** > **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 un ordre de travail, sauf si vous nettoyez des erreurs, telles que des ordres de travail 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 **Tout** > **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 de 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.
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 et de confirmer numériquement 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

Traduction automatique

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

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, signer son nom dans le champ **de signature** .
5. Cliquez sur **Accepter**.

Résultats

Le résumé PDF signé est généré et joint au formulaire de commande de travaux.

Information associée

Configuration des 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 version, l'espace Tokyo de travail d'agent FSM hérité sera 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 Gestion des services sur site [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 Espace de travail d'agent.

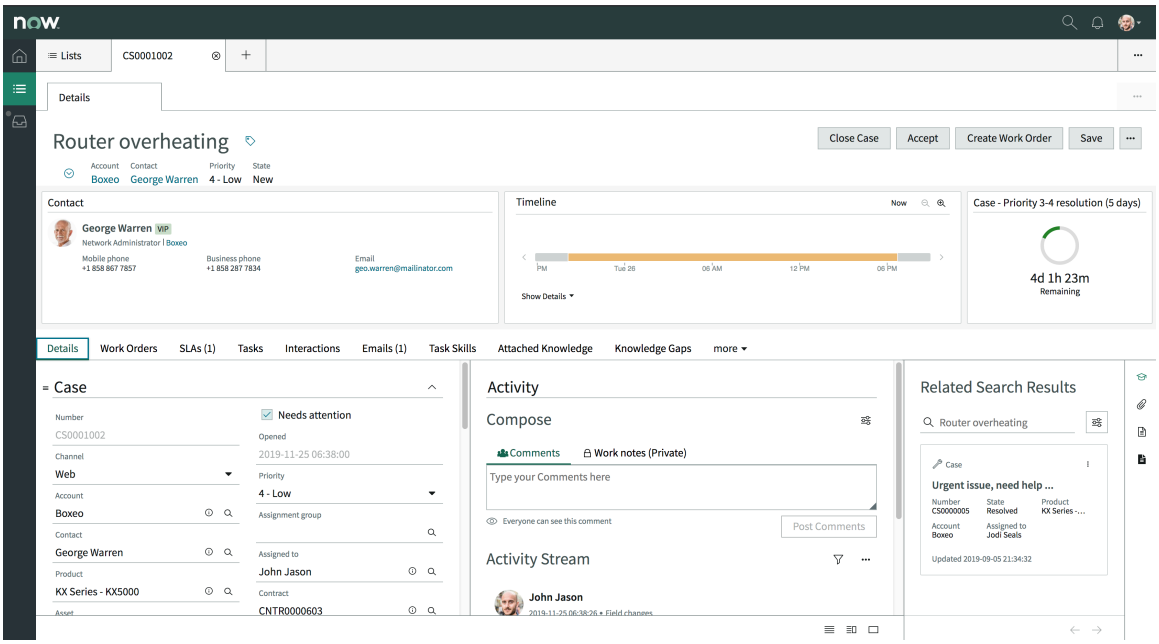
Fonctionnalités principales

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.

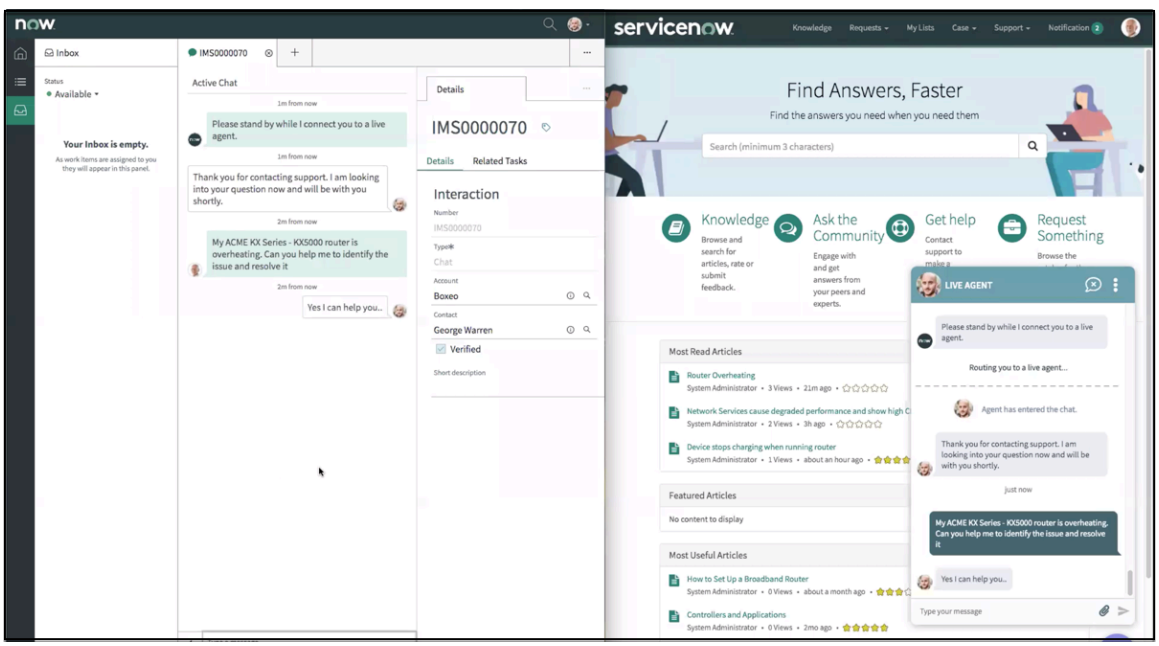
Traduction automatique

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



Canaux de communication intégrés

Communiquez en temps réel avec vos clients par messagerie instantanée 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.

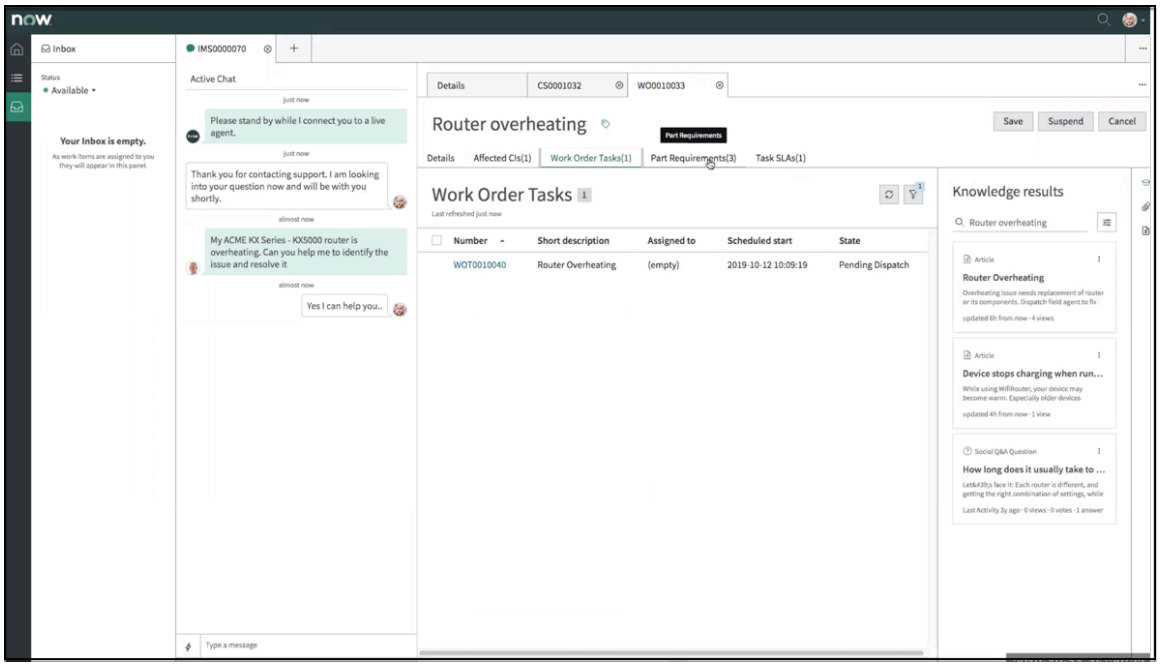


Création automatique de tâches à l'aide de modèles

Utilisez des modèles avec des tâches, des compétences et des pièces requises pour les commandes de travaux définies pour résoudre les problèmes des clients.

Traduction automatique

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



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 client (CSM) Espace de travail d'agent

Important :
À partir de cette version, l'espace Vancouver de travail d'agent FSM hérité sera 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 Gestion des services sur site [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.

  Toutes les informations pertinentes du ticket sont copiées automatiquement dans la commande de travaux. Le modèle comprend une liste des tâches, des compétences et

Traduction automatique

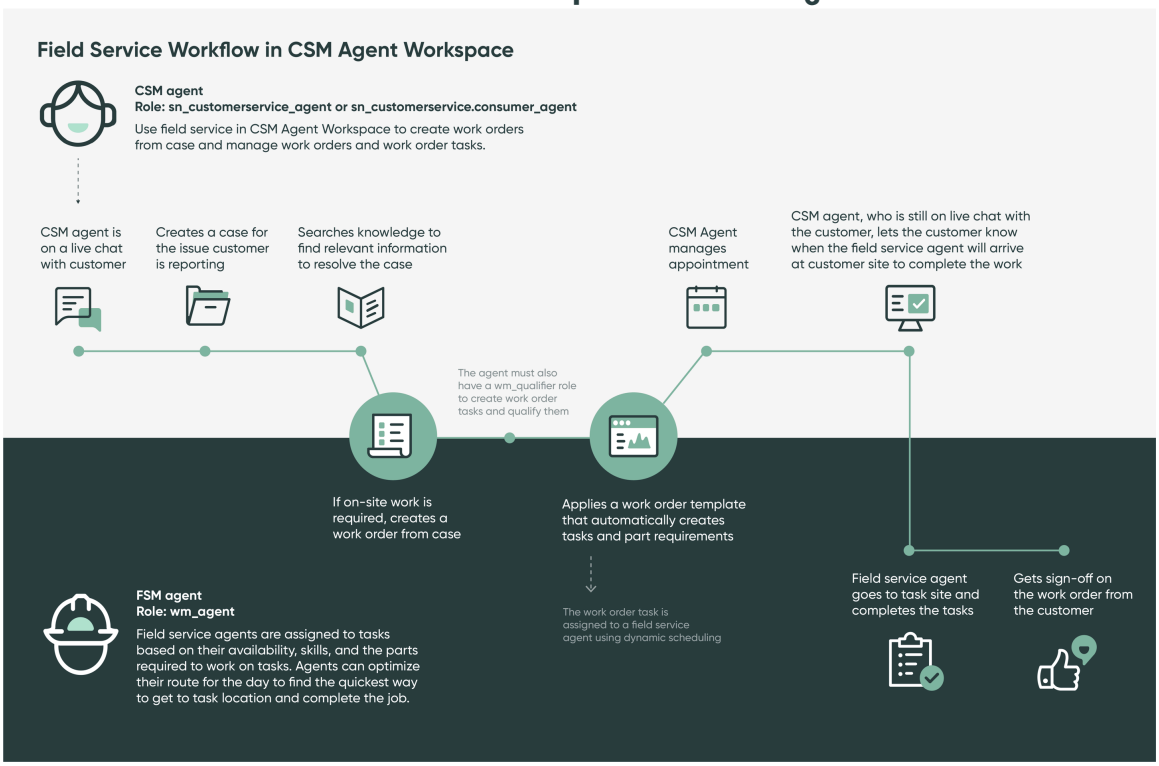
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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 Espace de travail d'agent



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.

Important :
À partir de cette version, l'espace Vancouver de travail d'agent FSM hérité sera 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 Gestion des services sur site [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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 Service clientèle avec Gestion des services sur site (com.snc.csm_fsm_integration) et Gestion de la base d'installation du Service clientèle (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
Ressource	Ressource
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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 **Tout** > **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 ( ) en regard de la commande de travaux et sélectionnez **Joindre** pour la lier à une commande de travaux active.

Résultats

La commande de travaux est correctement liée.

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

Traduction automatique

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

     Remarque :
     Les champs tels que **Territoire** et **Groupe d'expédition** ne sont automatiquement renseignés en fonction de **l'emplacement** sélectionné, quel que soit le modèle de commande de travaux ou l'état, 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.

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 ;

Traduction automatique

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

Remarque :
Si l'option de configuration **Approbation pour une 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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.
Ressource	Pièces nécessaires à l'exécution de la tâche.
Élément de base d'installation	L'élément de base d'installation qui pose problème à l'utilisateur.
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 Définition d'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. Le 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 de l'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 entame son parcours, le sous-état est défini sur **En route**. Ces mises à jour peuvent être déclenchées par la technologie de geofencing ou d'autres méthodes de suivi basées sur la localisation.
Territoire	Si le module d'extension Territory Planning est actif et que le modèle de territoire est activé, le système remplit automatiquement le territoire le mieux adapté 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 les 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.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Le groupe de répartition qui correspond le mieux 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 remplis en fonction du territoire, vous devez sélectionner le groupe de répartition manuellement dans la liste.
Groupe d'affectation	Groupe composé de l'agent ou du fournisseur qui effectuera la tâche. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences de la tâche. Si le champ est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement de la tâche. **Remarque :** S'il existe plusieurs groupes d'affectation qui peuvent être entretenus 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 n'a 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 comme le gestionnaire du groupe de fournisseurs. S'il n'y a pas de gestionnaire, le champ est vide. Si l'option **Requiert une équipe** est sélectionnée, ce nom de champ devient Équipe affectée.
Type de travail	Type de travail à effectuer pour terminer la tâche. Les choix sont les suivants : ○ **Correction de pause** ○ **Installer** ○ **Planned Maintenance**
Requiert une équipe	Option pour indiquer qu'une équipe est requise pour terminer 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 Opérations de l'équipe Field Service est activé.
Besoins en ressources	Option permettant d'ajouter des ressources avec des compétences spécifiques pour travailler 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.

Champ	Description
	Cette option s'affiche uniquement lorsque l'option **Besoin d'une équipe** 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 de répartition sélectionnés, quels que soient l'emplacement, les ressources et les compétences de la tâche.
Verrou de calendrier	Empêche la tâche d'être planifiée par un mécanisme de planification. Les tâches verrouillées sont exclues des mécanismes de planification automatisés tels que la planification dynamique et les recommandations intelligentes de tâches. Toutefois, les répartiteurs peuvent affecter manuellement la tâche à l'agent. **Remarque :** Les tâches de commande de travaux marquées pour **plusieurs jours**), l'état **Requiert une équipe** ou **Affecté/Accepté** dans la propriété sn_fsm.set_schedule_lock_by_state sont verrouillés automatiquement pour tous les mécanismes de planification.
Territoires potentiels pour l'optimisation du calendrier	Lorsque cette option est sélectionnée, la tâche est considérée 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.
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 professionnelles du fournisseur sélectionné. Ce champ n'est disponible que lorsque **le** fournisseur est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation** .
Description brève	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 lors des 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.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Toute information supplémentaire sur la tâche au fur et à mesure de son avancement. 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 **Enregistrement** à l'emplacement de travail désigné, le système indique automatiquement l'état **Enregistrement** avec **validation réussie**. Cet état confirme que l'agent est entré avec succès dans la zone géoclôturée spécifiée associée à son emplacement de travail. Toutefois, si les agents contournent l'option d'enregistrement, un statut approprié est renseigné dans ce champ.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Cette option s’affiche uniquement lors de l’ajout 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 fixée à une heure à partir de l’heure actuelle. Si la tâche est dans l’état Expédition en attente, vous pouvez modifier ce champ.
Début planifié	Date et heure auxquelles le travail sur la tâche est censé 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 pour indiquer que la fenêtre de service est fixe. Une fenêtre de service fixe ne peut pas être raccourcie, étendue 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 permettant de 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 permettant de planifier des tâches de commande de travaux pendant les heures d’accès explicitement définies. 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 d’heure.
Date d'échéance d'acceptation	Date d’échéance de l’acceptation. Ce champ est calculé en fonction de l’heure d’affectation de la tâche et de la **durée d’acceptation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de déplacement estimée	Temps de déplacement estimé jusqu'au lieu de travail. La durée est mise à jour lorsque vous affectez la tâche à un agent, modifiez l'ordre dans lequel la tâche est exécutée ou 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 dans l'état Expédition en attente, vous pouvez modifier ce champ.
Durée tampon estimée sur site	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. La limite géographique agit comme une limite à l'intérieur de laquelle les agents sont considérés comme étant arrivés sur le chantier. 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 dans 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** de la tâche de commande de travaux sont automatiquement renseignés avec des 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 site de travail désigné.
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 ont été affectées.
Début de tâche réel	Heure à laquelle le travail a commencé. Ce champ n'est disponible que lorsque le champ Début réel du **déplacement** est ajouté manuellement ou lorsque l'utilisateur clique sur le bouton **Démarrer le 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.

Champ	Description
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	Durée totale passée à accomplir la tâche. Cette valeur est calculée automatiquement en fonction des heures de **Début de tâche réel** et de **Fin de tâche réelle**.
Durée réelle de la tâche	Durée totale passée sur la tâche après avoir commencé le travail et avant de fermer le travail sur la tâche. Ce montant ne tient pas compte du temps d'arrêt des travaux.
Ordonnancement	
Préférence de planification	Méthode privilégiée pour laquelle les tâches de commande de travaux sont priorisées pendant la planification. Les options disponibles sont les suivantes : ○ Classer les évaluations par ordre de priorité ○ Classer les évaluations par leur durée estimée d'arrivée ○ Classer par ordre de priorité le plus proche
Méthode de planification	Méthode de planification utilisée pour affecter la tâche de commande de travaux telle que Optimisation du calendrierla recommandation intelligente de tâche, la planification dynamique, l'optimisation de l'itinéraire ou l'affectation manuelle.
Autoriser les heures supplémentaires	Autorise des heures de travail supplémentaires qui dépassent les heures de travail normales.
Valeur d'optimisation	Valeur utilisée pour guider le moteur dans la hiérarchisation d'une Optimisation du calendrier tâche à des fins de planification. Des nombres plus élevés indiquent une priorité plus élevée.
Pénalité due	Date d'échéance marquant le début des pénalités pour Optimisation du calendrier le moteur. Cette date est automatiquement renseignée lorsqu'un SLA de tâche actif est sur la tâche. Cette date peut être ajoutée ou modifiée manuellement.
Coût fixe de pénalité	Coût total de la pénalité fixe encourue après que la date d'échéance de la pénalité a été passée.
Coût de la pénalité par minute	Coût de la pénalité encourue chaque minute après que la date d'échéance de la pénalité a été passée. La date d'échéance de la pénalité doit être saisie. Si le champ Pénalité due est vide, le coût fixe sera utilisé.

Important :
Les champs de valeur et de pénalité sont utilisés pour Optimisation du calendrier

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, les répartiteurs et les qualificateurs liés peuvent le voir. L'accès est basé sur l'autorisation, contrôlé par les administrateurs via la propriété système **sn_fsm.use_query_rules** .

Traduction automatique

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

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

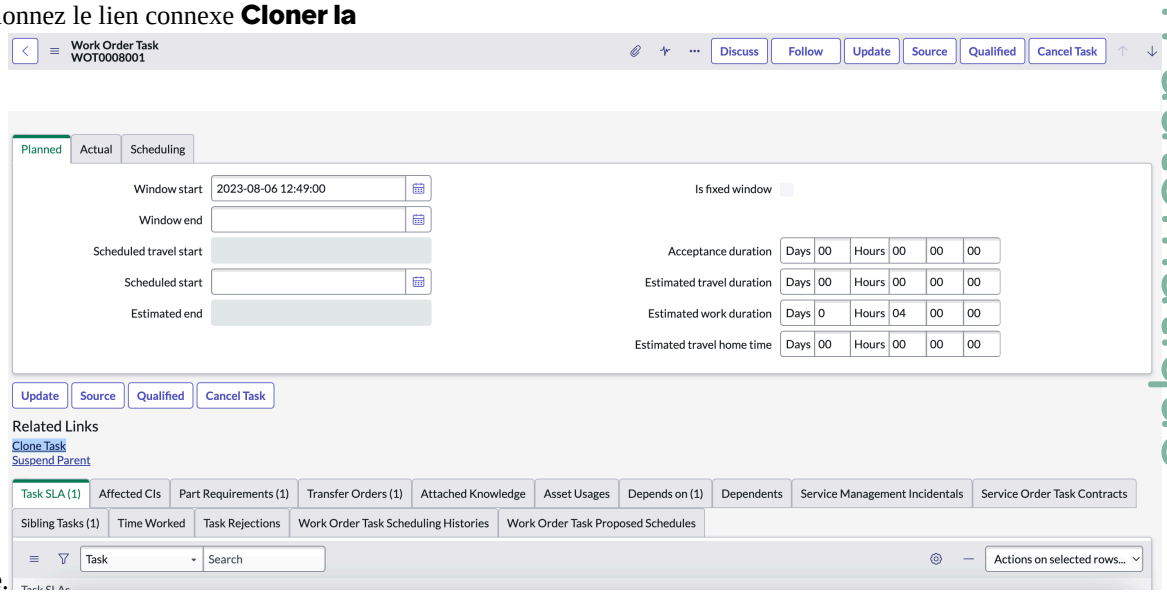
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une 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**.

Affecter des agents privilégiés à des tâches

Identifiez les agents préférés pour travailler sur un compte client et affectez-les à des tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Si vous utilisez les préférences du technicien pour la planification dynamique, le critère **Classer par ordre de priorité les techniciens préférés et secondaires** doit être ajouté à votre filtre de tâches pour ajouter des techniciens préférés. Pour plus d'informations, consultez Exemple : configurer la planification dynamique pour affecter les techniciens préférés aux tâches.

Si vous utilisez les Préférences Optimisation du calendrier du technicien, votre administrateur doit Configurer la politique pour affecter les techniciens préférés aux tâches.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les préférences du technicien sont utilisées par la planification dynamique et Optimisation du calendrier. Avec la planification dynamique, les préférences du technicien sont prises en compte lorsque vous affectez la tâche dans Espace de travail du répartiteur, ou lorsque vous affectez automatiquement la tâche. Avec Optimisation du calendrier, les préférences du technicien sont prises en compte lorsque le moteur d'optimisation attribue automatiquement les tâches.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle vous souhaitez ajouter un agent préféré.
3. Sélectionnez l'onglet **Préférences du technicien** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Ajoutez les détails de l'agent et définissez **Préférence d'affectation** sur **Agent exclu**.

> **Remarque :**
> Secondaire indique que l'agent est la deuxième option à laquelle affecter une tâche de commande de travaux au cas où l'agent préféré ne serait pas disponible.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. 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.

Exclure l'affectation d'agents Field Service à des tâches de commande de travaux

Exclure les agents de l'affectation des tâches de commande de Field Service travaux avec la planification dynamique, ou Optimisation du calendrier.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Si vous utilisez les préférences du technicien pour la planification dynamique, le critère **Ignorer le technicien exclu** doit être ajouté à votre filtre de tâches pour ajouter les techniciens préférés. Pour plus d'informations, consultez Exemple : configurer la planification dynamique pour ignorer les techniciens exclus.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle vous souhaitez exclure l'affectation d'un agent.
3. Sélectionnez l'onglet **Préférences du technicien** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Ajoutez les détails de l'agent et définissez **Préférence d'affectation** sur **Agent exclu**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

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

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**.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à une 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

Considérez 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 du serveur une fois l'installation terminée.

Pour configurer les 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 ».

Avec cette dépendance des 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 **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèles** > **Modèle de commande de travaux**.
2. Créez un nouveau 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.

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 être terminées, 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 accomplies 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 **Ordres de travail** > **Créés par Moi**
3. Sélectionnez la commande de travaux pour laquelle vous souhaitez créer une tâche de commande de travaux.
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 de champs, consultez 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 l'espace CSM de travail configurable

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.

Traduction automatique

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

Classer par ordre de priorité une tâche de commande de travaux pour Optimisation du calendrier

Ajoutez des pénalités et des valeurs à une tâche de commande de travaux pour définir l'importance de la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Un administrateur doit Configurer la politique pour permettre aux répartiteurs de classer les tâches de commande de travaux par ordre de priorité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pénalités et valeurs d'optimisation ne sont utilisées que pour Optimisation du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez classer par ordre de priorité.
3. Sélectionnez l'onglet **Planification**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir la liste des descriptions de champs d'une tâche de commande de travaux, reportez-vous Créer une tâche de commande de travauxà .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Réviser une tâche

En tant que réviseur, examinez les détails d'une tâche de commande de travaux. Si les détails sont suffisants, vous pouvez fermer la tâche. Si plus d'informations sont requises, renvoyez la tâche à l'agent afin qu'il puisse ajouter les détails demandés.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : wm_quality_agent

Assurez-vous que le module d'extension Gestion de la qualité du service sur site est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion de la qualité du service sur site.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un agent ferme une tâche, celle-ci vous est envoyée pour examen. Vous pouvez fermer la tâche si les détails sont suffisants, ou vous pouvez renvoyer la tâche à l'agent pour demander plus de détails.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Révision** > **Évaluations de la qualité**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Si les détails de la tâche sont suffisants, sélectionnez **Fermer la tâche**.
   - Si vous avez besoin de plus d'informations, ajoutez celles dont vous avez besoin de la part de l'agent dans le champ **Notes de travail** . Sélectionnez ensuite **Renvoyer à l'agent**.

Résultats
Si les détails de la tâche sont suffisants, la tâche est fermée.

Si plus d'informations étaient requises, la tâche est renvoyée à l'agent et le sous-état est défini sur Informations requises. L'agent reçoit une notification indiquant que la tâche de commande de travaux sélectionnée a besoin de plus d'informations. Dans l'application Agent mobile® , l'agent peut mettre à jour la tâche de commande de travaux avec les détails demandés et renvoyer la tâche au réviseur. Pour plus d'informations, consultez Répondre à une tâche révisée.

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.

Les exemples de cette page illustrent l'utilisation des 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

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **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 Gestion des services (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

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.

Traduction automatique

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

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.

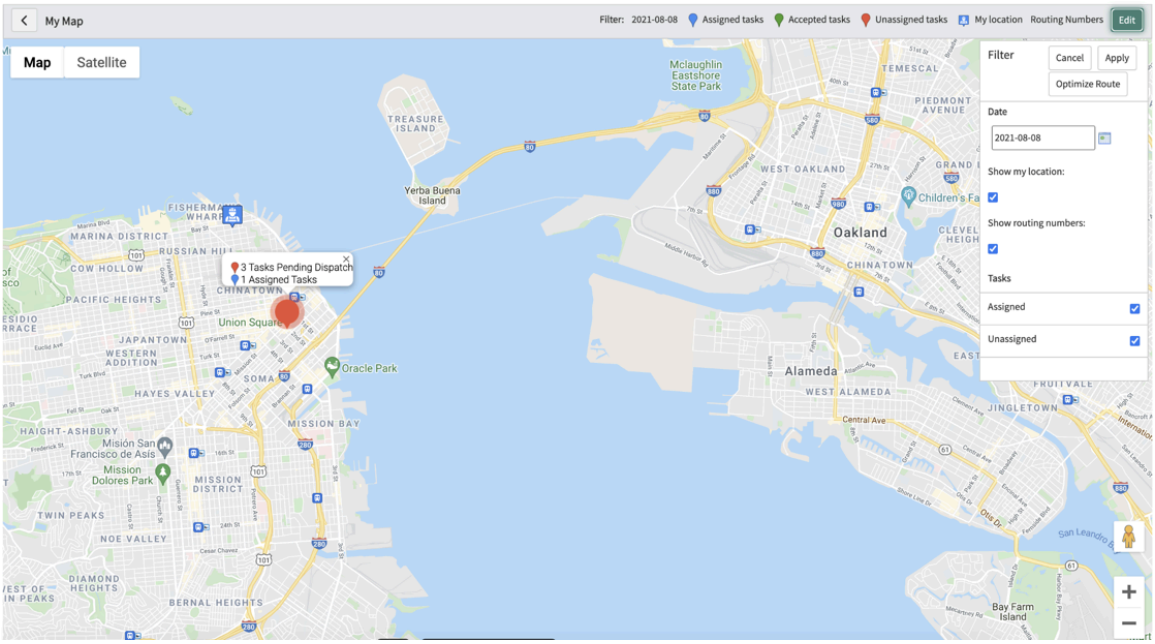
Icônes de tâche

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 affecté	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 la section 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 **Tout** > **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 une notification par e-mail et SMS l'informant de l'arrivée 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 **d'enregistrement** s'affiche 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 et Arrivée et enregistrement sur site.
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 des activités liées 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 aux 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 voyage pour la tâche de commande de travaux.

   - Pour démarrer le travail directement et vous enregistrer automatiquement, cliquez sur **Démarrer le travail**.
   - Le champ **Début de tâche réel** 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 activement traitée.
   - Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Il mesure la différence de temps entre les horodatages de **début de déplacement réel** et d'arrivée **sur site réelle** , sauf s'il est défini 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 dans la liste connexe **Temps travaillé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se déplacer jusqu'à 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 **Tout** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Lorsque des pièces sont livrées ou retirées dans un entrepôt, accusez réception de 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. Confirmez 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 du 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 d'arrivée sur site pour la propriété des agents est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global et Arrivée et enregistrement sur site

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 site et prêt à commencer les travaux. Le sous-état **Arrivée sur site** est automatiquement défini, indiquant que vous avez atteint votre destination de voyage pour la tâche de commande de travaux. De plus, l'état de l'enregistrement est stocké dans la base de données.

- Sélectionnez **Démarrer le travail** pour vous enregistrer automatiquement et commencer à travailler directement.
- Le champ **Début de tâche réel** 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 activement traitée.
- Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Il mesure la différence de temps entre les horodatages de **début de déplacement réel** et d'arrivée **sur site réelle** , sauf s'il est défini manuellement.
- La carte de pointage générée pour la durée de déplacement de la tâche est stockée dans la liste connexe **Temps travaillé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se déplacer jusqu'à 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 aux clients pour les tâches de commande de travaux

Arrivée et enregistrement sur site

Le processus d'arrivée et d'enregistrement sur site garantit une confirmation précise de l'emplacement de la tâche et un suivi efficace du temps.

Objectif de l'enregistrement

Emplacement de la tâche et prérequis

- Informe lorsque l'agent arrive à l'emplacement de la tâche.
- Accomplissement des prérequis avant d'initier 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 décrit les résultats basés sur différents scénarios et validations de limite géographique lorsqu'un agent clique sur le bouton **Enregistrer** . L'état est stocké dans le champ État d'enregistrement de la table des 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 de cliquer sur le bouton d'enregistrement)	Hors-ligne. Enregistrement ignoré, échec de la validation de la limite géographique
Enregistrement ignoré sur la plateforme	Plateforme. 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 chantier et les activités liées à la tâche avant de commencer le travail
- Durée enregistrée dans « Durée tampon réelle d'arrivée sur site ».

Visibilité du bouton d'enregistrement

- Visible en fonction de la propriété **Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour les 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 d'arrivée sur site pour** que les agents utilisent le processus d'enregistrement.
- Ouvrez l'enregistrement de tâche d'ordre de travail.
- Cliquez sur **Démarrer le déplacement** , puis sur le bouton **Enregistrement** lorsque vous arrivez sur le lieu de travail.
- L'état de la tâche devient **Arrivée sur site.**
- Le système vérifie la latitude/longitude actuelle de l'agent dans les limites de la limite géographique.

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 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 réelle sur site** dans la tâche de commande de travaux.

3. Démarrer 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 devient **Travail en cours**.
- Génération automatique de la carte de pointage de déplacement de la tâche, stockée dans la liste connexe **Temps travaillé** .

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 d'arrivée sur site pour** que les agents puissent afficher le bouton d'enregistrement même si vous choisissez d'ignorer le processus d'enregistrement.

2. Mode hors ligne :

- Si l'utilisateur se trouve dans la limite géographique mais en mode hors ligne, le système contourne la vérification de la limite géographique.
- Met à jour l'état de l'enregistrement sur « 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 réelle sur site** 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 **Tout** > **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 agents de service sur site peuvent voir tous les éléments secondaires en accédant à **Service sur site** > **Agent** > **Éléments secondaires**.

Remplir un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

Remplissez un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche d’ordre de travail. Vous pouvez accéder aux questionnaires et les remplir à partir des formulaires Commande de travaux ou 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 naviguer vers **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** Pour afficher 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 la forme d’une tuile individuelle.
3. Dans 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 pouvez uniquement 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 **Tout** > **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 **Tout** > **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**.	**Fermé 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.

Si	L'état de la commande de travaux passe à
Remarque : la tâche qui a généré la tâche de suivi sera à l'état **Fermé incomplet**.	

Remarque :
De plus,

La fermeture de la tâche de commande de travaux enfant ferme également la commande de travaux parente.

Cette règle métier est configurée sur la table parente (sm_task) et s'exécute lorsque l'état d'un enregistrement (sm_task) change. Il existe une logique codée en dur pour déployer le changement d'état sur son parent.

Si ce comportement n'est pas souhaité pour les commandes de travaux, vous pouvez implémenter la condition suivante sur cette règle métier pour garantir que cette règle métier ne s'exécute pas pour les enregistrements (wm_task/wm_order).

Condition = current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'.

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

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 :

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **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.

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 **Tout** > **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.

Traduction automatique

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

Paramètres d'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 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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 **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 :
   - S'il s'agit d'un modèle consommable, saisissez la quantité supprimée dans le champ **Quantité** .
   - Si le modèle n'est pas consommable, sélectionnez l'actif répertorié dans le champ **Actif** .

Traduction automatique

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

6. Dans 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 la section Utiliser des listes de dépôts.
7. Dans le champ État de la **pièce supprimée** , 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 **Soumettre**.

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 **Tout** > **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**.

Résultats
L'actif qui a été utilisé est ajouté à la liste connexe **Utilisations des actifs**.

Suivre le remplacement d’un actif à partir de l’emplacement d’une 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 **Tout** > **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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **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 :
   - S'il s'agit d'un modèle consommable, saisissez la quantité 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 la **pièce supprimée** , 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 **Soumettre**.

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 :

- 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.

Traduction automatique

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

3. Pour 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 travaillé sur une tâche de commande de travaux

Gérez et enregistrez le temps consacré aux tâches et 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 ;
- 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 :

Traduction automatique

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

- Tâche de 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** > **Cartes de tarification 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

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**.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Pour 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 *work.management.allow.auto.metric_cleanup* la propriété système.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 des entrées de temps travaillé avant qu'une feuille de temps ne soit approuvée.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La modification ou la suppression des 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Enregistrement de l'heure** > **Mon temps passé**.
2. Sélectionnez l'entrée 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 **Tout** > **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 **Tout** > **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 onglets suivants.
   Si les cartes d'évaluation s'appliquent au temps de travail, les lignes de dépenses sont générées comme faisant partie des feuilles de temps. Les utilisateurs ayant le rôle financial_mgmt_user peuvent consulter ces lignes de dépenses.

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 de Gestion des niveaux de service 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)

Traduction automatique

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

SLA	Description
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 sur la carte dans le panneau des tâches est 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

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

Traduction automatique

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

est 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, naviguez vers **Service sur site** > **Expédition** > **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 la date prévue.
	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.
	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 des agents et des tâches avec des SLA, regroupés par proximité.

Filtrer une carte SLA

Comment filtrer la carte SLA.

Traduction automatique

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

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 qui a 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 :

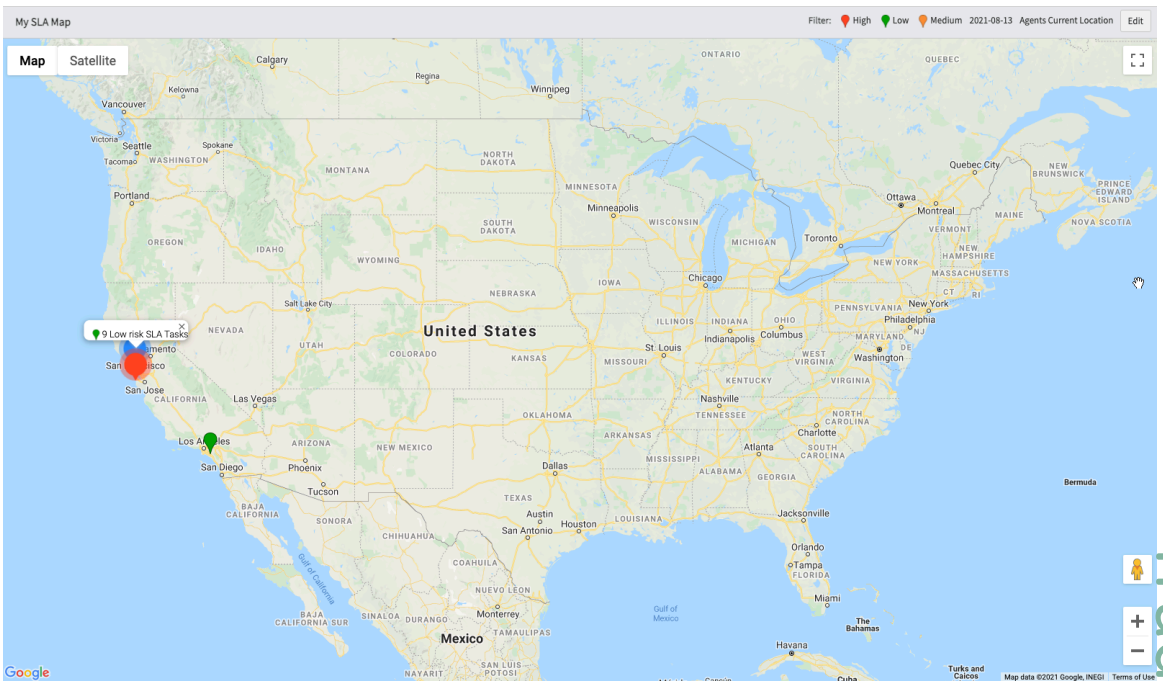
Détails du SLA

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.
Compétences requises	Compétences nécessaires pour effectuer le travail.
Pièces nécessaires	Pièces nécessaires pour 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.

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.

Gestion de 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 utilisés peuvent être déduits des niveaux d'inventaire dans la gestion d'inventaire Field Service.

Les qualificateurs, les répartiteurs et les agents peuvent créer des besoins et des demandes de pièces d'approvisionnement. Les répartiteurs peuvent créer et gérer 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.

ordres de transfert, et les agents peuvent également réserver, prélever et utiliser des pièces. En plus d'obtenir les pièces nécessaires pour effectuer 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

Configurer l'inventaire et la gestion 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 de pièces avec les commandes de travaux ; Toutefois, les besoins de pièces peuvent être utilisés avec n'importe quelle application Gestion des services .

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 ourôle de combinaison de qualificateur

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. Accédez 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**.

Traduction automatique

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

- Si vous disposez du rôle wm_dispatcher, accédez à **Service sur site** > **Expédition** > **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.

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 terminer 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.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Si la commande de travaux a été créée automatiquement à partir d'un , la description brève 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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 **Tout** > **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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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.
- 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, voir 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 a besoin d'une pièce, il doit pouvoir utiliser la pièce 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

Traduction automatique

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

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.

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 **Tout** > **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 indiquer un autre agent, cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône

   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'une pièce, cela signifie que l'agent spécifié ne possède pas la pièce ou qu'il n'a pas assez d'unités de la pièce 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.

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**.
    - 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.

> **Remarque :**
> Ouvrez une tâche de commande de travaux qui est dans l'état **Affecté** . Lorsqu'une tâche est affectée à un agent, les demandes de pièces proviennent automatiquement de son entrepôt préféré, s'il dispose des 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.

3. Dans l'onglet **Besoins de pièce** , vous pouvez afficher une liste des pièces requises pour la tâche.
4. Pour approvisionner manuellement des pièces, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez le besoin de pièce et sélectionnez les pièces que vous souhaitez approvisionner manuellement. La page des besoins de pièces affiche tous les détails pertinents.

   b. **Sélectionner la pièce source**.

   c. Sélectionnez l'option appropriée en fonction des critères d'approvisionnement souhaités.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

5. Sélectionnez **Partie source** 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 approvisionne des 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 : administrateur

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 :

Traduction automatique

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

- Affecté à l'agent
- À l'état Accepté ou Travail en cours

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.

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

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **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 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 se substituer au 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 remplacement 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**.

Traduction automatique

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

   - **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 d'un transfert, reportez-vous à la section Étapes d'une 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 description brève « Prêt pour l'exécution » et 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.

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 Gestion des actifs).

Utiliser des listes de dépôts

Les agents utilisent des listes de dépôts pour retourner les éléments qui sont dans leur entrepôt personnel.

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **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.

Traduction automatique

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

Consulter 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 **Tout** > **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

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 **Tout** > **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 des tâches de commande de travaux à partir de Customer Service Portal ou Consumer Service Portal

Utilisez Gestion des services sur site l'expérience client 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 de l'expérience Gestion des services sur site utilisateur

Affichez et ajoutez des commentaires aux tâches de commande de travaux à partir de Portail de service client ou consommateur

Affichez les détails de toutes les commandes de travaux et des tâches connexes à partir de Portail de service client ou consommateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer et sn_customerservice.consumer

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients peuvent afficher les commandes de travaux et les tâches de commande 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** > **Ordres de travail** dans l'en-tête du portail.
3. Dans la liste des commandes de travaux associées à votre compte, cliquez sur un numéro de commande de travaux pour afficher ses tâches de commande de travaux connexes.
4. Cliquez sur le numéro de tâche de commande de travaux pour afficher plus d'informations à son sujet.
5. **Facultatif :** Tapez un message à l'agent et cliquez sur **Envoyer**.
   Votre message fait partie de la conversation de la tâche de commande de travaux et s'affiche en tant que 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** > **Ordres de travail** dans l'en-tête du portail pour afficher une liste des 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.
4. Pour suivre l'emplacement actuel d'un agent dans l'enregistrement de tâche de commande de travaux, cliquez sur le numéro de 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 e-mail ou par SMS

Suivez l'emplacement actuel des agents et leur heure d'arrivée estimée grâce à des 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 par e-mail ou par SMS pour suivre l'emplacement actuel des agents et leur heure d'arrivée estimée. Une notification par e-mail ou par SMS destinée aux agents de suivi inclut des informations sur la tâche de travail, telles que le numéro de tâche, 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 l’agent venant effectuer la tâche, l’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 Portail de service client ou consommateur s’affiche, connectez-vous.

Résultats

La carte de suivi des agents pour la tâche de commande de travaux associée s’ouvre pour vous permettre de 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.

Information associée

Configuration de l’expérience Gestion des services sur site utilisateur

Prévisualiser et signer les commandes de travaux fermées à partir de Portail de service client ou consommateur

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.

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** > **Ordres de travail** dans l’en-tête du portail pour afficher une liste des commandes de travaux liées à votre compte.
3. Recherchez et ouvrez la commande de travaux que vous souhaitez prévisualiser et signer à partir de la liste qui est à l’état Fermé terminé ou Fermé incomplet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le bouton **Visualiser 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 la 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 replanifiés et annulés dans les contraintes de temps identifiées dans la configuration.

Le système prend en compte la capacité et les règles de réservation du module Gestion de la capacité, car il présente les créneaux disponibles pour la réservation de nouveaux rendez-vous ou la replanification de rendez-vous existants. Pour plus d'informations, consultez Capacité et gestion des réservations.

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

Pour réserver ou reporter un rendez-vous pour un service, utilisez la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous pour voir quels créneaux horaires sont disponibles, choisissez le jour et l'heure de votre choix, puis envoyez votre demande de rendez-vous.

Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous, consultez la disponibilité des rendez-vous en fonction des configurations créées pour l'application et le 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 ;

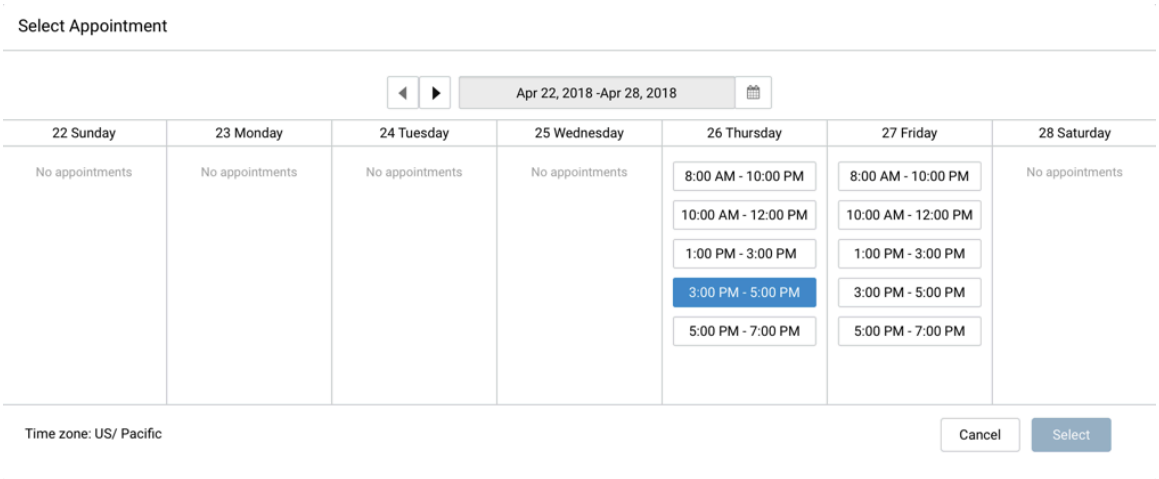
Traduction automatique

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

- le nombre de rendez-vous disponibles par jour.

Remarque :
En fonction de la configuration définie pour le format d'heure de l'utilisateur, la fenêtre de prise de rendez-vous affiche une horloge de 12 heures ou de 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.

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

Vous devez activer et configurer la configuration de l'ordre de service sur site, la configuration de la tâche de service sur site pour prendre rendez-vous pour la commande de travaux et les tâches de commande de travaux respectivement. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les répartiteurs et les agents peuvent cliquer sur « Prendre rendez-vous » sur la commande de travaux ou le formulaire de tâche de commande de travaux. Ce bouton apparaît sur le formulaire après la qualification 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.

Remarque :
La fonctionnalité Prendre rendez-vous n'est pas disponible pour les commandes de travaux si la tâche de commande de travaux connexe est affectée à un groupe ou à un agent externe, ou si un rendez-vous est déjà réservé pour l'une des tâches de commande de travaux de la commande de travaux. De même, la fonctionnalité n'est pas disponible pour une tâche de commande de travaux si un rendez-vous est déjà réservé pour la commande de travaux connexe.

Procédure

1. Ouvrez soit la commande de travaux, soit la tâche de commande de travaux.
   - Si vous souhaitez prendre rendez-vous pour une commande de travaux, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux**, puis ouvrez un ordre de travail.
   - Si vous souhaitez prendre rendez-vous pour une tâche de commande de travaux, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Tâche de commande de travaux**, puis ouvrez une tâche de commande de travaux.

   Dans les pages Commande de travaux et Tâche de commande de travaux, le champ **Modèle** indique le service pour lequel vous réservez un rendez-vous. Pour réserver un rendez-vous, le modèle doit avoir une configuration de service active.
2. Sélectionnez **Prendre rendez-vous**.
   Cette fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous 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. Sélectionnez le créneau horaire souhaité, puis sélectionnez **Sélectionner**.
   Le rendez-vous est créé pour la date et l'heure sélectionnées.

Résultats

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.

Remarque :
La prise de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux n'est pas prise en charge via Portail de service client ou consommateur. Vous pouvez uniquement replanifier des rendez-vous existants pour 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.

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 pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux existantes

Réservez un rendez-vous pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux existante à partir du client ou du portail de service consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_user

Configurez la configuration de la **commande de service sur site** pour prendre rendez-vous pour les commandes de travaux et la configuration de la **tâche de service sur site** pour prendre rendez-vous pour les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Connectez-vous au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal.
2. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Ordres de travail**.
3. Sélectionnez l'ordre de travail ou la tâche d'ordre de travail dans la liste.
4. Dans la liste connexe, sélectionnez la commande de travaux ou le numéro de tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez réserver un rendez-vous.
5. Utilisez le widget de réservation de rendez-vous pour planifier un rendez-vous.

Résultats

Lorsque la tâche de commande de travaux est acceptée par le technicien affecté, le client reçoit une notification par SMS et par e-mail indiquant que son rendez-vous est confirmé.

Réserver un rendez-vous de commande de travaux dans l'espace CSM de travail configurable

Prenez rendez-vous pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux associée afin d'envoyer un agent 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

Configurez la configuration de la **commande de service sur site** pour prendre rendez-vous pour les commandes de travaux et la configuration de la **tâche de service sur site** pour prendre rendez-vous pour les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Ouvrez soit la commande de travaux, soit la tâche de commande de travaux.
   - Pour prendre rendez-vous pour une commande de travaux, accédez à **Commandes de travaux** > **Créés par moi**, puis sélectionnez la commande de travaux souhaitée.
   - Pour prendre rendez-vous pour une tâche de commande de travaux, accédez à **Tâches de commande de travaux** > **Créés par moi**, puis sélectionnez la tâche de commande de travaux souhaitée.
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 ou la tâche de commande de travaux en fonction de votre 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.

Information associée

Replanifier un rendez-vous de commande de travaux dans l'espace CSM de travail configurable

Annuler le 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

Configurez la configuration de la **commande de service sur site** pour prendre rendez-vous pour les commandes de travaux et la configuration de la **tâche de service sur site** pour prendre rendez-vous pour les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

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. Ouvrez une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux.
   - Pour replanifier un rendez-vous concernant une commande de travaux, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**, puis sélectionnez la commande de travaux souhaitée.
   - Pour replanifier un rendez-vous pour une tâche de commande de travaux, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**, puis sélectionnez la tâche de commande de travaux souhaitée.
2. 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.
3. 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 : appointment_booking_user

Configurez la configuration de la **commande de service sur site** pour prendre rendez-vous pour les commandes de travaux et la configuration de la **tâche de service sur site** 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.

prendre rendez-vous pour les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les détails du rendez-vous planifié apparaissent sur l'ordre de travail et les formulaires de tâche de commande de travaux. Accédez aux informations de rendez-vous en les sélectionnant dans la liste des rendez-vous à venir ou en accédant directement à la commande de travaux ou à la tâche de commande de travaux concernée.

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. Connectez-vous au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal.
2. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Rendez-vous** pour afficher la page Liste des rendez-vous.
3. Cliquez sur **À venir** pour afficher une liste des rendez-vous à venir.
4. Sélectionnez le rendez-vous à replanifier.
   Cela ouvre la commande de travaux pour le rendez-vous sélectionné.
5. 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.
6. 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 relatives au rendez-vous reporté sont indiquées dans le champ **Activités** de l'ordre de travail ou du formulaire de tâche de 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.

Replanifier un rendez-vous de commande de travaux dans l'espace CSM de travail configurable

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

Configurez la configuration de la **commande de service sur site** pour prendre rendez-vous pour les commandes de travaux et la configuration de la **tâche de service sur site** pour prendre rendez-vous pour les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Ouvrez soit la commande de travaux, soit la tâche de commande de travaux.
   - Pour replanifier un rendez-vous pour une commande de travaux, accédez à **Commandes de travaux** > **Créés par moi**, puis sélectionnez la commande de travaux souhaitée.
   - Pour replanifier un rendez-vous pour une tâche de commande de travaux, accédez à **Tâches de commande de travaux** > **Créés par moi**, puis sélectionnez la tâche de commande de travaux souhaitée.
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 **Tout** > **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 le 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

Configuration d'une méthode de planification des services sur site

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 devient 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: répartissez des tâches aux agents à l’aide des options glisser-déposer et affecter automatiquement.

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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Ma file d'attente d'expédition**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Affectez une 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 sélectionné ou à une équipe.

Si l’agent rejette la tâche, vous pouvez afficher les détails du rejet de la tâche dans la liste connexe Rejets de tâche 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 un autre agent disponible.

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 tâches. 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Ma file d'attente d'expédition**.
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 et affiche 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.
      Voici les filtres possibles pour les compétences :
      - **Correspondance avec toutes les compétences requises**
      - **Correspondance avec certaines compétences requises**
      - **Correspondance d'aucune compétence**
   c. Cliquez sur **Appliquer le filtre**.

   La liste affiche sur la carte les agents 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 contenir 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 des territoires est activée, la répartition automatique identifie la liste de 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Ma file d'attente d'expédition**.
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 cochée.
4. Si Field Service la planification des territoires 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 répartition**.
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 parvient pas à trouver un 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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 est passée à l'état Brouillon.

L'ordre de travail 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 **à Qualifié.**

Gestion des agents de services sur site

Les gestionnaires de services 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 Gestion du service client, 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 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 des agents du groupe d’affectation du gestionnaire qui doivent être approuvées 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

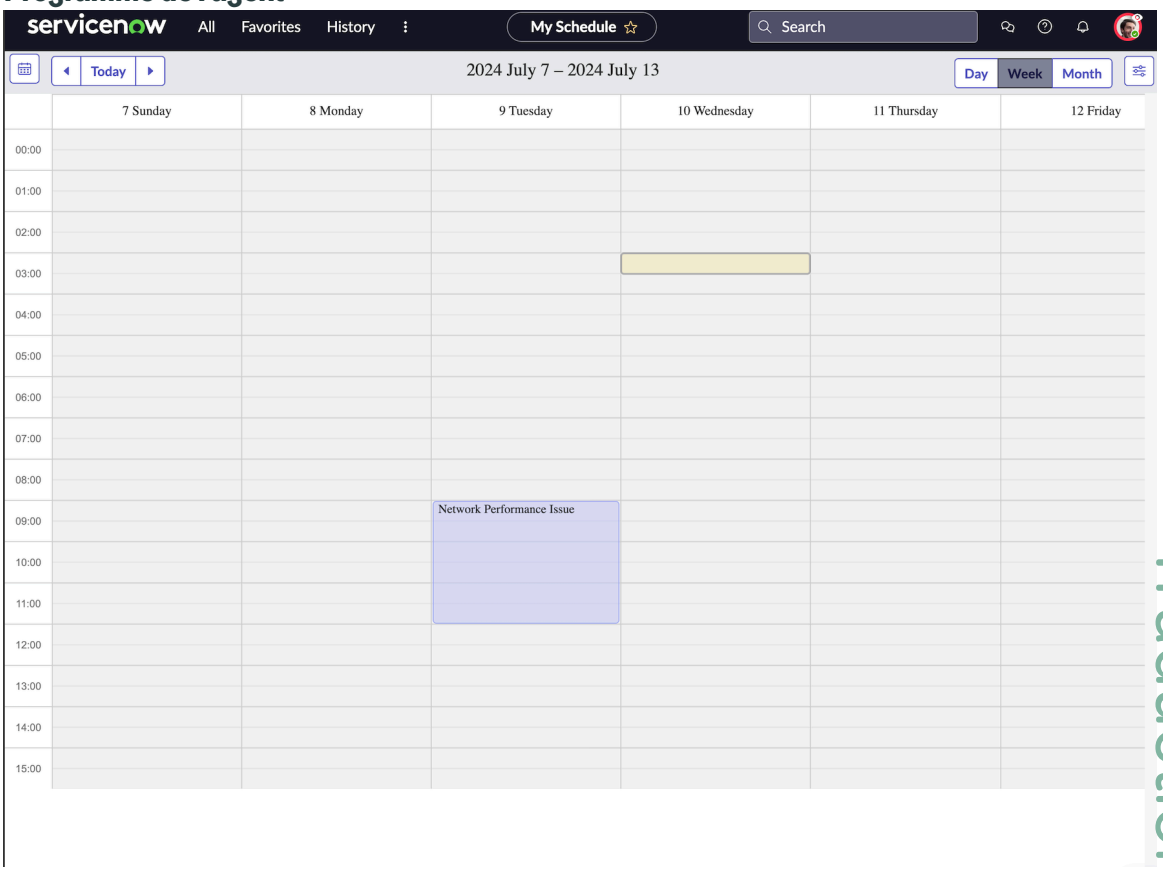
Procédure

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.

Traduction automatique

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

Programme de l'agent



3. Renseignez les champs du formulaire de nouvel événement comme il convient.

Champs et descriptions du formulaire Nouvel événement

Champ	Description
Nom	Le nom de l'événement.
Type	Le type d'événement : ○ Congé ○ Rendez-vous ○ Réunion ○ Appel téléphonique ○ Exclu ○ Astreint ○ Congé - En cours d'approbation ○ Congé - Rejeté
Afficher comme	Afficher cet événement sur le calendrier personnel de l'agent comme l'un des éléments suivants : ○ Occupé ○ Libre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ 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 ○ Mensuel ○ Annuel
Répéter tous les	Entrez un numéro pour la fréquence de l'événement répété.
Répéter sur	Pour les événements hebdomadaires, sélectionnez un jour de la semaine.
Type mensuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants. Ces sélections utilisent le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition. ○ Jour du mois ○ Jour de la semaine ○ Dernier jour du mois ○ Dernière semaine du mois
Type annuel	Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants : ○ Jour de l'année : cette sélection utilise le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition. ○ Flottant : pour cette sélection, remplissez les champs **Semaine flottante**, **Jour flottant** et **Mois flottant**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Répéter jusqu'à	Sélectionnez une date pour la fin de l'événement répété.
Semaine flottante	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez la semaine.
Jour flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le jour.
Mois flottant	Pour la répétition d'un événement annuel flottant, sélectionnez le mois.

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.

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**

Traduction automatique

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

L'administrateur du calendrier d'agent a accès au menu Agent Schedule dans le navigateur d'application. Ce menu comprend les éléments suivants :

- **Configuration d'événement** : créez une configuration pour chaque type d'événement ou de tâche affiché sur le calendrier d'agent.
- **Calendrier de travail** : créez un ou plusieurs calendriers de travail pour chaque utilisateur de calendrier.
- **Événements personnels de l'agent** : créez des calendriers personnels pour chaque agent et ajoutez des événements à ces calendriers.
- **Calendrier** : créez ou modifiez des calendriers. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Calendriers .

Affichage du calendrier

Les agents du service client et les techniciens des services sur site ayant le rôle agent_schedule_user peuvent accéder à leurs calendriers personnels des façons suivantes :

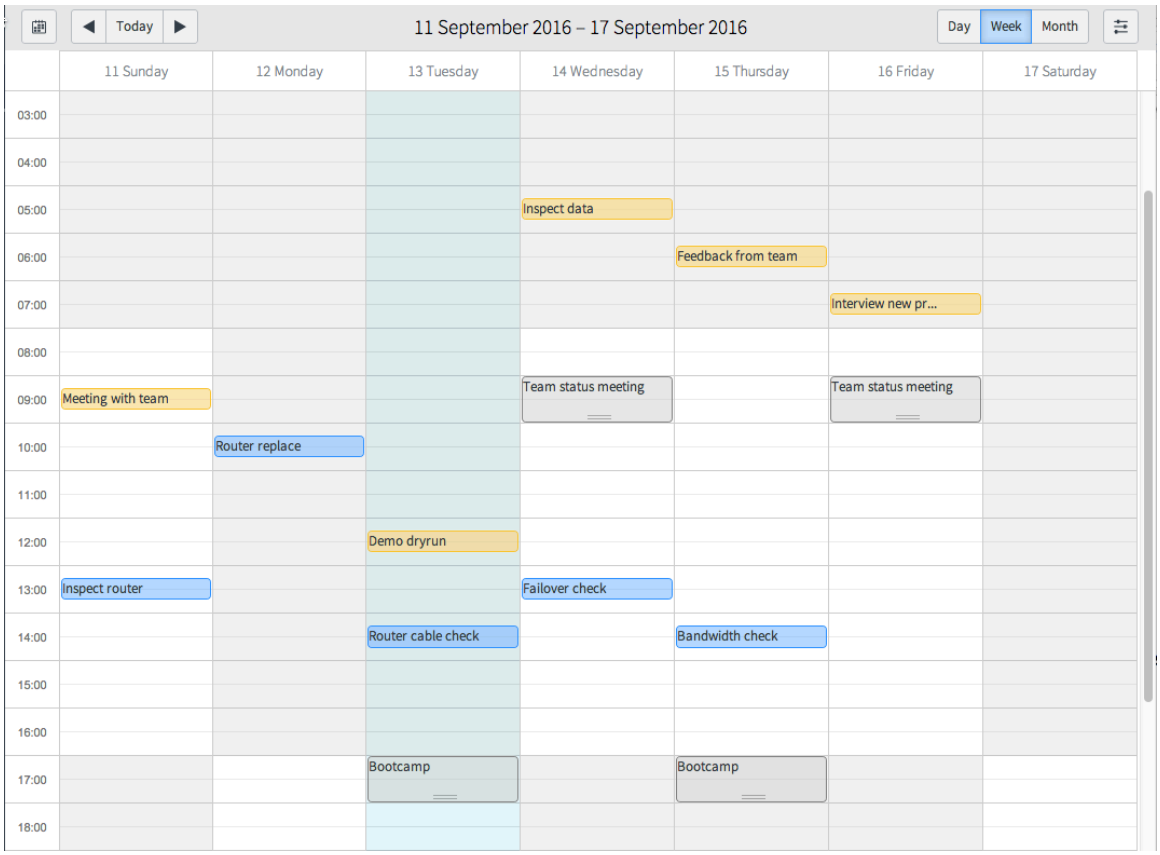
- **Service clientèle** > **Mon calendrier**
- **Service sur site** > **Agent** > **Mon calendrier**

Remarque :
le calendrier d'agent est pris en charge par l'application mobile et le web mobile.

Traduction automatique

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

Calendrier de l'agent



Le calendrier peut afficher une seule journée, une semaine ou un mois. Les boutons de l'en-tête du calendrier vous permettent de changer de vue et de revenir en arrière ou en avant dans le temps. Les heures de travail prévues d'un agent sont mises en évidence en gris et le jour en cours est mis en évidence en bleu. Le calendrier d'agent affiche le travail ou les tâches affectés à l'agent ainsi que les événements personnels. Chaque type d'événement est affiché sur le calendrier avec une couleur différente.

Les agents peuvent ajouter des événements à leurs calendriers en double-cliquant sur un créneau horaire spécifique et en entrant les détails dans la fenêtre contextuelle Nouvel événement ou en cliquant et en faisant glisser. Les agents peuvent également déplacer les événements à l'aide d'un glisser-déplacer. Cliquez sur un événement pour afficher une fenêtre contextuelle avec les détails de l'événement et double-cliquez sur un événement pour ouvrir l'enregistrement de l'événement.

Modules d'extension

Le module d'extension Agent Schedule (com.snc.agent_schedule) est activé comme faisant partie des modules d'extension Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Tables

Le module d'extension Agent Schedule ajoute les tables suivantes.

Traduction automatique

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

Tables installées avec le module d'extension Agent Schedule

Table	Description
Calendrier de travail de l'agent [agent_work_schedule]	Stocke un ou plusieurs calendriers de travail pour chaque agent, y compris la plage de date pour le calendrier et le type de calendrier.
Calendrier personnel de l'agent [agent_events]	Stocke les événements du calendrier personnel pour chaque agent, comme la formation, les congés personnels ou les réunions.
Configuration d'événement [agent_schedule_task_config]	Stocke une configuration pour chaque type de tâche affichée sur le calendrier d'agent, comme les tâches de tickets ou les tâches de commande de travaux.
Configuration de l'utilisateur d'Agent Schedule [agent_schedule_user_pref]	Stocke les données de personnalisation de l'agent pour le calendrier. Une configuration d'utilisateur est créée automatiquement lorsqu'un utilisateur avec le rôle agent_schedule_user accède à son calendrier personnel.
Relation d'Agent Schedule [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Stocke les relations entre les configurations des agents et les configurations d'événements. Les entrées de relations sont créées automatiquement en fonction de l'accès en lecture d'un utilisateur aux tables de tâches sélectionnées dans les configurations d'événements.
Thème de la définition d'Agent Schedule [agent_schedule_definition_theme]	Stocke les couleurs utilisées pour afficher différents types de tâches sur le calendrier d'agent.

Rôles d'utilisateur

Les rôles d'utilisateur suivants sont inclus dans le module d'extension Agent Schedule (com.snc.agent_schedule).

Rôles inclus dans le module d'extension Agent Schedule

Rôle	Description
Administrateur de calendrier d'agent [agent_schedule_admin]	Définit la configuration du calendrier d'agent. Comprend les rôles : • agent_schedule_user • schedule_admin
Utilisateur de calendrier d'agent [agent_schedule_user]	Permet aux agents du service client et aux techniciens de service sur site d'accéder et de mettre à jour leurs calendriers personnels.

Information associée

Création et utilisation de calendriers

Configurer un calendrier d'agent

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **Service sur site**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous êtes répartiteur, accédez à **Expédition** > **Mes agents**.
   - Si vous êtes 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 du temps de déplacement en tant qu'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.

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()) {`

Traduction automatique

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

	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();
	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**.

Traduction automatique

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

Effectifs

Workforce est une application configurable qui permet à tous les utilisateurs ayant le rôle wm_basic d'accéder et de consulter facilement les calendriers des agents, le calendrier de l'équipe et la carte à partir d'un emplacement centralisé.

Les gestionnaires peuvent consulter les calendriers des agents, créer des événements personnels, afficher l'historique des emplacements des agents et afficher les tâches sur une carte. Les agents peuvent également afficher des calendriers et créer des événements personnels pour eux-mêmes.

Changer les vues dans Effectifs

Le basculement entre les vues de groupe d'affectation et de territoire dans Workforce permet de simplifier la planification et de gérer efficacement les tâches et les ressources de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_basic

Procédure

1. Accédez à **Main-d'œuvre**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
   - Si Optimisation de la main d'œuvre est installé et activé, les gestionnaires peuvent accéder à **Espaces de travail** > **Manager Workspace** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône Engrenage.
3. Dans le champ **Afficher les ressources par** , sélectionnez **Groupe d'affectation** ou **Territoire**.
   Si **Territoire** n'est pas répertorié dans le champ **Afficher les ressources par** , demandez à votre administrateur de vérifier que la planification des territoires du service sur site est correctement configurée.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Configuration Field Service de la planification des territoires

Propriétés système des effectifs

Configurer la vue du territoire pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers des autres membres

Configurer un groupe d'affectation par défaut sur le calendrier de l'équipe

Définissez un groupe d'affectation par défaut pour y accéder facilement sur le calendrier de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_basic ou wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque fois que vous vous connectez au calendrier de l'équipe, les agents du groupe d'affectation par défaut s'affichent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône des paramètres. ( )

Traduction automatique

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

3. Dans la liste Groupe par défaut, sélectionnez un groupe que vous souhaitez définir par défaut.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Chaque fois que vous vous connectez à **Workforce**, les agents du groupe d'affectation par défaut s'affichent.

> **Remarque :**
> Si votre groupe d'affectation par défaut est supprimé, la liste des agents affiche les utilisateurs du premier groupe de la liste affichés par ordre alphabétique.

Configurer un territoire par défaut sur le calendrier de l'équipe

Définissez un territoire spécifique par défaut pour y accéder facilement sur le calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent, wm_basic ou wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque fois que vous vous connectez au calendrier de l'équipe, le territoire par défaut s'affiche.

Procédure
1. Accédez à **Main-d'œuvre**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
   - Si Optimisation de la main d'œuvre est installé et activé, les gestionnaires peuvent accéder à **Espaces de travail** > **Manager Workspace** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône Engrenage.
3. Dans le champ **Territoires par défaut** , sélectionnez le territoire que vous souhaitez définir par défaut.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Chaque fois que vous vous connectez à **Workforce**, le territoire par défaut s'affiche.

Utilisation du calendrier d'équipe

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.

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 situés dans l'en-tête du calendrier vous permettent de rechercher des agents, de changer de vue et de revenir en arrière ou en avant dans le temps. Vous pouvez sélectionner une date ou une plage de dates spécifique, ou cliquer sur **Aujourd'hui** pour sélectionner la date actuelle.

Les utilisateurs de Field Service disposant du rôle wm_basic ont accès au calendrier de l'équipe, dans lequel ils peuvent consulter une liste d'agents, ainsi que les tâches de commande de travaux et les événements affectés à chaque agent.

Les utilisateurs peuvent également personnaliser les paramètres pour définir des groupes par défaut et une vue de départ par défaut. Dans le panneau latéral droit, les utilisateurs peuvent également :

Traduction automatique

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

- Voir 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
- Personnaliser les événements affichés sur le calendrier
- Créer des événements

En fonction des autorisations de visibilité du groupe, les agents peuvent afficher la liste des membres de leur groupe et les calendriers des membres de leur groupe.

Un administrateur peut configurer les événements affichés dans le calendrier de l'équipe en accédant à **Tout** > **Calendriers des agents** > **Configuration d'événement**

Remarque :
Si Optimisation de la main d'œuvre est installé et activé, les événements sont en lecture seule. Utilisez Manager Workspace dans Optimisation de la main d'œuvre pour créer et modifier des événements.

Gestion des agents et des groupes d'agents sur le calendrier de l'équipe

Affichez les événements d'agent, ajoutez des événements pour les agents et recherchez des agents et des groupes d'agents à l'aide du calendrier de l'équipe. Vous pouvez également ajouter ou modifier les compétences de l'agent.

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. Affichez le profil de l'agent dans le calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent afficher la liste des membres, leur groupe et leurs calendriers actuels en fonction de la configuration de visibilité du groupe.

Procédure

1. Accédez à **Main-d'œuvre**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez **Calendrier** dans la liste Contrôles d'affichage.
3. Pour prévisualiser le profil d'un agent, cliquez sur l'icône d'informations dans la liste des agents.
   Le panneau contextuel affiche les informations sur l'agent.
4. Un agent peut mettre à jour son propre profil en cliquant sur l'icône d'actions de débordement et en ouvrant l'enregistrement ou en cliquant sur son nom.

   a. Dans le formulaire, modifiez ou ajoutez des informations selon vos besoins :

Formulaire de profil de l'agent

Champ	Description
Prénom	Prénom 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
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 **Enregistrer**.

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

Rôle requis : wm_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez **Calendrier** dans la liste Contrôles d'affichage.
3. Sélectionnez un nom d'agent.
   L'aperçu du profil de l'agent apparaît.
4. Pour ajouter ou modifier des compétences de l'agent :

   a. Cliquez sur le nom de l'agent.

   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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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. Dans la liste connexe **Paramètres de travail** , cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le formulaire **Paramètres de travail** , renseignez les champs selon vos besoins.

Champ	Description
Utilisateur	Nom de l'agent.
Unité de distance	Sélectionnez **Miles (Miles**) ou **Kilomètres** (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 de 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 planification dynamique. Un message d'avertissement s'affiche 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**.

Créer un événement personnel

Permettez aux agents et aux gestionnaires de planifier efficacement des événements, y compris des congés et des rendez-vous, via Workforce. De plus, les gestionnaires ont la possibilité d'organiser des réunions.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent, wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents ne peuvent créer des événements personnels que pour eux-mêmes, tandis que les gestionnaires peuvent créer des événements pour toute personne qu'ils gèrent.

Procédure

1. Accédez à **Main-d'œuvre**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
   - Si Optimisation des effectifs est installé et activé, accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace** > **Effectifs**.
2. Cliquez sur l'icône **Gestion des événements** dans le panneau de droite.
3. Renseignez les champs du formulaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer.**
   Si Optimisation de la main d'œuvre est installée et activée, l'option Création d'un événement personnel ne sera pas visible dans **la main-d'œuvre**.

Information associée

Afficher des événements personnels sur le calendrier de l'équipe

Afficher des événements personnels sur le calendrier de l'équipe

Affichez les événements, tels que les congés de l'agent, les rendez-vous de l'agent et les réunions à l'aide de Workforce.

Avant de commencer
Un administrateur doit Configurer les types d'événements à afficher sur le calendrier de l'équipe.

Rôle requis : wm_basic

Procédure

1. Accédez à **Main-d'œuvre**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône **Calendriers** dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

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

Remarque :

Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge lorsqu'il Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site est installé et activé. Pour créer des types d'événements à l'aide de WFO, reportez-vous à la section Créez des types d'événements à afficher sur le calendrier de l'équipe avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.

3. Utilisez les commutateurs pour afficher le type d'événement spécifié sur le calendrier de l'équipe.
   Les types d'événements suivants peuvent être activés ou désactivés pour s'afficher dans le calendrier de l'équipe.
   - Événement - Rendez-vous
   - Événement - Exclu
   - Événement - Réunion
   - Événement - Autre
   - Événement - Téléphone
   - Événement - Congé
   - Tâches d'ordre de travail
   - Calendrier de travail

   Le type d'événement sélectionné est visible sur le calendrier de l'équipe.

Information associée

Configurer les types d'événements à afficher sur le calendrier de l'équipe

Utilisation de la carte

La carte affiche les informations de l'agent et les tâches qui lui sont affectées. Les utilisateurs de Field Service peuvent rechercher et afficher des informations sur les agents dans les groupes qui leur sont affectés, ainsi que l'état des tâches dans leur zone.

La carte est accessible en sélectionnant **Cartes** dans la barre d'outils **Effectifs** du calendrier de l'équipe.

La carte utilise des icônes pour afficher :

- État de la tâche
- État de l'agent
- Emplacements des ressources
- Emplacement du domicile de l'agent
- Emplacements des groupes d'affectation
- Emplacements 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.

Légende de la carte

Icône	Description
	L’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’itinéraire de l’agent. Ce 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.

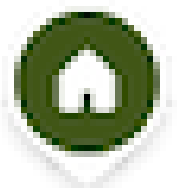
Légende de la carte (suite)

Icône	Description
	Une tâche est à l'état Expédition en attente ou 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 (suite)

Icône	Description
	Plusieurs tâches sont effectuées au même emplacement.
	Une tâche de priorité 1 est terminée.
	Une tâche a été fermée comme incomplète ou annulée.
	Plusieurs tâches ont été fermées comme incomplètes ou annulées.
	Une tâche de priorité 1 a été fermée comme incomplète ou annulée.
	Une tâche est affectée au 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 (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.

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.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez **Map (Carte**) dans la liste View Controls (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**.

Afficher la carte de l'historique des emplacements de l'agent

Accédez à une carte historique des emplacements des agents de service sur site pour suivre et analyser leurs activités au fil du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents de service sur site ont la possibilité d'afficher et de surveiller leur propre historique des emplacements. De même, les gestionnaires peuvent accéder à l'historique des emplacements des agents qu'ils supervisent et le suivre.

Procédure

1. Accédez à **Main-d'œuvre**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tout** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône de l'historique des emplacements sur la carte d'agent.
   La **Carte de l'historique des emplacements de l'agent** met en évidence les emplacements suivis de l'agent 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.

3. Sélectionnez un marqueur pour ouvrir un enregistrement d’historique de géolocalisation.
   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.

Travailler dans l’espace de travail du répartiteur

Dispatcher Workspace est une application de planification configurable qui vous permet d’acheminer efficacement le travail aux 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 est la page d’accueil et affiche les données en temps réel sur les opérations et les performances des agents de service sur site dans le cadre de leurs affectations au sein de votre organisation.
  - Statistiques sur les tâches critiques d’expédition en attente et les SLA rompus.
  - Agents de service sur site qui sont en retard sur le calendrier.
  - Visibilité instantanée sur l’état de présence des agents, par exemple 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.
  - Consulter les calendriers 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.

La table suivante donne une vue d’ensemble des tâches du répartiteur dans le Espace de travail du répartiteur.

Tâches du répartiteur

Tâche	Description
Personnaliser les informations sur les cartes de tâches et les cartes d’agent	Personnalisez les champs à afficher sur les cartes de tâche et d’agent dans le Espace de travail du répartiteur.
Marquer une tâche de commande de travaux	Marquez les tâches sur lesquelles vous souhaitez travailler ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 de l'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 qui ont des SLA.
Afficher et optimiser l'acheminement des tâches de l'agent dans Espace de travail du répartiteur	Affichez l'itinéraire de tâche planifiée d'un agent sur la carte de répartition et optimisez les itinéraires de tâche pour une planification et une gestion efficaces des tâches
Utiliser Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site	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 des 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 de 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 des agents grâce à des recommandations de tâches intelligentes

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

Traduction automatique

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

Sur les cartes de tâches et les cartes d'agent, l'administrateur doit configurer les champs disponibles que vous pouvez personnaliser.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Expédition** > **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 (icône puis sélectionnez l'onglet **Tâches** .
   - Pour les cartes d'agent, cliquez sur l'icône Paramètres (icône puis sélectionnez l'onglet **Ressources** .
4. Activez ou désactivez les champs de 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 afin Espace de travail du répartiteur de 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 commande de Gestion des services sur site travaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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 organisées dans une disposition à onglets multiples.
   - L'onglet **Général** contient des options pour configurer les configurations générales Gestion des services sur site .
   - L'onglet **Tâches** contient des options permettant d'activer les champs ou les informations à afficher dans la carte de tâche.
   - L'onglet **Calendrier** contient des options permettant d'activer les champs ou les informations à afficher dans le calendrier.
   - L'onglet **Ressources** contient des options permettant d'activer les champs ou les informations à afficher dans la vue de carte d'agent ou 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.

- 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 du 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 de tâches, les tâches et la carte pour les 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 lorsqu'un événement tel qu'une réunion, une formation, une demande de congé, un événement professionnel personnel ou ad hoc est créé. **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 sombre sur la Espace de travail du répartiteur carte.
Activer la sélection unique des groupes/territoires	Lorsqu'ils sont sélectionnés dans le panneau des tâches, seuls un groupe d'affectation, un groupe d'expédition ou un seul territoire peuvent être chargés.
Groupes	Entrez les groupes par défaut que vous souhaitez sélectionner lorsque vous ouvrez le **Remarque :** Si le module d'extension Planification des territoires 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 renseignez les champs.

Traduction automatique

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

Onglet Tâches

Champ	Description
Début planifié	Option permettant d'afficher la date de début planifiée et l'heure de début de la tâche.
Territoire	Option permettant d'afficher le territoire affecté. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque le module d'extension Planification des territoires est activé. Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer la planification des territoires et Activer le modèle de Field Service territoire.
Groupe d'affectation	Option permettant d'afficher le groupe d'affectation de la tâche.
Emplacement par défaut	Option permettant d'afficher l'emplacement par défaut de l'agent de service sur site. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque le module d'extension Planification des territoires est activé.
Fuseau horaire	Affiche les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les tâches sur la carte de tâche.
Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez que les nouvelles tâches soient chargées	Option permettant de sélectionner l'emplacement où les nouvelles tâches doivent être ajoutées à la liste des tâches. **Remarque :** **L'option Activer l'actualisation automatique** doit être activée pour utiliser ce paramètre.
M'avertir des nouvelles tâches avant de les ajouter à la liste	Option permettant d'afficher une notification en haut de la liste de tâches lorsqu'une nouvelle tâche est ajoutée à la liste de tâches. **Remarque :** **L'option Activer l'actualisation automatique** doit être activée pour utiliser ce paramètre.

6. Cliquez sur l'onglet **Calendrier** et renseignez les champs.

Traduction automatique

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

Onglet Calendrier

Champ	Description
Vue de calendrier par défaut	Vue par défaut du Espace de travail du répartiteur calendrier en jours, jour de travail ou semaine.
Jour de début par défaut de la semaine	Option permettant de changer le jour de début de calendrier de la semaine dans la vue 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 de travail** ou **Semaine**.
Heure de début de la journée	Option permettant de choisir l'heure de début de la journée de travail.
Heure de fin de la journée	Option permettant de choisir l'heure de fin de la journée de travail.
Intervalles de temps à afficher	Durée représentée par 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'apparition de la fenêtre contextuelle des tâches qui se chevauchent.
Afficher la tâche Début de la 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 aux tâches affectées à partir du panneau des tâches de démarrer en fonction du temps de déplacement d'un agent.
Ajuster automatiquement les tâches qui se chevauchent	Option permettant de 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 des tâches existantes, cela déplace la tâche existante vers la droite de la nouvelle tâche. **Remarque :** Si Field Service le module d'extension Regroupement de tâches est installé, le glissement des lots déplacera également les tâches existantes, et les lots existants seront décalés lorsqu'ils se chevaucheront.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des fuseaux horaires pour le calendrier	Entrée permettant de choisir les fuseaux horaires disponibles à partir de la liste déroulante des fuseaux horaires sur les vues Calendrier et Hybride de l’espace de travail du répartiteur. Vous pouvez en choisir une ou plusieurs.

7. Cliquez sur l’onglet **Ressources** et renseignez les champs.

> **Remarque :**
> Désactivez les pièces disponibles, les compétences correspondantes et la distance vers 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 des territoires 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.
Emplacement	Option permettant d’afficher l’emplacement d’un agent dans la carte d’agent.
Pièces disponibles	Option permettant de déterminer si les pièces sont disponibles auprès de 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, et ainsi de suite.
État du calendrier	Option permettant de déterminer l’état du calendrier de l’agent, par exemple à l’heure, en retard, et ainsi de suite.
Distance vers la tâche	Option permettant de déterminer la distance jusqu’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 d’agent.
Distance jusqu’à l’unité	Unité de mesure utilisée lors du calcul de la distance par rapport aux emplacements de la tâche, soit en miles ou en kilomètres.

8. Cliquez sur l’onglet **Événements** et renseignez les champs.

Traduction automatique

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

Onglet Événements

Champ	Description
Description brève	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 nécessaire à l'agent pour rentrer chez lui après la dernière tâche de la journée.

9. Sélectionnez l'onglet **Mesures** et activez les champs.

Remarque :
Les mesures affichent N/A si aucune tâche n'est affectée à l'agent ou au groupe d'affectation. Affectez des tâches aux agents pour consulter les mesures.

Onglet Mesures

Champ	Description
Tâches	Le nombre de tâches que l'agent ou le groupe doit accomplir.
Heure de travail	Durée totale de travail 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 divisant ce temps 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 que l'agent ou le groupe a accomplies pour la journée. La productivité est calculée en divisant le temps de travail par le temps 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
	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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Cliquez sur l'icône de drapeau (icône ⚐ 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.

Rechercher des tâches de commande de travaux

Réduisez le défilement et filtrez les tâches qui s'affichent dans le panneau des tâches. Effectuez rapidement une recherche 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 de correspondance
- 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le panneau des tâches, recherchez 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.

Critères de recherche	Action
Mot clé	Tapez 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. **Remarque :** Le panneau des 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 indiquées 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 s'affiche si le calendrier affiche une date antérieure à 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 les dates du calendrier de correspondance sont activées. ○ 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 s'affichent sont configurées par l'administrateur.
Groupes d'affectation, groupes d'expédition ou territoires	Sélectionnez l'icône Groupes d'affectation, Groupes de répartition ou Territoires ( ) pour afficher une liste déroulante permettant de filtrer les tâches du panneau de tâches par groupe d'affectation ou territoire. Sélectionnez en dehors de la liste déroulante 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.

Critères de recherche	Action
	appliquer le filtre. Vous pouvez sélectionner plusieurs groupes d’affectation, groupes de répartition ou territoires. **Remarque :** Les territoires ne sont répertoriés que si la Field Service planification des territoires est installée. Pour plus d'informations, consultez Configuration Field Service de la planification des territoires.

Résultats
Les tâches qui répondent aux exigences de recherche sont affichées dans le panneau de tâches.

Information associée

Rechercher les agents de service sur site appropriés

Affecter des tâches de commande de travaux à des agents

Vues de filtre Espace de travail du répartiteur

Filtrez la vue de carte, la vue hybride et la vue Espace de travail du répartiteur de calendrier pour afficher uniquement les éléments qui vous intéressent.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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 disposant d’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 ayant des 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **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.

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 pendant 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

Afficher ou masquer les agents hors équipe du calendrier dans Espace de travail du répartiteur

Choisissez d'afficher uniquement les agents qui sont en équipe afin de faciliter l'affichage des disponibilités lorsque vous affectez des tâches de commande de travaux. Vous pouvez également choisir d'afficher tous les agents pour voir tous ceux qui sont en quart de travail et en dehors.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, l'icône Masquer les agents d'équipe s'affiche sur le calendrier jusqu'à Espace de travail du répartiteur sept jours dans le futur. Contactez votre administrateur pour configurer le bouton Masquer les agents hors équipe afin qu'il s'affiche pendant plus de sept jours. Pour plus d'informations, consultez Modifier le nombre de jours pendant lesquels vous pouvez masquer les agents d'équipe.

Les sous-traitants, les équipes et l'équipement ne sont pas masqués avec le bouton Masquer les agents d'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez l'icône **Afficher ou masquer les agents hors équipe** (icône).

Remarque :
L'icône Afficher ou masquer les agents hors équipe s'assombrit lorsque les agents sont masqués et s'éclaircit lorsqu'ils ne sont pas masqués.

Changer le fuseau horaire dans Espace de travail du répartiteur

Vous pouvez modifier le fuseau horaire qui s'affiche sur le calendrier ou la vue hybride pour Espace de travail du répartiteur passer rapidement d'un fuseau horaire à l'autre dans lequel vos agents travaillent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous modifiez le fuseau horaire dans Espace de travail du répartiteur, la carte d'agent affiche la différence en heures entre le fuseau horaire que vous sélectionnez et le fuseau horaire de l'agent s'il existe une différence entre les deux.

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.

Vous devez avoir configuré plusieurs fuseaux horaires. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Calendrier de .Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez Espace de travail du répartiteur.
3. Sélectionnez la vue **Calendrier** ou **Hybride** .
4. Sélectionnez la liste déroulante Fuseau horaire.
5. Sélectionnez un fuseau horaire.

Résultats

Le fuseau horaire que vous avez sélectionné s'affiche dans Espace de travail du répartiteur.

Suggérer des agents à affecter à une tâche de commande de travaux

Triez rapidement une liste des meilleurs agents pour affecter une tâche de commande de travaux en fonction des critères que vous choisissez.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le panneau des tâches, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (actions ⋮).
4. Sélectionnez **Aide à l'affectation**.
5. **Facultatif :** Triez la liste des agents en fonction des critères que vous souhaitez.

Options de tri de l'aide à l'affectation

Option de tri	Description
Meilleure correspondance	La meilleure correspondance est la méthode de tri par défaut. Le pourcentage de correspondance est calculé de la même manière que la planification dynamique calcule les agents auxquels affecter des tâches. Pour plus d'informations, consultez Critères de correspondance pour l'affectation des tâches.
Distance	Trie les agents en fonction de la distance qui les sépare de la tâche de commande de travaux.
Compétences	Trie les agents en fonction du nombre de compétences requises de chaque agent. Les agents ayant plus de compétences sont au sommet.
Pièces	Trie les agents en fonction du nombre de pièces requises de chaque agent. Les agents disposant du plus grand nombre de parties pour terminer la tâche se trouvent en haut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de tri	Description
Heure de début la plus proche	Trie les agents en fonction de la rapidité avec laquelle ils peuvent démarrer la tâche de commande de travaux.
Heure de fin la plus proche	Trie les agents en fonction de la rapidité avec laquelle ils peuvent terminer la tâche de commande de travaux.

6. Sélectionnez l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche de commande de travaux.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Affecter une tâche de commande de travaux

Affectez des agents à des tâches de commande de travaux non affectées à l'aide de la Espace de travail du répartiteur carte.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez **Calendrier**.
4. Sélectionnez **Carte** ou **Hybride**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur une tâche non affectée dans 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 une notification par SMS et par e-mail l'informant que la tâche de commande de travaux lui est affectée.

Modifier plusieurs tâches dans Espace de travail du répartiteur

Sélectionnez et ouvrez ou regroupez plusieurs tâches avec des actions en bloc sur Espace de travail du répartiteur.

Tout sélectionner

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/ **désactivation de Sélectionner tout**.
3. Indéterminé. Certaines tâches sont sélectionnées. Après avoir activé/désactivé l'option **Sélectionner tout**, la désélection des tâches individuelles placera la case à cocher **Sélectionner 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 **de l'option Lot** regroupera les tâches sélectionnées. Pour plus d'informations, voir Regroupement des tâches de commande de travaux

Remarque :
Si les modules d'extension Planification dynamique (com.snc.dynamic_scheduling) et Lot de tâches de service sur site (com.snc.fsm_task_bundle) sont tous deux activés, les actions **Affectation automatique** et **Ouverture en bloc** sont regroupées dans un menu déroulant.

.

Mettre à jour plusieurs tâches de commande de travaux simultanément

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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **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 à l'état affecté ou planifié pour être sélectionnées.

4. Sélectionnez l'icône Actions de) 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 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 nécessaire à l'exécution de 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 Field Service modèle de territoire, *`Field_Service_Territories`*. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Field Service territoire.
- **Option Territoire** dans Espace de travail du répartiteur pour afficher les informations de territoire dans la carte de tâche et la carte de l'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 les effectifs, vous devez activer la configuration **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer la disponibilité** pour activer le modèle de Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site 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 FSM afin de déterminer 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 répartiteurfichier .

- Pour affecter automatiquement des tâches de commande de travaux, vous devez activer la planification dynamique. L'option d'affectation automatique associe automatiquement une tâche à un agent à proximité qui dispose des compétences nécessaires et dont le calendrier peut être adapté à 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 ayant les compétences nécessaires
- Disponibilité d'agents possédant les compétences requises, le cas échéant
- la disponibilité des pièces requises ;
- l'impact sur les autres tâches.
- La carte d'acheminement de la tâche de l'agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **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 en regard 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** de 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 des tâches, 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 aux agents à l'aide de la recommandation intelligente de tâche

En tant que répartiteur, vous pouvez recommander les meilleures tâches disponibles pour combler les lacunes 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 de l'heure de début et de l'heure de fin sélectionnées en fonction des éléments suivants.

- Exclut les tâches de commande de travaux dont le calendrier est verrouillé.
- Prend en compte les emplacements de départ et d'arrivée de l'agent à partir de la table**Plans d'attributs d'Agent Schedule** pour le jour donné si le module d'extension Planification des territoires est activé.
- 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 FSM afin de déterminer 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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 qui indique l'écart dans le calendrier de l'agent.
   La boîte de dialogue Tâches recommandées affiche les cinq meilleures tâches disponibles pour l'agent. Les tâches sont classées par ordre décroissant en fonction de leur score de recommandation.
5. Dans la liste des 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 l'informant 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche dans le panneau de tâches ou dans le calendrier.
3. Cliquez sur **Heure de l'enregistrement**.
4. Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez un agent pour lequel vous souhaitez enregistrer l'heure.
5. Saisissez le temps de travail.

Champ	Description
jours	Nombre de jours de travail 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 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 dans Espace de travail du répartiteur si 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 qui sont à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** ne peuvent pas être annulées.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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** , saisissez 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 parent 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 fournisseurs de services externalisés (également appelés sociétés sous-traitantes) à partir d'un groupe d'affectation externe à l'aide de Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

- Activez le module d'extension Gestion des prestataires de service sur site (com.snc.fsm_contractor_management).
- Ajouter 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Cliquez sur une tâche dans le panneau de tâches 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 la société est de cinq tâches et que jusqu'à présent, seules deux tâches sont affectées à l'entreprise, les données d'utilisation de la capacité affichent 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 la section Capacité et gestion des réservations.
- Si les tâches affectées au prestataire de service externalisé sont supérieures à sa capacité définie, une barre verticale rouge s'affiche sur le calendrier, indiquant une surallocation de 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. La carte utilise des Espace de travail du répartiteur données de géolocalisation pour afficher les tâches et les agents dans les emplacements de champ. Lorsque vous sélectionnez une épingle de carte dans la Espace de

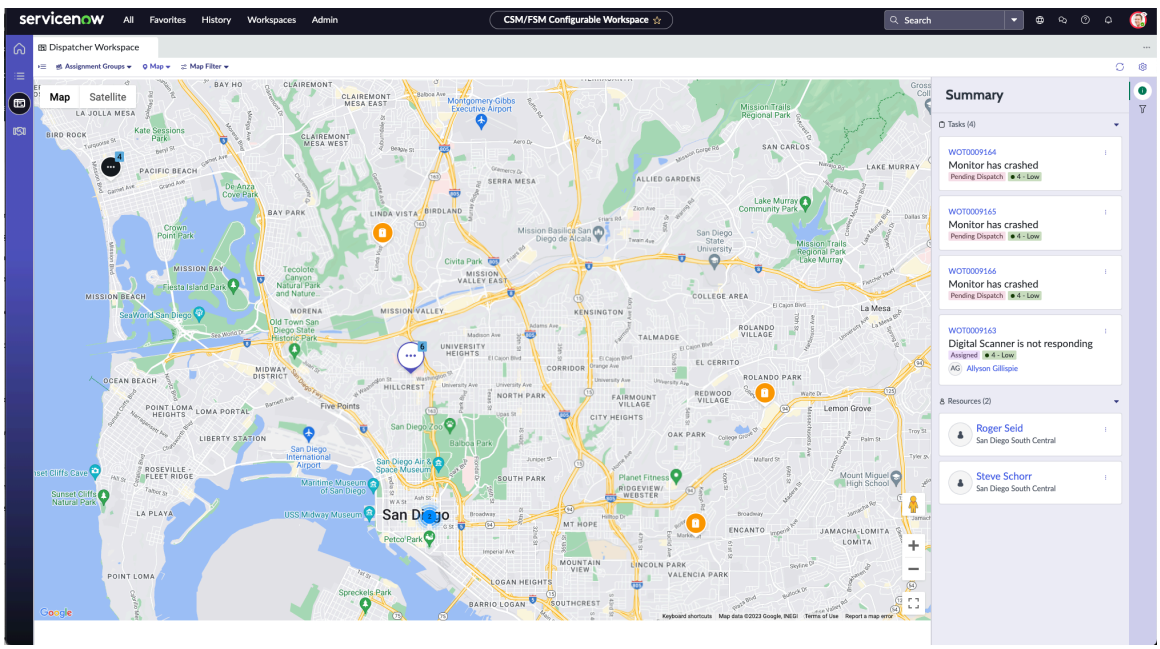
Traduction automatique

© 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.

travail du répartiteur carte, l’enregistrement de cette tâche ou de cet agent s’affiche dans le panneau latéral contextuel. Les épingles de la carte servent de points d’accès rapide.

- La Espace de travail du répartiteur vue cartographique est centrée en fonction des grappes d’épingles de la carte. Les grappes d’épingles de carte regroupent les épingles de carte proches les unes des autres en une seule grappe. Vous pouvez effectuer un zoom avant, 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 la Espace de travail du répartiteur carte marquent l’emplacement des tâches et des agents dans la zone de l’expéditeur. 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 seule tâche ou à un seul agent 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 des tâches et du planificateur. Lorsque la valeur est supérieure à 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 des tâches et optimisez la productivité en 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.

Optimisation du calendrier prend en compte les emplacements de départ et d'arrivée de l'agent à partir de la table **Plans d'attributs d'Agent Schedule** pour le jour donné si le module d'extension Planification des territoires est activé. Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer la planification des territoires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **ExpéditionEspace 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. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour modifier la politique que vous souhaitez utiliser pour exécuter l'optimisation.
5. Sélectionnez **Exécuter l'optimisation**.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Mettre en pause les exécutions planifiées** pour planifier les tâches manuellement.

> **Remarque :**
> Les données d'optimisation du calendrier ne s'actualisent pas automatiquement. Activez l'actualisation automatique dans les paramètres.

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 soit des tâches, soit des agents.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez **Calendrier** (nom de vue par défaut) et choisissez l'affichage principal dans la liste déroulante.

Traduction automatique

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

- Affichez uniquement la carte en sélectionnant **Carte**.
- Affichez à la fois la carte et le calendrier en sélectionnant **Hybride**.
- Affichez le calendrier en sélectionnant **Calendrier**.

4. Sélectionnez **Filtre de carte** et indiquez si seuls les agents ou uniquement les tâches apparaissent 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 (icône).

Afficher le calendrier d'un agent

Vous pouvez afficher le calendrier, la disponibilité, les événements personnels et les tâches affectées ou en cours d'un agent.

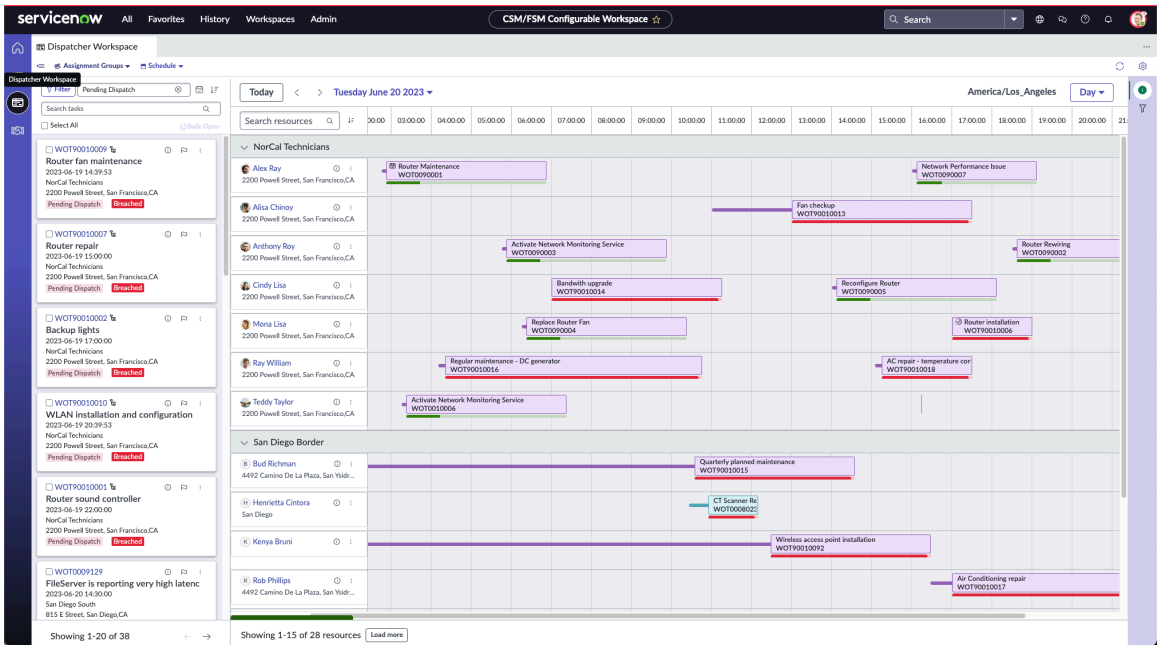
Le calendrier affiche les informations de l'agent pour un jour, un jour de travail ou une semaine sélectionné. Les agents sont affichés en fonction de la disponibilité des membres dans la fenêtre de calendrier. Si la date se situe dans la plage spécifiée, l'agent est affiché. Les tâches affectées à un 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 estimée d'arrivée sur site
- Heure de début de déplacement réel
- Heure de début du travail planifié
- Heure de début de tâche réelle

Remarque :
Aucun indicateur visuel n'apparaît pour les tâches qui n'ont pas d'heure de début spécifiée. En outre, la **durée tampon estimée d'arrivée sur site** n'est prise en compte que lorsque la propriété `Activer/Désactiver l'enregistrement d'arrivée sur site pour les agents` est activée et a été ajoutée à la carte de tâches. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine 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.



En tant que répartiteur, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Définissez les valeurs par défaut des filtres de ressources en cochant la **vue Enregistrer comme valeur 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 derniers paramètres par défaut enregistrés en sélectionnant **l'option Restaurer par défaut**. Cette option n'est visible que si vos nouvelles sélections sont différentes des sélections par défaut.
- 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'acheminement des tâches de l'agent dans Espace de travail du répartiteur

Affichez les enregistrements d'agents, 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 de 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_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 de plusieurs agents pour ce jour-là à l'aide de la fonctionnalité d'itinéraire.

Vous pouvez également optimiser l'acheminement 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 les congés personnels de l'agent et réachemine les tâches avant ou après la pause.
- Ne réorganise pas les tâches de commande de travaux qui sont planifiées en verrou.
- 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, annuler l'affectation des tâches de débordement ou ajuster la tâche de débordement en l'affectant vers la fin du calendrier de l'agent.
- Prend en compte les emplacements de début de la journée et de fin de journée de l'agent à partir de la table **Plans d'attributs d'Agent Schedule** pour le jour donné si le module d'extension Planification des territoires est activé. Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer la planification des territoires.

Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. **Facultatif :** Recherchez un 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 l'acheminement, sélectionnez **Optimiser**.

   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 l'ancien itinéraire est grisé.

   Les tâches de débordement sont gérées en fonction du comportement d'optimisation d'itinéraire sélectionné.
6. **Facultatif :** Pour effacer l'itinéraire de l'agent de la carte, sélectionnez **Masquer tous les itinéraires** dans 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.

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

Utilisez le Espace de travail du répartiteur pour créer, modifier et activer des équipes et leur affecter des tâches de commande de travaux.

En tant que répartiteur, vous pouvez effectuer Espace de travail du répartiteur les activités suivantes :

- Créer ou modifier des équipes
- Affecter des membres à l'équipe
- Filtrer et afficher les tâches dans le panneau des tâches qui ont besoin d'une équipe
- Trier les équipes en fonction de la distance et des compétences 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 **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** (icône 
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Expédition** > **Mes équipes**
4. Cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Créer une nouvelle équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Description	Description de l'équipage.
Dirigeant	Nom du chef d'équipe.
Taille	Nombre total d'agents, y compris le responsable, dans l'équipe.
Début effectif	Date de début à partir du moment où l'équipe et ses membres associés, tels que le leader et les autres membres de l'équipe, sont actifs.
Fin effective	Date de fin jusqu'au moment où l'équipe et ses membres associés, tels que le leader et les autres membres de l'équipe, sont actifs.
Calendrier	Heures de travail de l'équipage.
Emplacement	Emplacement 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
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 les détails, les groupes, les compétences et les délégataires de tâche.

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 terminer 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 dans l'état Expédition en attente.
- **Le groupe de distribution** est sélectionné.
- L'option **Requiert une équipe** est active.
- La tâche est planifiée à la date actuelle ou à des dates ultérieures.

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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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 nouvelle équipe

Champ	Description
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 renseigné automatiquement en fonction de la tâche de commande de travaux pour laquelle une équipe ad hoc est créée. Par exemple, WOT9001007 Crew.
Description	Description de l'équipe. Ce champ est renseigné automatiquement avec un message texte par défaut, par exemple, « L'équipe doit travailler sur WOT9001007 ».
Dirigeant	Nom du chef d'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 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.
Calendrier	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.
Actif	Option permettant d'indiquer si l'équipe est disponible pour la sélection lors de l'affectation d'une tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Une équipe spécifique à une tâche ad hoc est créée avec les enregistrements de liste connexe, tels que les détails, les groupes, les compétences et les délégataires de tâche.

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 permet aux répartiteurs d'afficher le calendrier et la disponibilité de l'agent lors de la création d'équipes et de l'ajout de membres d'équipe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur** dans le volet de navigation de gauche.
3. Créez une équipe normale 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 en attente d'expédition, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ 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 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 spécifique à la tâche.
Nom	Nom de l'équipe. Ce champ est automatiquement défini sur le numéro de tâche de commande de travaux qui s'affiche dans le champ **Initié à partir** . Par exemple, WOT9001007 Crew. **Remarque :** Vous devez entrer un nom pour créer une équipe planifiée.
Dirigeant	Nom du chef d'équipe.
Taille	Nombre d'agents nécessaires dans l'équipe.
Emplacement	L'emplacement de l'équipe est basé sur le groupe d'affectation sélectionné 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.

Champ	Description
Début effectif	Date de début à partir du moment où l'équipe est active pour travailler sur la tâche.
Fin effective	Date de fin jusqu'à laquelle l'équipe est active pour travailler sur la tâche.

5. Sélectionnez **Suivant**.
   L'équipe est créée.
6. Ajoutez des membres d'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 :** Ajoutez de l'équipement à l'équipe.
   a. Dans le volet Équipement de la liste des équipes, 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 de l'équipe, sa disponibilité et les tâches qui lui sont affectées ou son travail en cours.

Dans Espace de travail du répartiteur, le calendrier affiche les informations de 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 de 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 spécifiée.

Rechercher des équipes sur Espace de travail du répartiteur

Recherchez des équipes ayant des 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Tapez le terme de recherche dans le champ **Ressources de recherche**, puis cliquez sur l'icône de recherche (icône

Résultats
Une liste d'équipes s'affiche en fonction des critères de filtre. Si les équipes ne sont pas disponibles pendant la période sélectionnée, un message 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.

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 d'accomplir 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 **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** (icône 
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Tâches d'ordre de travail** > **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 Besoin de l'équipe, entrez 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.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rechercher les tâches qui nécessitent une équipe Espace de travail du répartiteur

Recherchez les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe dans le panneau des 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Toutes les tâches qui nécessitent une équipe et qui sont à l'état Expédition en attente sont affichées dans le panneau des tâches.

Identifier des équipes et des 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 à des tâches de commande de travaux qui nécessitent 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Recherchez et sélectionnez les 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.
   Le panneau 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, de l'emplacement et de la disponibilité des agents requis en sélectionnant **Règles d'affectation automatique** dans la liste Classer les ressources.
   Le panneau Agent affiche la liste des équipes et des agents recommandés, triés en fonction des critères de recommandation définis.

   Remarque :

   (Optional) Le panneau 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 spécifiques à une tâche ad hoc

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.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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 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 de l'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 sur le calendrier en regard de l'équipe.
- Le champ Équipe affectée de 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 de l'emplacement de départ de l'équipe ou de son emplacement de départ précédent. La 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 s'affiche 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 de calendrier ou jours, 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 aux équipes situées dans les territoires qui correspondent le mieux à leur emplacement, vous devez activer les options suivantes :

- Le Field Service modèle de 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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, tenez compte des 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 permet de s'assurer 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 que possèdent les membres de l'équipe.
- Besoins de la tâche : fait correspondre les options de l'équipe aux demandes de la tâche.

Si le module d'extension Planification des territoires est actif et que le modèle de territoire est activé, les facteurs supplémentaires sont les suivants :

- Alignement territorial : permet de s'assurer que l'équipe se trouve sur le territoire de la tâche.
- Adhésion au territoire : l'éligibilité de l'agent à l'affectation de tâches est déterminée par son appartenance au territoire associé.

Méthodes d'affectation de tâches :

1. Affectation manuelle : le répartiteur sélectionne les meilleures équipes pour la tâche, en veillant à ce que leurs dates d'effet correspondent aux 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 des dates d'adhésion à son 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 besoins de la tâche. S'il existe une équipe appropriée, celle-ci lui est assignée ; Dans le cas contraire, une nouvelle équipe est créée. Lorsque l'équipe créée dynamiquement est affectée à une tâche de commande de travaux au sein d'un territoire, l'adhésion de l'équipe est mise à jour et apparaît dans la liste connexe Appartenance à l'équipe du territoire.

Lorsque vous planifiez des tâches sur plusieurs jours :

- Affichez le calendrier de l'équipe pour une période sélectionnée dans le calendrier, telle qu'un jour, un jour de travail, une semaine, deux semaines ou quatre semaines. Le calendrier affiche également la fenêtre de tâche affectée couvrant plusieurs jours ou semaines.
- Affichez les équipes recommandées pour la tâche à l'aide de l'option **Règles d'affectation automatique** . Pour plus d'informations, consultez Rechercher les agents de service sur site appropriés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **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 **Besoin d'équipe** si elle n'est pas déjà cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 cochée.
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 des délégataires de tâche est ajoutée à la tâche de commande de travaux. La liste affiche les noms des membres de l'équipe, qui comprennent 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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des agents ad hoc pour travailler sur une tâche de l'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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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. Dans la liste connexe Délégataires, cliquez sur **Ajouter**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un nouveau 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 de Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher et wm_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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des membres de l'équipe en cours d'exécution pour les tâches sous-dimensionnées de l'équipe, telles que l'indisponibilité de l'agent pendant une longue période ou le nombre de membres disponibles inférieur au besoin de l'équipe mentionné.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Expédition** > **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 des équipes et des 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**.
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 est 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'équipage.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sélectionner les options **Besoins en 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'équipe** est sélectionnée.

- Vous devez activer le module d'extension Planification d'équipement (com.snc.fsm_resource_scheduling) pour ajouter un besoin lié à l'équipement.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Expédition** > **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 En attente d'expédition pour laquelle vous souhaitez configurer les besoins en ressources.
   Pour plus d'informations, consultez Rechercher les tâches qui nécessitent une équipe Espace de travail du répartiteur.
4. Sélectionnez l'option **Besoin en ressources** si ce n'est pas déjà fait, puis cliquez sur **Enregistrer**.
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 ressource. 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 d'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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Compétences optionnelles	Compétences facultatives permettant d'accomplir 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 nécessite une équipe.

Affecter les ressources nécessaires aux équipes spécifiques à la tâche

Ajoutez rapidement des ressources à des équipes spécifiques à 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 spécifique à la tâche. 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 Équipement n'est disponible que si le module d'extension Planification d'équipement (com.snc.fsm_resource_scheduling) est activé.

Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le calendrier, sélectionnez l'icône Détails pour ( ) sur l'équipe spécifique à la tâche à laquelle vous souhaitez affecter des ressources.
4. Sélectionnez l'icône Actions de (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 qui seront temporaires et uniques à une session de travail ou enregistrés pour une utilisation ultérieure.

Il existe deux types de filtres.

Traduction automatique

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

Types de filtres

Types	Description
Filtre temporaire	• Non persistant, existe uniquement 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	• Persistant. • 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans la liste déroulante du champ de recherche du filtre, cliquez sur **Créer un nouveau filtre**.
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 des filtres existants à partir de Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **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.

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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Liste**.
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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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** (icône

Traduction automatique

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

6. Cliquez sur **Supprimer**.
7. Cliquez sur **OK**.

Résultats
Le filtre est supprimé des filtres enregistrés.

Exporter les filtres ad hoc enregistrés

Exporter les filtres ad hoc enregistrés dans l'espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **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 un e-mail auquel envoyer la demande.
7. Cliquez sur **Exporter**.

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 d'agent sur la Espace de travail du répartiteur carte.

Le panneau latéral contextuel affiche le profil de l'agent qui affiche le programme de l'agent ainsi que les détails supplémentaires suivants :

- **Nom** : le 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 équipe**.
- **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 la tâche de l'agent pour la journée, sélectionnez **Afficher l'itinéraire** . Pour optimiser l'itinéraire, sélectionnez **Optimiser l'itinéraire**. Les icônes sont étiquetées par ordre alphabétique en fonction de l'heure de début 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.

dans l'itinéraire de l'agent. Pour en savoir plus sur l'optimisation de l'itinéraire de la tâche d'un agent, consultez Optimisation de l'itinéraire.

Montrer qu'un agent est occupé par un événement qui n'est pas lié à une commande de travaux

Bloquez du temps sur les calendriers des agents 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 qui ne sont pas des commandes de travaux pour montrer qu'un agent est occupé. Par exemple, si un agent est en 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 en savoir plus sur la modification ou la suppression d'événements personnels, reportez-vous à la section Modifier ou supprimer un événement n'appartenant pas à une commande de travaux.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer d'événements personnels récurrents.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez l'icône **Gestion des événements** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Nouveaux champs d'événement

Utilisateur	Utilisateur auquel l'événement s'applique. Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs 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 permettant d'indiquer que l'événement dure toute la journée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier ou supprimer un événement n'appartenant pas à 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.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Modifiez ou supprimez l'événement.

Déterminer la façon dont les tâches qui se chevauchent 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
Au moins deux des trois types d'affectation de tâches suivants doivent être activés pour déterminer la méthode correcte à utiliser :

- Ajuster automatiquement les tâches qui se chevauchent : pour plus d'informations, voir 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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Faites glisser une tâche du panneau des 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 **cette option par défaut lorsqu'il y a un chevauchement de tâche. Pour modifier cette option, accédez aux paramètres** afin de rendre votre décision persistante.
6. Sélectionnez **Appliquer**.

Utiliser le Barre latérale pour communiquer en Espace de travail du répartiteur

Les répartiteurs peuvent Espace de travail du répartiteur utiliser pour envoyer rapidement et efficacement des messages aux Field Service agents via l'application Microsoft Teams mobile.

Lorsque vous envoyez des messages aux Field Service agents avec le Barre latérale in Espace 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 de l'extension Barre latérale. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la communication à partir de 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.

Vous pouvez utiliser le Barre latérale message aux agents uniquement dans le contexte d'une tâche de commande de travaux. Chaque message est ajouté aux notes de travail dans la tâche de commande de travaux.

Exemple de messagerie

À titre d'exemple de l'efficacité de la messagerie provenant de , supposons qu'un répartiteur d'un fournisseur de Espace de travail du répartiteurtélécommunications reçoive une commande de travaux pour réparer un câble à fibre optique qui a été endommagé pendant la construction. Après avoir dépêché 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 Barre latérale 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 et répondent dans les Microsoft Teams minutes qui suivent qu'ils ont reçu le message et répareront le câble aux deux endroits endommagés.

L'envoi de Espace de travail du répartiteur messages aux agents a fait gagner du temps à l'expéditeur, car il n'était pas nécessaire d'ouvrir une tâche de commande de travaux distincte pour la deuxième réparation. 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.

En outre, 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'entrée Barre latéraleEspace de travail du répartiteur, contactez votre administrateur.

Gérer les besoins de pièces dans Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez créer, approvisionner des besoins et des demandes de pièces à partir de 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche dans le panneau de tâches ou le calendrier qui est dans 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 à l'état 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 terminer 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 description brève 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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] dans l'application Gestion des ordres de service.

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

Assurez-vous 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 de pièces décrit dans un enregistrement de besoin de pièces. Vous pouvez vous procurer les pièces nécessaires pour terminer la tâche de commande de travaux.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **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 des tâches.
4. Cliquez sur l'onglet **Besoins de pièces** , affichez une liste des pièces requises pour la tâche.
5. Sélectionnez l'article que vous souhaitez approvisionner.

> **Remarque :**
> L'option Partie source n'est activée que si vous sélectionnez une pièce qui n'a pas été approvisionnée précédemment ou qui est marquée comme fausse comme demandée.

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 de l'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 du groupe d'affectation.
Rayon de recherche	Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (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.

Les emplacements des entrepôts s'affichent dans le formulaire Approvisionner l'article 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 :** Si aucun entrepôt disponible ne correspond aux critères de recherche sélectionnés, vous pouvez modifier les critères d'approvisionnement ou cliquer sur **Placer une demande de pièce** pour approvisionner la pièce auprès 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 de pièces nécessaires 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 la pièce approvisionnée.

Que faire ensuite
Exécutez les ordres de transfert : si l'agent approvisionne des 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 à la tâche de commande de travaux, optimiser l'itinéraire, affecter des tâches et afficher l'historique des emplacements des agents.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'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 ne peut mettre à jour les coordonnées géographiques que pour les utilisateurs dont les services de localisation sont activés dans leur navigateur ou sur leur équipement mobile. Même les utilisateurs dont la case **Suivi de géolocalisation** 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.

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 du 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.

Traduction automatique

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

Statut du calendrier

Lorsque vous cliquez sur une épingle d'agent sur 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 calendrier** . 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 un agent a plus de 200 tâches affectées à accomplir 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 configuration **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer 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.
- Utilisez l'API Google Maps, beans.ai ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer le temps de déplacement et la distance. 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 l'article Configurer l'API Google Maps . Si vous utilisez l'estimation à

Traduction automatique

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

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 tâches sont regroupées. Pour en savoir plus sur le regroupement de tâches, reportez-vous à la section Configuration du regroupement de tâches.

Si les valeurs de ces propriétés sont définies dans les propriétés de l'application Gestion des services sur site, ces valeurs sont utilisées. Si ce n'est pas le cas, 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 afin d'optimiser les itinéraires de tâches.

Si une tâche ne peut pas être optimisée parce que l'emplacement de la tâche est peu pratique, manquant ou si la fenêtre de tâche ne peut pas être planifiée, le système affiche un message indiquant la raison pour laquelle 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.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'optimisation de l'itinéraire des lots de tâches, les administrateurs doivent activer/désactiver 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 tracé sur **Ma carte**. Les épingles de la **carte de gestion** 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Ma file d'attente d'expédition**.
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.

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.

Traduction automatique

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

Découvrez les différentes façons d'afficher les tâches à 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 d'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 le temps 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 annulation d'affectation.
- Les tâches planifiées apparaissent comme un 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.

Traduction automatique

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

Méthode	Étapes
Déplacer manuellement de Planifié à Affecté	**a.** Ouvrez une tâche de commande de travaux planifiée dans la vue de formulaire ou de liste. **b.** Cliquez sur le bouton **Confirmer l'affectation** . **c.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Passer automatiquement de Planifié à Affecté	**a.** Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Confirmation d'affectation de tâche planifiée**. **b.** Pour déplacer toutes les tâches planifiées vers Affectées automatiquement, cochez la case **Actif** . Il s'exécute toutes les heures par défaut pour déplacer les tâches dans la plage du seuil de Planifiée à Affectée. Pour modifier la fréquence, les administrateurs peuvent mettre à jour la valeur du champ Intervalle de répétition.

Mettre à jour les tâches planifiées sur Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez déplacer les tâches planifiées vers l'état Affecté ou les ramener à l'état Expédition en attente dans Espace de travail du répartiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher ou wm_crew_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Affichez la liste de toutes les tâches planifiées, y compris les tâches de l'équipe, dans le groupe des répartiteurs 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.

Traduction automatique

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

Sélectionner 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 pour 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.

- **Début de déplacement planifié** et **début planifié** lorsque l'option Ignorer le calcul du temps de déplacement pour que les agents affectent une tâche à l'emplacement en fonction d'un calendrier est activée.
- **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 emplacements de départ et d'arrivée de l'agent dans la table **Plans d'attributs d'Agent Schedule** pour le jour donné si le module d'extension Planification des territoires est activé. Pour plus d'informations, consultez Changer les emplacements de départ et de fin pour les agents.

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.

Traduction automatique

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

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.

Ajouter un calendrier de travail d'agent par défaut

Ajoutez un calendrier d'agent par défaut afin qu'un calendrier soit affecté aux agents si leur calendrier de travail expire.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

La propriété système Autoriser la planification dynamique pour utiliser uniquement le calendrier de travail/WFO doit être activée avant l'ajout d'un calendrier de travail 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.

par défaut. Contactez votre administrateur pour activer la propriété système Autoriser la planification dynamique afin d'utiliser uniquement le calendrier de travail/WFO. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système de la planification dynamique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **la configuration de la planification dynamique des tâches de commande de travaux**.
3. Sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide de la liste ( ).
4. Sélectionnez un calendrier.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

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 privilégiés 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 : affectation automatique à l'aide de la recommandation de l'agent

Cet exemple montre comment les tâches hautement prioritaires peuvent être affectées à des agents privilégiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Lisa Ray est connectée en tant que répartiteur.

1. Accédez à la **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**
2. Localisez une tâche pour ACME Corporation qui doit être affectée à un technicien préféré. 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 : Prendre rendez-vous à l'aide de la Prise de rendez-vous

Cet exemple montre comment, lorsqu'un client prend un rendez-vous, celui-ci est automatiquement affecté à l'agent privilégié.

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 **Soumettre**.

   Accédez à la **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur** et vérifiez que la tâche a été affectée à l'agent privilégié Mona Lisa.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'un agent privilégié à une tâche de commande de travaux, reportez-vous à la section Affecter des agents privilégiés à des tâches.

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 : administrateur

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 **Tout** > **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**.
   Le statut 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 tenir compte du temps de déplacement.

Activation de l'option Ignorer le déplacement

L'option Ignorer le déplacement de 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 immédiatement 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 La gestion des heures d'accès 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 sont de 8h à 12h, le système prend en compte 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

Configuration du 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 soit automatiquement pendant les heures d'accès définies via une planification dynamique, soit 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 de l'agent correspondant
- Durée de travail estimée
- Dates de début et de fin de fenêtre
- Heures d'accès

Afficher l'historique de planification des 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 intelligente de tâche, 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 de processus de planification manuels et automatisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches d'ordre de travail**.
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 s'affichent.

Exécuter la table de calendrier quotidienne Remplir les agents

Déclenchez l'exécution de la table de calendrier quotidien Remplir les agents afin que les répartiteurs puissent voir les changements qu'ils ont apportés sans avoir à attendre l'exécution nocturne.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la table de calendrier quotidien Remplir les agents s'exécute une fois par jour à minuit dans le fuseau horaire dans lequel l'instance est configurée. Si un répartiteur modifie le calendrier d'un agent, cela n'est pas reflété dans le calendrier jusqu'à Espace de travail du répartiteur ce que la table de calendrier Remplir les agents quotidienne s'exécute. Les administrateurs peuvent déclencher l'exécution de la table à tout moment.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Sous Nom, recherchez Renseigner le calendrier quotidien des agents.
3. Sélectionnez Renseigner le calendrier quotidien des agents.
4. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Le calendrier quotidien de remplissage des agents commence à s'exécuter et doit être terminé dans les 30 minutes.

Information associée

Modifier le nombre de jours pendant lesquels vous pouvez masquer les agents d'équipe

Afficher ou masquer les agents hors équipe du calendrier dans Espace de travail du répartiteur

Créer un calendrier de travail pour un agent ou un technicien

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent créer un ou plusieurs calendriers de travail pour un agent de service client ou un technicien de services sur site.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un calendrier de travail comprend une plage de dates et un type de calendrier, comme l'équipe de jour ou de soirée. Les agents et les techniciens peuvent avoir plusieurs calendriers de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Programme de l'agent** > **Calendrier**.
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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 de l’équipe pour affecter le même ensemble de ressources à plusieurs reprises aux tâches qui nécessitent l’intervention d’une équipe.

Information associée

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

Gérer les tâches de l’équipe à l’aide de l’application Now Mobile Agent

Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes

Affectez 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 de calendrier ou plusieurs jours, 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 :

Traduction automatique

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

- Disponibilité de l'équipe : confirme que la disponibilité de l'équipe (dates d'effet) s'aligne sur les échéances 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 que possèdent les membres de l'équipe.
- Besoins de la tâche : fait correspondre les options de l'équipe aux demandes de la tâche.
- Adhésion au territoire : l'éligibilité de l'agent à 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 des territoires est actif et que le modèle de territoire est activé.

Méthodes d'affectation de tâches :

1. Affectation manuelle : le répartiteur sélectionne les meilleures équipes pour la tâche, en veillant à ce que leurs dates d'effet correspondent aux 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 des dates d'adhésion à son 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 besoins des tâches. S'il existe une équipe appropriée, celle-ci lui est assignée ; Dans le cas contraire, une nouvelle équipe est créée. Lorsque l'équipe créée dynamiquement est affectée à une tâche de commande de travaux au sein d'un territoire, l'adhésion de l'équipe est mise à jour et apparaît dans la liste connexe Appartenance à l'équipe du territoire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez la tâche de commande de travaux pour l'affectation.
3. Cochez la case **Besoin d'équipe** si ce n'est pas déjà fait.
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 cochée.
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 des délégataires de tâche est ajoutée à la tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations, Table des délégataires de tâchesvoir .

Gérer les tâches de l'équipe à l'aide de l'application Now Mobile Agent

Une fois que l'expéditeur a réparti les tâches de commande de travaux à une équipe, celles-ci sont envoyées aux membres affectés de l'équipe, dont 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 devient automatiquement Accepté. Les autres membres de l'équipe peuvent 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.

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 eux-mêmes des tâches qui nécessitent une équipe.

Les chefs 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, en interrompant le travail, en reprenant le travail et en définissant l'état sur Fermé terminé.
- Affichez et accédez aux articles de la base de connaissances relatifs à la tâche.
- Enregistrez le temps que l'équipe a consacré à 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 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 relatifs à la tâche.
- Ajoutez des commentaires dans la tâche de commande de travaux.

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 la tâche d'une équipe

Ajoutez des ressources qui ne font pas partie d'une équipe, telles que des agents ou des pièces d'équipement, si vous réalisez qu'elles sont nécessaires après la création de la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 **Destinataires de la tâche** , 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 du destinataire de la tâche

Champ	Entrée
Besoin	Nommez le besoin.
Type de ressource	Défini sur **Agent** ou **Équipement**.
Délégataire	Recherchez et ajoutez l'agent que vous souhaitez ajouter à la tâche d'équipe.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La ressource est ajoutée à l'équipe.

Ajouter des besoins en ressources pour une tâche de commande de travaux

Ajoutez les ressources nécessaires à l'exécution d'une tâche de commande de travaux d'équipe, telles que les compétences de l'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 des besoins liés à l'équipement.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Tâches d'ordre de travail**.
2. Ouvrez la tâche de commande de travaux.
   La tâche doit être à l'état Brouillon ou En attente d'expédition.
3. Sélectionnez les options **Besoins en 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 ressource. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 d'accomplir une tâche.
Obligatoire	Option permettant d'indiquer si le besoin en ressources est obligatoire pour accomplir une tâche.
Dirigeant	Option pour indiquer que les besoins en ressources doivent être mis en correspondance avec les agents disponibles pour déterminer le responsable.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier le temps pendant lequel un agent a travaillé sur une tâche de l'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 cette 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 réelle ou Fin de tâche réelle, Durée de travail et Durée réelle de travail sont mises à jour pour l'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Tâches d'ordre de travail**.
2. Sélectionnez la tâche complète de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez modifier l'heure d'un agent.
3. Dans l'onglet **Destinataires** 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 réel du **travail** ou la **fin réelle du travail**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utilisation de Field Service Marketplace

Place de marché des services sur site optimise la gestion des prestataires, améliore la communication et rationalise les processus d'allocation des tâches.

Avec Place de marché des services sur site, vous pouvez publier des tâches sur la place de marché. Les entrepreneurs peuvent ensuite utiliser leurs appareils mobiles pour répondre à ces demandes. Il est ainsi facile de gérer les tâches en 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.

Envoyer une demande à Field Service la place de marché

Créez une demande de place de marché et envoyez-la aux fournisseurs 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.

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 s'effectue à l'aide de Playbooks.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **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**.
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.
7. Sélectionnez les prestataires qui peuvent répondre à la demande.
8. Sélectionnez **Demande de transmission**.

Résultats
La demande est envoyée aux entrepreneurs. 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.

Ajouter un prestataire aux participants de la place de marché post-push

Utilisez le bouton Ajouter un entrepreneur pour ajouter un entrepreneur admissible à la liste des participants à la place de marché une fois qu'une tâche de commande de travaux a déjà été poussée vers 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 doit avoir déjà été poussée vers la place de marché.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Répartiteur** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux qui a déjà été transmise.
3. Dans **Participants** à la place de marché, cliquez sur le bouton Ajouter un entrepreneur et choisissez l'entrepreneur que vous souhaitez ajouter à la liste des participants admissibles à la place de marché.

Résultats

L'entrepreneur que vous avez sélectionné a été ajouté à la liste des participants admissibles à la place de marché.

Répondre à une demande sur Field Service Marketplace

Répondez ou refusez les demandes 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.

Répondre aux demandes sur Place de marché des services sur site n'est disponible que via l'expérience mobile. Cela nécessite le module d'extension Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

Procédure

1. Accédez à **Marketplace**.
2. Sur 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
Répondre	Vous permet de répondre avec des estimations de temps, des estimations de coûts ou d'autres remarques et commentaires. Le demandeur peut vous attribuer la tâche.
Accepter	Accepte la demande. Le demandeur peut vous attribuer la tâche.
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. Si vous souhaitez annuler la demande, reportez-vous à la section Retirer d'une demande sur Place de marché avec 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.

Retirer d'une demande sur Place de marché avec service sur site

Retirer d'une demande à laquelle vous avez répondu sur Place de marché avec services sur site.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Répondre aux demandes sur Place de marché des services sur site n'est disponible que via l'expérience mobile. Cela nécessite le module d'extension Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'il n'y a pas assez d'agents disponibles, ou s'il existe d'autres obstacles, vous pouvez annuler une demande précédemment acceptée ou répondue.

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.

Affecter une tâche à un prestataire sur Field Service Marketplace

Examinez les réponses des prestataires, puis affectez 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 Envoyer une demande à Field Service la place de marché.

.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Répartiteur** > **Espace de travail du répartiteur.**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Examinez les réponses et affectez-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 sur la place de marché et choisir un prestataire.
4. Sélectionnez un prestataire.
5. Sélectionnez **Affecter une tâche**.

Utiliser le flux d'évaluation des réponses

Utilisez le flux d'évaluation des réponses pour définir les critères d'évaluation automatique des réponses des prestataires.

Traduction automatique

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

Celui-ci établit les critères d'évaluation des réponses des entrepreneurs. Ce flux secondaire évalue les réponses reçues des prestataires et prend une seule réponse comme entrée, puis effectue les calculs nécessaires en fonction de celle-ci.

Toute valeur saisie dans le flux d'évaluation des réponses doit être un flux secondaire.

Remarque :
Le flux secondaire doit accepter uniquement la réponse comme entrée.

Il existe deux options par défaut pour le flux d'évaluation des réponses :

- Remplacer la durée d'attente : remplace automatiquement la durée d'attente spécifiée lorsqu'une enchère est progressivement transmise. Dans les scénarios où le premier prestataire répond avant la fin du délai d'attente, ce paramètre contourne le temps d'attente restant et poursuit immédiatement l'envoi de la demande suivante. Ce processus se poursuit jusqu'à ce que l'offre soit attribuée ou qu'il n'y ait plus de prestataires à affecter, selon la première éventualité.
- Affectation automatique - Attribue automatiquement la soumission au premier entrepreneur admissible à l'accepter.

Remarque :
Les clients peuvent créer leurs propres flux secondaires pour évaluer les réponses.

Field Service Planification des tâches sur plusieurs jours

La fonction de planification des tâches sur Field Service plusieurs jours vous permet de planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou jours de calendrier.

La fonction 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 en tenant compte de la durée de la tâche, des heures de travail et de dehors des ressources et de la disponibilité des ressources pendant toute la durée de la tâche. Les tâches peuvent être affectées au même agent ou à la même équipe en ignorant la pause et les 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 pour affecter des tâches de commande de travaux à un agent ou à une équipe à l'aide de Now Platform 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 jour même

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 est planifiée pour 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.

Traduction automatique

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

Example: Planifier une tâche sur plusieurs jours

Durée de la tâche : 20 heures, Calendrier 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 devrait commencer le lundi à 10 h et se terminer le mercredi à 12 h, y compris plusieurs horaires de travail s'étendant sur trois jours. Chaque horaire de travail est estimé à quatre heures, y compris les heures avant et après la pause de l'horaire de l'agent.

Information associée

Field Service Activer 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 une tâche de commande de travaux qui nécessite plusieurs calendriers ou jours pour terminer la tâche à un agent de service sur site. 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 de Now Platform. Pour en savoir plus sur l'affectation d'une tâche de 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 **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches d'ordre de travail**.
2. Sélectionnez la tâche souhaitée pour l'affectation.
3. Cochez la case **Affecter via les entrées du calendrier** si elle n'est pas déjà cochée.
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.

Traduction automatique

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

Utilisation de la Field Service console de planification des territoires

Utilisez la console de planification des territoires 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 des territoires fournit une représentation visuelle d'un territoire qui vous permet de voir facilement l'emplacement des agents et des équipes affectés au territoire et d'affecter les tâches de commande de travaux.

Remarque :
Pour identifier le territoire le mieux adapté pour 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 ressource dans la console de planification de territoire.

Actions effectuées dans la console de planification des territoires

Action	Planificateur de territoires	Gestionnaire du territoire	Gestionnaire de ressource
Visualisez, gérez et analysez les territoires et leurs ressources associées.	Affichez les territoires dans **les catégories Tous les territoires**, **Mes territoires** et **Mes sélections** .	Affichez les territoires dans **les catégories Mes territoires** et **Mes sélections** .	Affichez les territoires dans **les catégories Mes territoires** et **Mes sélections** .
Ajoutez ou personnalisez des superpositions de données pour visualiser davantage de points de données dans le territoire.	Pour tous les territoires	Seulement 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	Seulement pour le territoire affecté	Seulement pour le territoire affecté
Modifiez et étirez les limites pour inclure de nouveaux points de données.	Pour tous les territoires	Seulement 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	Seulement pour le territoire affecté	Seulement pour le territoire affecté
Masquer toutes les géographies du territoire sur la carte.	Pour tous les territoires	Seulement 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 des territoires (suite)

Action	Planificateur de territoires	Gestionnaire du territoire	Gestionnaire de ressource
Spécifiez le code de couleur à l'aide du sélecteur de couleurs d'un territoire.	Pour tous les territoires	Seulement pour le territoire affecté	Non applicable
Ajouter des territoires enfants **Remarque :** Territoire enfant  L'icône s'affiche uniquement lorsque le territoire possède des territoires enfants.	Pour tous les territoires	Seulement pour le territoire affecté	Non applicable
Ajouter des territoires enfants à **Ma liste de sélection** .	Pour tous les territoires	Seulement 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 la planification des territoires

Afficher les territoires favoris sur une carte

Affichez et gérez les territoires et les détails de leurs ressources associées dans la vue de liste et sur une carte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Déplacez un territoire vers la liste Ma sélection pour pouvoir l'afficher sur une carte.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans la liste Tous les territoires, sélectionnez un territoire que vous souhaitez marquer comme favori.
3. Sélectionnez l'icône Favori (☆).

Résultats

Le territoire sélectionné est déplacé vers la liste Mes sélections et s'affiche sur une carte lorsqu'il est sélectionné.

Afficher les informations sur le territoire dans le panneau latéral contextuel

Le panneau latéral contextuel offre des informations précieuses et un accès facile aux informations territoriales, 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 des territoires.

Dans le panneau latéral contextuel :

- Cliquez sur l'icône d'un marqueur de carte représentant un élément de données unique pour afficher les détails spécifiques de cet élément de données.
- En cliquant sur une icône de marqueur colocalisé représentant plusieurs éléments de données, tous les éléments de données associés sont répertoriés dans le panneau latéral contextuel. Pour afficher des détails spécifiques à chaque enregistrement, sélectionnez les éléments individuels.
- Utilisez le générateur de conditions 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) du territoire offrent des informations précieuses sur les performances des territoires. Le panneau latéral contextuel affiche les KPI du territoire. Lorsque votre administrateur active le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Gestion des services sur site. Les KPI configurés dans TerritoryIndicators (sn_fsm_tp. TerritoryIndicators) s'affichent dans le panneau latéral contextuel.

Procédure

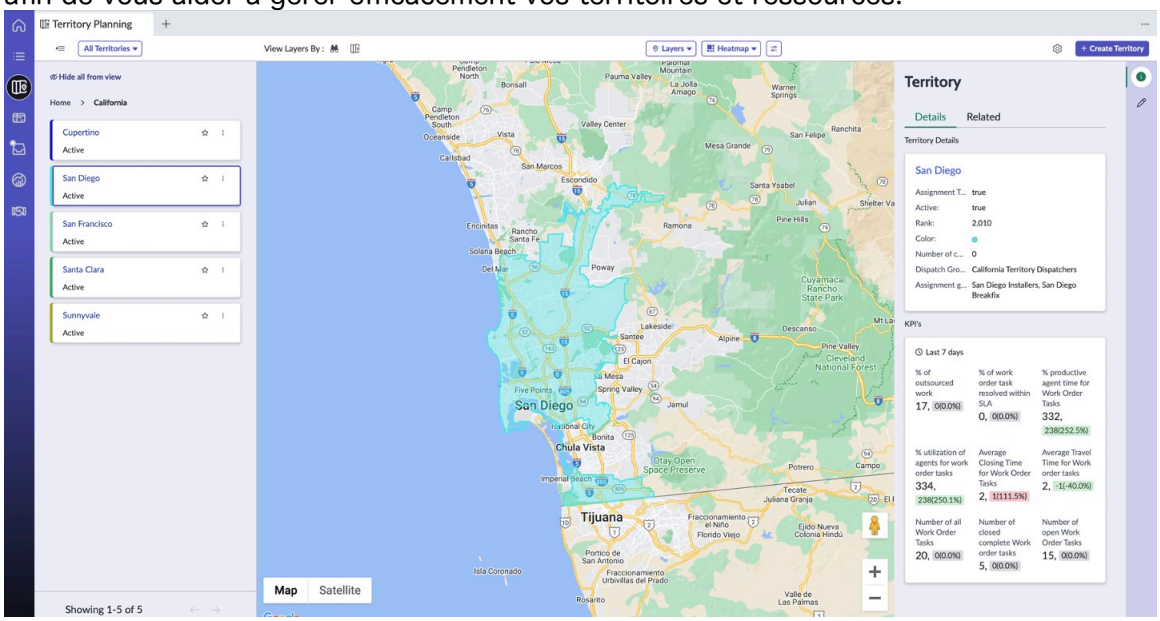
1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez le territoire que vous souhaitez afficher.
3. Affichez les détails dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 comment afficher les informations de territoire pertinentes et ses KPI dans le panneau latéral contextuel, afin de vous aider à gérer efficacement vos territoires et ressources.



Changer l'emplacement du marqueur de carte dans la console de planification des territoires

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 des marqueurs 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 **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Modifiez l'emplacement des éléments de données de superposition de marqueur.
   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** des éléments de données.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

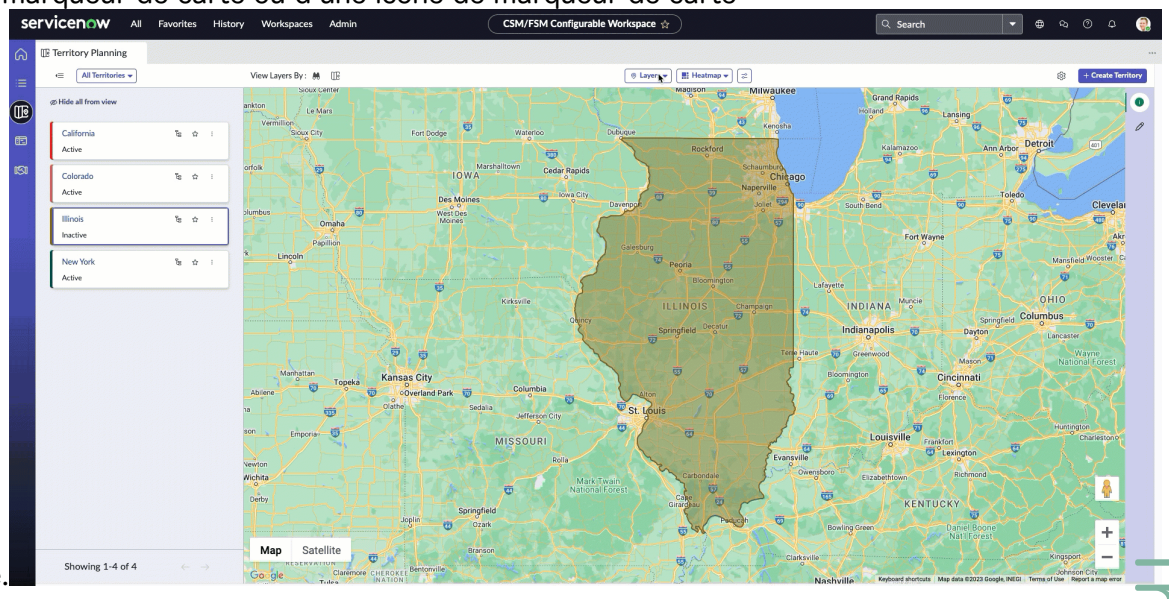
Résultats

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.



Changer les emplacements de départ et de fin pour les agents

Modifiez les emplacements de début et de fin de journée de vos agents, offrant ainsi la flexibilité nécessaire pour des tâches de commande de travaux spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous que le module d’extension Planification des territoires est activé. Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer la planification des territoires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Agents**.
2. Sélectionnez l’utilisateur pour lequel vous souhaitez ajouter ou modifier les emplacements de départ et d’arrivée.
3. Sélectionnez la liste connexe **Plans d’attributs d’Agent Schedule** .

   Remarque :
   Vous pouvez basculer la vue de profil d’utilisateur de l’agent vers **Profil FSM** ou ajouter la liste connexe **Plans d’attributs d’Agent Schedule** au formulaire si elle n’apparaît pas par défaut.

4. Sélectionnez un champ existant ou sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Plan d’attribut d’Agent Schedule** s’affiche.
5. Dans le champ De, sélectionnez la date **de** début.
6. Dans le champ **À** , sélectionnez la date de fin.
7. Dans le champ **Emplacement de départ** , sélectionnez l’emplacement où un agent commence à travailler.
8. Dans le champ **Emplacement de fin** , sélectionnez l’emplacement où un agent termine son travail.
9. Sélectionnez **Soumettre**.
   La table Plans d’attributs d’Agent Schedule est mise à jour avec les emplacements de départ et de fin 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.

Résultats
Les mécanismes de planification prennent en compte les emplacements de départ et de fin d'un agent à partir de la table Plans d'attributs d'Agent Schedule pour le jour donné.

Déplacer les agents entre les territoires dans la console de planification des territoires

Déplacez les agents entre les territoires pour ajouter de la flexibilité à leur travail.

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- À l'aide du processus de mutation d'agent, vous pouvez personnaliser les attributs d'adhésion et la disponibilité des agents. Cela inclut la modification des emplacements de début et de fin de journée pour vos agents, offrant ainsi la flexibilité nécessaire pour des tâches de commande de travaux spécifiques.
- En faisant correspondre la disponibilité des ressources et en traitant le travail non planifié des agents, la planification du calendrier est considérablement améliorée.
- Lorsque les agents sont mutés vers un autre territoire, les tâches qui leur sont affectées dans le territoire source sont désaffectées par défaut. Vous pouvez également choisir de modifier le comportement à l'aide du point d'extension UnassignTaskOnAgentRelocation .

Cette vidéo illustre le processus de mutation de l'agent.

https://player.vimeo.com/video/985862042?h=cdd3151675&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Sélectionnez le territoire et ouvrez l'enregistrement.
3. Sélectionnez l'icône Mutation de 
   Le formulaire **Muter les agents** s'affiche dans le panneau latéral contextuel.
4. Choisissez la date et l'heure de début de la mutation de l'agent.
5. Choisissez la date et l'heure de fin de la mutation de l'agent.
6. Dans le champ **Agents disponibles** , sélectionnez les agents que vous souhaitez déplacer.
   Si l'agent a affecté des tâches ou fait partie d'une équipe, un message interne s'affiche. Vous pouvez ensuite choisir de procéder à la mutation ou de sélectionner d'autres agents.
7. **Facultatif :** Personnalisez l'adhésion et la disponibilité de l'agent dans le territoire source pendant la période de mutation.
   a. Sélectionnez l'option **Définir comme agents inactifs** pour définir les agents comme inactifs.
   b. Sélectionnez l'option **Définir comme agents secondaires** pour désigner des agents comme agents secondaires.

   Remarque :
   Si cette option n'est pas sélectionnée, les agents restent actifs et conservent l'adhésion principale.
8. Dans le champ **Territoire de destination** , sélectionnez le territoire de destination vers lequel les agents sélectionnés sont déplacés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. **Facultatif :** Personnalisez l'adhésion et la disponibilité de l'agent dans le territoire de destination pendant la période de mutation.

   a. Sélectionnez l'option **Définir en tant qu'agents primaires** pour définir les agents en tant qu'agents principaux.

   > **Remarque :**
   > Si cette option n'est pas sélectionnée, les agents définissent par défaut sur les membres secondaires.

   b. Sélectionnez l'option **Définir un nouvel emplacement d'agent** pour définir le nouvel emplacement pour les agents.

10. **Facultatif :** Définissez le nouvel emplacement dans le territoire de destination pour les agents.

    a. Dans le champ **Sélectionner un emplacement de départ** , sélectionnez l'emplacement où les agents commencent à travailler dans le territoire de destination.

    b. Dans le champ **Sélectionner un emplacement de fin** , sélectionnez l'emplacement où les agents terminent leur travail dans le territoire de destination.

11. Sélectionnez **Déplacer**.
    Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que les agents ont été déplacés avec succès vers le territoire de destination. Toutes les tâches affectées existantes pour les agents dans le territoire source sont désaffectées et passent à **l'état Expédition en attente** .

Résultats

- Les adhésions aux agents sont mises à jour pour les territoires source et de destination spécifiés en fonction des sélections de formulaires.
- La liste connexe des plans d'attributs d'horaire de l'agent dans le profil d'utilisateur de l'agent est mise à jour.

Regroupement des tâches de commande de travaux

Le regroupement logique de tâches similaires dans un lot permet aux agents de suivre, démarrer et terminer les tâches connexes en une seule fois, plutôt qu'individuellement avec Field Service le regroupement de tâches.

Un administrateur doit activer le module d'extension Field Service Task Bundling pour regrouper les tâches de commande de travaux. Le regroupement de 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 de tâches de commande de travaux, les expéditeurs peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Créez un lot.
- Affectez un lot.
- Ajoutez ou supprimez des tâches d'un lot.
- Modifiez un 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.

- Modifiez l’ordre des sous-tâches dans un lot non affecté.
- Dissocier un groupe.

Les lots de tâches de commande de travaux sont des groupes de tâches de commande de travaux créés manuellement par un expéditeur ou automatiquement via le regroupement dynamique. Les lots de tâches ont les attributs suivants :

- Héritez des valeurs de verrouillage d’état, d’affectation et de calendrier du groupe parent.
- Héritez des valeurs réelles de déplacement et de début de travail des valeurs réelles de déplacement et de début de travail de la première sous-tâche.
- Hériter de la valeur de fin de travail 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 les tâches selon 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 sont créés.

Si une tâche d’un lot active les heures supplémentaires, l’ensemble du lot est défini pour activer 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 groupe héritent des valeurs d’état, d’affectation et de verrouillage de calendrier de leur groupe parent.

Les administrateurs peuvent utiliser la planification dynamique ou l’optimisation des itinéraires pour affecter automatiquement les lots.

Accepter ou rejeter les tâches du 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 a été verrouillé, il est également déverrouillé pour permettre sa réaffectation.

Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter 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.

Modification d'un lot

Vous pouvez modifier un lot une fois que vous l'avez 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 expéditeurs ne peuvent ajouter des tâches à l'état Expédition en attente qu'à des lots. Les tâches présentant les états Accepté, Travail en cours, Annulé, Fermé terminé ou Fermé incomplet 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 première position détermine l'emplacement du groupe. Si vous souhaitez mettre à jour l'emplacement d'un lot, modifiez l'emplacement d'ordre de la sous-tâche en première position plutôt que l'emplacement d'ordre du lot.

Si vous souhaitez modifier la durée de travail ou l'heure de début prévue pour une sous-tâche d'un lot, supprimez la sous-tâche du lot et apportez les changements. Ajoutez ensuite la sous-tâche à nouveau au lot.

Lorsqu'une sous-tâche est ajoutée à un groupe, la validation se produit et envoie tout changement de durée de travail ou de calendrier au groupe. 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 tâche et modifiés dans Espace de travail du répartiteur.

Optimisation de l'itinéraire

Les répartiteurs peuvent utiliser l'optimisation d'itinéraire pour optimiser les lots sur le calendrier d'un agent en utilisant les mêmes méthodes utilisées pour optimiser les tâches de commande de travaux.

Lorsque vous utilisez l'optimisation d'itinéraire, les groupes sont considérés comme des tâches à part entière et sont optimisés dans leur ensemble aux côtés des tâches individuelles. Pour activer l'optimisation des sous-tâches au sein des groupes, 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***`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`* dynamique().

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.

Traduction automatique

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

Faites glisser les lots directement vers les calendriers des agents.

Faites glisser les côtés du groupe pour étendre ou réduire la durée du travail du 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.

Consolider les tâches groupées et afficher l'emplacement des lots sur la vue cartographique.

Planification des territoires

Le regroupement de tâches prend en compte les emplacements de départ et d'arrivée de l'agent dans la table **Plans d'attributs d'Agent Schedule** pour le jour donné si le module d'extension Planification des territoires est activé. Pour plus d'informations, consultez Field Service Activer la planification des territoires.

Créer un lot de tâches de commande de travaux

Regroupez les tâches pour permettre aux agents de suivre plusieurs tâches dans une seule tâche de commande de travaux plutôt qu'individuellement. Minimisez le temps de conduite en combinant des visites de site non planifiées avec une maintenance planifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors du regroupement de tâches, notez les restrictions suivantes :

- Les tâches doivent être dans 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 à un lot des tâches de commande de travaux ayant des dépendances, nécessitant une équipe ou disposant d'une fenêtre d'accès fixe.
- 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Ma file d'attente d'expédition**.
2. Sélectionnez les tâches que vous souhaitez regrouper.
3. **Sélectionner Actions sur les lignes sélectionnées...**
4. Sélectionnez **Créer un lot**.

Résultats

Le lot 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.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous ajoutez des tâches à un groupe, le numéro d'ordre affecté aux tâches se poursuit séquentiellement, même si vous avez supprimé la tâche de priorité la plus élevée du groupe. Par exemple, si vous supprimez la tâche de la position de premier ordre tout en ajoutant 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez le lot de tâches de commande de travaux à partir duquel vous souhaitez ajouter des tâches ou supprimer des tâches.
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 leur travail efficacement.

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 du 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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Faites glisser le lot que vous souhaitez affecter à la ligne d'agent disponible et à la colonne d'heure souhaitées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâches du lot sont ajoutées à la file d'attente de l'agent pour acceptation ou rejet.

Modifier un lot de tâches de commande de travaux

Mettez à jour un lot de tâches de commande de travaux avec tous les changements afin que les agents et les répartiteurs restent synchronisés.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez l'icône **Liste** (
3. Sélectionnez **Mes lots**.
4. Sélectionnez le lot que vous souhaitez modifier.
5. Apportez les modifications souhaitées.
   Consultez la rubrique Field Service Champs de 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 effectuées dans un ordre différent de celui attribué à l'origine.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Liste**.
3. Sélectionner **Expédition** > **Mes lots**.
4. Sélectionnez l'ensemble que vous souhaitez réorganiser.
5. Sélectionnez **les 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

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous dissociez un lot de tâches de commande de travaux, le lot de tâches de commande de travaux passe à l'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 **Tout** > **Service sur site** > **Expédition** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez l'ensemble.
4. Sélectionnez **Dégrouper**.

Affectation d'un équipement à une tâche de commande de travaux

L'affectation d'équipement à une tâche de commande de travaux permet de s'assurer que les équipes ou les agents affectés sont correctement équipés pour la tâche.

Un administrateur doit installer le module d'extension Planification des Field Service ressources (com.snc.resource_scheduling). La planification des ressources est ensuite ajoutée à l'instance, et les répartiteurs sont en mesure d'affecter des équipements aux équipes.

Pour en savoir plus sur la configuration Field Service du module d'extension Planification des ressources, reportez-vous à la section Configuration de la planification des ressources.

Les répartiteurs peuvent affecter des équipements et des ressources à des équipes ou à des tâches.

- Affectez de l'équipement aux équipes planifiées.
- Affectez de l'équipement aux équipes de tâche.
- Affectez l'équipement aux 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 des équipements et des agents en fonction des besoins en ressources de la tâche.

Interactions avec d'autres fonctionnalités

Compétences

Les administrateurs doivent s'assurer que seul un 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 est 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’équipement est mise à jour par rapport à 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 des équipements à une équipe planifiée pour vous assurer qu’elle dispose des outils nécessaires à ses tâches de commande de travaux. Les répartiteurs peuvent affecter du matériel via le ou Espace de travail du répartiteur.Now Platform Les chefs d’équipe peuvent affecter de l’équipement ou modifier leurs équipes via l’application Now Mobile Agent.

Affecter du matériel 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.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ administrateur, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 Membre de l’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 de l’affectation de l’équipement jusqu’à.
Actif	Option qui détermine si cette instance est active et si elle apparaîtra sur le calendrier du répartiteur.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

De l’équipement est ajouté à l’équipe planifiée. Cette équipe est éligible pour les tâches dont les besoins en équipement 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 de l’équipement aux équipes planifiées via Espace de travail du répartiteur

Affectez un équipement à une équipe planifiée via Espace de travail du répartiteur. 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 : wm_ administrateur, wm_dispatcher

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Expédition** > **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 du matériel à une équipe.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
De l'équipement est ajouté à l'équipe planifiée. Cette équipe est éligible pour les tâches dont les besoins en équipement 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 des équipements 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 terminer la tâche de commande de travaux.

Avant de commencer
Notez les exigences suivantes pour l'affectation de l'équipement :

- Une équipe de tâche 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.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Responsable** > **Tâches d'ordre de travail**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux.
3. Dans l'onglet **Destinataires de la tâche** , sélectionnez **Ajouter**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Destinataire de la tâche

Champs	Description
Besoin	Nom du besoin de ressource auquel cette affectation répond.
Type de ressource	Doit être défini sur **Équipement**.
Équipement	L'instance d'équipement à affecter.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Sur la page de l'équipe de tâche, l'équipement apparaît dans l'onglet **Destinataires** de la tâche.

Affecter une instance d'équipement à des groupes

Affecter 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 **Tout** > **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 un ou plusieurs groupes 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'indisponibilité d'une instance d'équipement.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Sélectionnez une instance.
3. Dans la liste connexe **Événements de ressources** , cliquez sur **Nouveau**.
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
Calendrier	Planifiez ce temps d’indisponibilité ou de maintenance.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le calendrier apparaît sous la liste connexe **Événements de ressources** et sur Espace de travail du répartiteur.

Utiliser Gestion de l'exposition aux urgences pour les affectations et le monitoring des agents Field Service

Surveiller la propagation des maladies infectieuses en utilisant Gestion de l'exposition aux urgences pour identifier les agents affectés. Vous pouvez également trouver des agents et des clients qui auraient pu être potentiellement exposés. Vous pouvez afficher les rapports de conformité des agents et des tâches.

Afficher un rapport de diagnostic Gestion de l'exposition aux urgences 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 consulter le rapport de diagnostic de l’agent affecté pour identifier les agents et clients potentiellement affectés.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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.
   - 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 sur site en fonction d'un rapport de Gestion de l'exposition aux urgences diagnostic

Bloquez le calendrier d'agents affectés et potentiellement affectés en fonction d'un rapport de diagnostic Gestion de l'exposition aux urgences.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Field Service En tant que gestionnaire, vous pouvez consulter 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 à des dates ultérieures sur le calendrier. Pour en savoir plus sur le calendrier de l'agent, consultez Configurer le calendrier de l'agent .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 calendrier

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 de l'agent . Les types d'événements 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.

Champ	Description
	○ **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 ○ **Astreinte** : événement créé lors d'un appel 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 procédant comme suit :
   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

Traduction automatique

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

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.

Traduction automatique

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

Champ	Description
ID 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 de gestion en l’absence d’un gestionnaire externe primaire.
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 **Tout** > **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.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent afficher et modifier uniquement les informations de leur propre profil.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail Prestataire 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 gestionnaires 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 **Tout** > **Portail Prestataire de service sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Agents**.
3. Dans la liste **Personnel externe de l’organisation de service** , 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.

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **Portail Prestataire 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**.

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 e-mail ou par SMS 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.

Traduction automatique

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

- Les agents peuvent 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail Prestataire 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Portail Prestataire 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 en savoir plus sur l'exécution des tâches, reportez-vous à la section 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.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail Prestataire 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 une notification par e-mail et SMS l'informant de l'arrivée 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 **d'enregistrement** s'affiche 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.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 effectuer des activités liées 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 aux 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 voyage 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 de tâche réel** 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 activement traitée.
- Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Il mesure la différence de temps entre les horodatages de **début de déplacement réel** et d'arrivée **sur site réelle** , sauf s'il est défini 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 dans la liste connexe **Temps travaillé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se déplacer jusqu'à 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.
   - 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 la section 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.

Traduction automatique

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

Affichez les articles de la base de connaissances pertinents à titre de référence qui sont joints aux tâches de commande de travaux dans le Field Service portail Contractor.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'affichage d'article de la base de connaissances dans le portail Contractor fournit plusieurs détails sur un article affiché, tels que le numéro d'article, la description brève, le contenu de l'article, l'auteur, le Field Service nombre de vues, etc.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail Prestataire 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 **des 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 le marquant comme utile ou inutile, en fournissant une évaluation de départ et en publiant des commentaires pour 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 du Field Service portail prestataire. Le nom de l'onglet inclut le numéro de l'article de la base de connaissances et son numéro de version.

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 **Tout** > **Portail Prestataire 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 :

Traduction automatique

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

Remarque :
De plus,

La fermeture de la tâche de commande de travaux enfant ferme également la commande de travaux parente.

Cette règle métier est configurée sur la table parente (sm_task) et s'exécute lorsque l'état d'un enregistrement (sm_task) change. Il existe une logique codée en dur pour déployer le changement d'état sur son parent.

Si ce comportement n'est pas souhaité pour les commandes de travaux, vous pouvez implémenter la condition suivante sur cette règle métier pour garantir que cette règle métier ne s'exécute pas pour les enregistrements (wm_task/wm_order).

Condition = current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'.

Résultats
La tâche est fermée avec succès et la tâche de suivi est créée si vous avez sélectionné **Oui** à partir de Créer une tâche de suivi ? liste.

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.

Traduction automatique

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

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, consultez 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail Prestataire 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 **Tout** > **Portail Prestataire 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 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 voiture 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ligne de dépense est supprimée si l'une de ces conditions change.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail du prestataire de service sur site** > **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 Contractor

En tant que gestionnaire ou agent de service sur site d'une entreprise contractante, vous pouvez accéder aux questionnaires des tâches de commande de travaux qui vous sont affectées via le Field Service portail Contractor et y répondre.

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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail Prestataire 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 **Soumettre** 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 et confirmer numériquement les commandes de travaux fermées avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Traduction automatique

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

Vous devez activer les options de configuration **Capture de signature**, **Résumé de la commande PDF** et **Utiliser le 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 se ferme uniquement lorsque toutes ses tâches de commande de travaux connexes sont fermées.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Portail Prestataire 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 **Visualiser et signer** .
   L'option **Aperçu et signature** 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.

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, par exemple

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’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 **Tout** > **Portail Prestataire 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 Fermé ou Annulé.
Modèle	Le 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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 **Tout** > **Portail Prestataire 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 description brève « Prêt pour l’exécution » et 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.

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

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail Prestataire 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.

Traduction automatique

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

Afficher les informations sur 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 **Tout** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **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 ne s'applique que si **Agent Schedule** est sélectionné 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

Service sur site avec emplacements des services

La fonctionnalité Service sur site avec emplacements de service vous permet d'ajouter et de vérifier des emplacements de service sur demande.

Field Service with Service Locations simplifie le processus d'ajout d'emplacements dans une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux. Elle 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 valeur par défaut pour créer des emplacements de service ad hoc :

Traduction automatique

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

- Utilisation de la carte : possibilité d'ajouter un lieu à l'aide de l'interface 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 saisis ne seront pas validés.

Pour plus d'informations, voir Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service.

Information associée

Configurer Field Service avec les emplacements de service

Activer Service sur site avec 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 d'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

Définition d'emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux

Définition d'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 sur Portail de service clientèle.

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 de service détermine si vous pouvez utiliser Google Map (Utilisation de carte) ou saisir l'adresse manuellement (Sans carte ou Aucune validation). Pour plus d'informations, voir Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service.

Méthodes pour ajouter un emplacement ad hoc dans une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux

Méthode	Action
Carte Google	Les informations sur l'adresse sont saisies dans le champ de texte ou par glisser-déplacer du marqueur. Les champs se remplissent automatiquement en fonction de l'adresse saisie dans le champ de recherche d'une carte. La clé API Google Maps ou l'ID client doit être défini afin d'utiliser l'API Google Maps for Business. Pour en savoir plus, consultez l'article Configurer l'API Google Maps .

Traduction automatique

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

Méthode	Action
Sans Google map	Les informations sur l'adresse sont saisies dans les champs requis. 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 (sur une base régulière) 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, un an ou plus. Il permet de 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 de calendrier de travaux planifié avec la valeur souhaitée.

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer des commandes de travaux planifiées via l'espace de travail de gestion du travail planifié. Accédez à la **Tout** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis cliquez sur l'icône Liste (icône 

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez un plan souhaité à partir de la liste des plans 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.

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 de commandes de travaux est générée automatiquement pour la période sélectionnée dans le futur.

Exécuter une tâche planifiée pour exécuter un calendrier de travail planifié

Les calendriers de travaux planifiés sont exécutés chaque fois que les critères du compteur, de la durée, du script ou de la condition sont remplis. Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité Planifier ad hoc pour exécuter un calendrier de maintenance manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les calendriers de travail 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 planifiée de maintenance planifiée nocturne pour exécuter le calendrier de travail planifié.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 autre calendrier 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**.
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 dont l'exécution est planifiée.

Si un ou plusieurs enregistrements de la table associés au plan de travail sont supprimés une fois 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 planifications 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.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous exécutez un calendrier de travaux planifié sur demande, toutes les dates d'exécution suivantes 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 la planification est basée sur un compteur, une condition ou un script, des commandes de travaux sont créées pour les enregistrements de plan de travaux qui répondent aux critères de planification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez un plan de travail contenant le calendrier à exécuter.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez le calendrier de maintenance à exécuter.
4. Dans la section Lien connexe, cliquez sur **Exécuter sur demande**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Exécuter le formulaire Maintenance sur demande

Champ	Description
Exécuter maintenant	Option permettant d'exécuter immédiatement la maintenance pour le 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**.

Créer des commandes de travaux pour les occurrences de calendrier

Créez des commandes de travaux pour les occurrences de calendrier afin de conserver un enregistrement des occurrences spécifiques ou des cycles de maintenance 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 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 **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez le plan de travail.

Traduction automatique

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

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.



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 à 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 un 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 des actifs, [alm_assets] afin d'identifier l'enregistrement correspondant des actifs nécessitant une maintenance.

Avant de commencer

Rôle requis : 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un plan de travail.
   - **Nom** : Plan de maintenance des appareils hospitaliers
   - **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 un premier calendrier	**a.** Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, cliquez sur **Nouveau**. **b.** Entrez les valeurs suivantes dans les champs. ○ **Nom** : Maintenance de la garantie ○ **Déclencheur** : durée ○ **Type de déclencheur** : intervalle ○ **Répéter** : 365 jours ○ **Démarrer le calendrier planifié basé sur** : valeur du champ ○ **start_reference effectif** : installé ○ **Calendrier de fin planifiée basé sur** : Fréquence ○ **Fréquence** : 2 **c.** Cliquez sur **Envoyer**.
Créer un deuxième calendrier	**a.** Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, cliquez sur **Nouveau**. **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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** : Maintenance de la garantie ○ **Calendrier de fin planifiée basé sur** : Fréquence ○ **Fréquence** : 4 **c.** Cliquez sur **Envoyer**.
Créer un troisième calendrier	**a.** Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, cliquez sur **Nouveau**. **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 pour 2 à 8 ans ○ **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

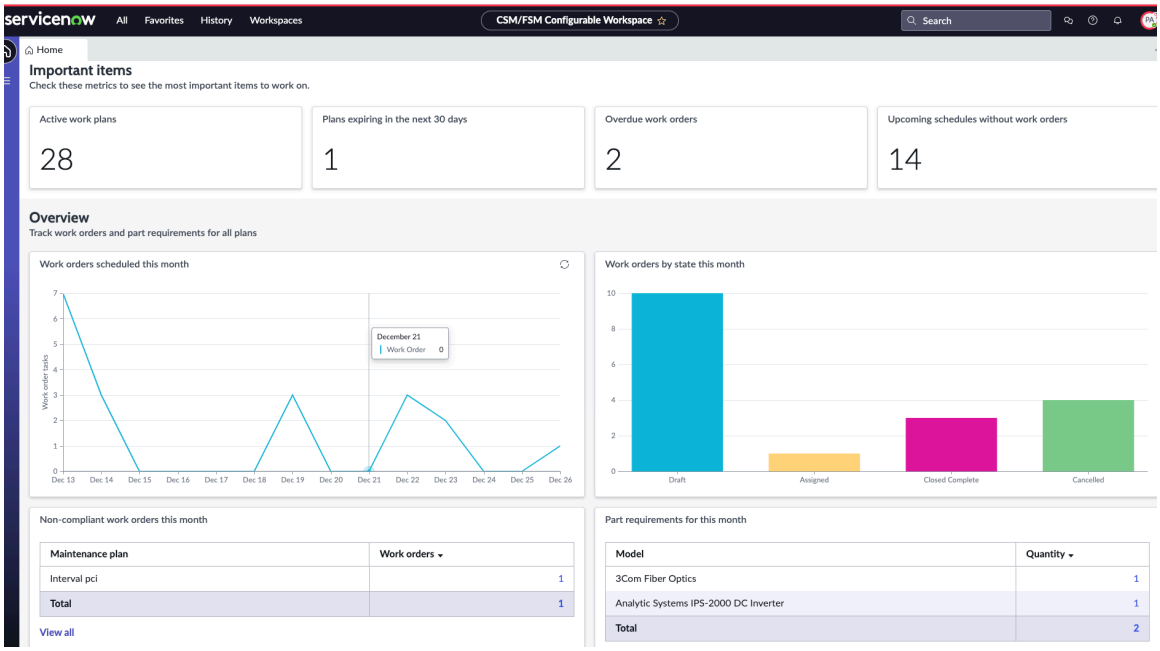
Le plan de maintenance des appareils hospitaliers planifie tous les actifs pour la maintenance en fonction de leur date d'installation, comme indiqué dans l'image du plan de maintenance sur 15 ans .

Page d'accueil de Gestion du travail planifié

La page d'accueil de Gestion du travail planifié vous permet de surveiller vos plans de travail, calendriers et 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.



Utilisateur final et rôles

Rôles et objectifs d'utilisateur final de Gestion du travail planifié

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant qu'administrateur de travaux planifiés, vous pouvez : • Analysez les plans de travail et commandez les éléments les plus importants sur lesquels travailler. • Suivre les commandes de travaux et les besoins de pièces pour tous les plans	• sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin • sn_mgr_workspace.manager

Accéder à la page d'accueil de Gestion du travail planifié

La page d'accueil de Gestion du travail planifié fait partie de la page d'accueil de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Pour ouvrir la page d'accueil de Gestion du travail planifié, accédez à **Tout** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**.

Cas d'utilisation

Accès au tableau de bord Gestion du travail planifié par rôle d'utilisateur

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur de travaux planifiés	Surveillez les plans de travail, les calendriers de travail et les commandes de travaux. Cela permet de suivre les commandes 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.

Accès au tableau de bord Gestion du travail planifié par rôle d'utilisateur (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	travaux planifiées, à venir et en retard pour le plan de travail.

Visualisations des données

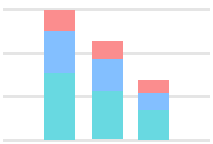
Types de visualisation des données du tableau de bord

Titre	Type	Table source	Description
Plans actifs	Score unique 		Nombre de plans de travail à l'état actif.
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	Histogramme linéaire et à barres empilées		Affichez les commandes de travaux planifiées pour la date 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.

Types de visualisation des données du tableau de bord (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Commandes de travaux par état	Histogramme empilé 		Affichez le nombre de commandes de travaux par leur état, tel que Brouillon, Fermé, Terminé, et plus encore.
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 les travaux planifiés directement à partir du calendrier. Vous pouvez examiner les occurrences d'événement, annuler les 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 **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**

Le calendrier de planification facilite les tâches suivantes :

- Affichage d'une occurrence de calendrier
- Annulation de l'occurrence de calendrier
- Génération de commandes de travaux
- Affichage des détails de la commande de travaux
- Annulation des commandes de travaux

Affichage du calendrier de planification

Le calendrier de planification affiche les événements d'ordre de travail ou d'occurrence de calendrier 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 seule 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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, qu'il s'agisse d'occurrences de calendrier ou de 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
Catégories de plan	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 des événements uniques ou des événements empilés lorsque plusieurs événements sont planifiés simultanément.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 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.

a. Sélectionnez l'événement que vous souhaitez afficher.

b. Passez en revue les détails de l'événement dans la section **Détails** du panneau contextuel Occurrence de calendrier.

5. **Facultatif :** Affichez les ordres de travail 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 ordres de travail**.

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 basés sur la catégorie de plan, sélectionnez **Catégories de plan** , puis sélectionnez une catégorie de plan.

b. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer par défaut** pour enregistrer les filtres que vous avez sélectionnés.

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 d'ordre de travail 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 **Tout** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier de planification** ( ).
3. Dans 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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, qu'il s'agisse d'occurrences de calendrier ou de 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 entreprises contractantes peuvent utiliser l'application Field Service Contractor for mobile pour visualiser et gérer les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées.

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 sous-traitants sur le site du client.

Information associée

Fonctionnalité de configuration Field Service Contractor for mobile de l'application Now Mobile Agent

Réaffecter une tâche de commande de travaux à vous-même sur un appareil 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 Navigation de Mes **tâches** , appuyez sur **Mes tâches de groupe**.
3. Sélectionnez la tâche de commande de travaux dans la liste.
4. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮ supplémentaires).
5. Appuyez sur **Me l'affecter**.
   - Si la tâche de commande de travaux est affectée avec succès, le message Réussite de mon affectation s'affiche.
   - Si vous n'êtes pas disponible à l'heure planifiée, le message suivant s'affiche : Cet agent est indisponible pendant l'heure planifiée. Veuillez sélectionner un autre agent ou reprogrammer l'heure.

Traduction automatique

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

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 des notifications 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 appareil 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 Navigation de mes **tâches** , ouvrez une tâche de commande de travaux de l'une des façons suivantes :
   - Appuyer sur l'écran **Ouvrir la tâche**
   - Appuyez sur l'écran **Mes tâches de groupe** .
   - Appuyez sur **l'écran Tâches du jour** .
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 est indisponible 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 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 Navigation de Mes **tâches** , appuyez sur **Toutes les tâches ouvertes**
3. Sélectionnez la tâche de commande de travaux dans la liste.

Traduction automatique

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

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 s'affiche 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 du 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.

- Si un gestionnaire 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 à son responsable.

Créer des commandes de travaux pour un actif sélectionné sur un appareil 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 Navigation de Mes **tâches** , appuyez sur **Recherche de ressources**.
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 travaux**. **b.** Appuyez sur **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.

Option	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 travail connexe.

Afficher les articles de la base de connaissances liés à une tâche de commande de travaux sur un appareil 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 brève, 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 Navigation de mon **travail** , appuyez sur **Tâche du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Sur 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.

Traduction automatique

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

7. **Facultatif :** Fournissez des commentaires sur un article de la base de connaissances en notant l'article, en marquant l'article comme utile ou inutile, en attribuant une évaluation en 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 de l'article de la base de connaissances et son numéro de version.

Saisissez des frais secondaires directement à partir d'une tâche de commande de travaux sur un appareil mobile

Créez et suivez les dépenses secondaires qui surviennent pendant l'exécution d'une tâche de commande de travaux via l'application Field Service Contractor for mobile .

Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les frais secondaires sont des dépenses liées aux commandes de travaux qui surviennent pendant l'exécution d'une tâche ou qui sont autrement liées à la tâche, telles que les coûts du fournisseur ou le 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 Navigation dans Mon **travail** , 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 Actions supplémentaires (supplémentaires).
5. Appuyez sur la fonction **Consigner un incident** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Consigner les éléments secondaires

Champ	Description
Type	Type de frais supplémentaires, tels que Kilométrage, Location de voiture ou 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.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Pièce jointe	Option permettant d’inclure toutes les pièces jointes de support.

7. Appuyez sur **Soumettre**.

Résultats
L’élément secondaire est créé et est accessible à partir de l’onglet connexe d’une commande de travaux ou de l’onglet de navigation Mon élément secondaire.

Le système génère une ligne de dépense pour les frais 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.

Afficher le profil d’un agent sur un appareil 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 si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que gestionnaire prestataire, vous pouvez accéder aux détails des membres de votre équipe, tels que leur numéro de téléphone portable, 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 consulter dans la liste des **membres de l’équipe** .
5. Passez en revue les informations de profil de l'agent.

Afficher l’écran des ServiceNow Agent détails dans 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la tâche. Les gestionnaires peuvent également réaffecter la tâche à un agent sous-traitant.

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 sur 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.
Formulaire initiés	Tâche parente de la tâche de commande de travaux.
Ressource	Pièces nécessaires à l'exécution de la tâche.
Début planifié	Date et heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer.
Fin estimée	Date estimée de fin du travail sur la tâche. 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 terminer 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 des travaux 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 a 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 de 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 appareil 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'écran Flux d'activité suit et affiche toutes les informations relatives 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 la tâche de commande de travaux.
7. **Facultatif :** Ajouter 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 Navigation dans Mon **travail** , 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 suivre tout travail en attente de la tâche de commande de travaux actuelle en activant l'option **Créer une tâche de suivi** .
   La nouvelle tâche de commande de travaux est affectée à votre groupe.
7. Appuyez sur **Soumettre**.

   Des 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** le message pour afficher le message de confirmation de réussite et un message indiquant le numéro de la tâche de suivi qui a été 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

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 existe du travail en attente sur la tâche 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 Navigation dans Mon **travail** , 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. Indiquez 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 suivre tout travail en attente de la tâche de commande de travaux actuelle en activant l'option **Créer une tâche de suivi** .
   La nouvelle tâche de commande de travaux est affectée à votre groupe.
8. Appuyez sur **Soumettre**.

   Des 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** le message pour afficher le message de confirmation de réussite et un message indiquant 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**.

Suspendre ou reprendre le suivi des tâches de commande de travaux sur un appareil mobile

Enregistrez une pause d'une tâche de commande de travaux via le Field Service Contractor for mobile si vous ne pouvez pas poursuivre le travail pour une raison quelconque.

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 Navigation dans Mon **travail** , 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 **Suspendre le travail**.
   Sur le formulaire de commande de travaux, le bouton bascule sur **Reprendre le travail**.
6. Appuyez sur **Reprendre le travail** lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau sur la tâche de commande de travaux.

Afficher les tâches de commande de travaux récemment fermées sur un appareil 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 Navigation de mon **travail** , appuyez sur **Tâches récemment fermées**.
3. Examinez les tâches de commande de travaux 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 appareil 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 se ferme uniquement lorsque toutes ses tâches de commande de travaux connexes sont fermées.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet Navigation de mon **travail** , appuyez sur **Tâches récemment fermées**.
3. Appuyez sur la tâche de commande de travaux de la liste qui est à l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet.
4. Appuyez sur le numéro **d'ordre** de travail parent dans le formulaire de tâche de commande de travaux.
5. **Facultatif :** Appuyez sur **Aperçu** pour examiner 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.

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**.

Demander un inventaire à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Demandez l'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 à partir 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 Navigation de mon **travail** , 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 un besoin 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 lors de la création du besoin de pièce.
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 s'affichent 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** .

Traduction automatique

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

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 **Défectueux** 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 êtes 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.

Traduction automatique

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

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 rassembler et stocker les réponses pour référence ultérieure.

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 **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 ⋮, 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 soumis, vous pouvez afficher votre questionnaire, 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 à l'aide de la planification intelligente, de la structure d'équipe et de l'actualisation en temps réel des scores uniques. 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

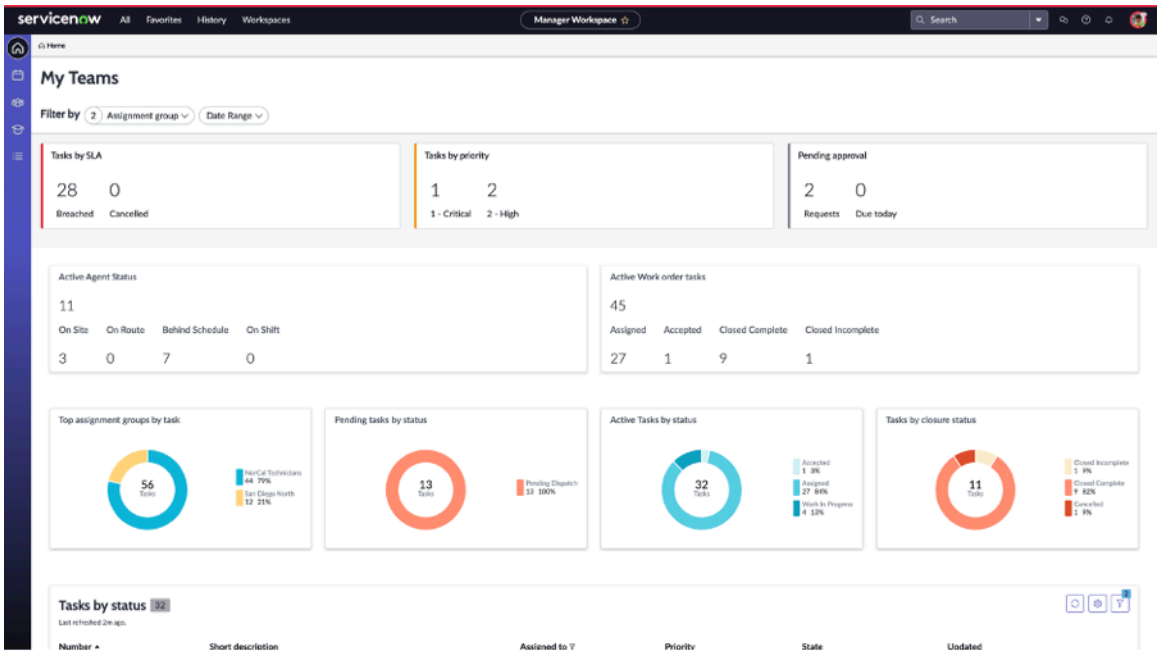
Configurer Optimisation de la main d'œuvre pour Field Service

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 effectuer les opérations suivantes : • 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 n'ont pas été respectés, qui ont été remontés ou qui n'ont pas été ouverts pendant 30 jours. • Suivez le travail, les messageries 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 **Tout** > **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 qui ont besoin de votre attention

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	et accédez aux tâches sur lesquelles vous souhaitez effectuer des actions. Analysez les performances d'une équipe spécifique pour une période de temps 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 nécessaires pour résoudre les commandes de travaux

% du temps productif pour les tâches

Affiche le pourcentage du temps productif et son augmentation ou 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

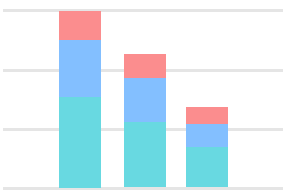
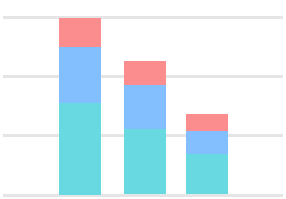
Visualisations des données

Manager Workspace fournit les visualisations suivantes.

Titre	Type	Description
Tâches par SLA	Score unique 	Nombre de tâches rompues 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 arrivant à échéance aujourd’hui.
Commandes de travaux fermées	Histogramme empilé 	Affiche les commandes de travaux qui ont été fermées par les agents.
Nouvelles commandes de travaux hebdomadaires par rapport aux commandes de travaux fermées	Histogramme 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	Histogramme empilé 	Affiche la durée prévue de la tâche et le temps nécessaire à sa fin.
Écart hebdomadaire par rapport à la durée totale prévue	Histogramme linéaire et à barres empilées	Affiche l’écart hebdomadaire par rapport à la durée totale prévue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 leurs états.
Tâches de commande de travaux actives	Score unique 	Affiche le nombre de tâches actives et leurs états.
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 que 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, tel que 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 permet de gérer efficacement vos ressources en personnel en Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site planifiant et en gérant les calendriers, le personnel et les équipes de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à Planification d'astreinte, 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 ;
- Approuvez ou rejetez les demandes de congés de l'agent et d'échange d'équipe.
- 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 proposent un service sur site au moment prévu. Un faible taux d'adhésion 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

Créer un plan d'équipe de travail dans Optimisation de la main d'œuvre 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.

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** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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  pour afficher les calendriers.
5. Cliquez sur l'icône Créer des plans d'équipe de travail ou des équipes d'astreinte ().
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 activer l'équipe de travail.
   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.

Traduction automatique

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

g. 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 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. **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 : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 (icône 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 de temps pour 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 appartenant 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** , indiquez si vous souhaitez que la rotation soit quotidienne ou hebdomadaire.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Le champ **Type d'escalade** est renseigné automatiquement avec la valeur du champ **Alterner les listes** si plusieurs listes ont été créées pour la rotation. Dans le cas contraire, 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 le calendrier de l'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 vos ressources efficacement.

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 **Tout** > **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 et 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 et cliquez sur **OK**.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.
Vous pouvez consulter le calendrier de tous les agents du groupe d'affectation dont vous avez la gestion.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

Remarque :
Pour ajouter d'autres équipes à un plan de calendrier 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 des agents 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 vérifiant que tous vos agents peuvent couvrir l'intégralité de la durée de l'équipe. 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 du roulement de l'équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône 
3. Cliquez sur l'icône Afficher les plans d'équipes (icône) 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	Heure au plus tard pour mettre fin à 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’un calendrier à l’état Brouillon, vous pouvez cliquer sur **Supprimer** pour le supprimer.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 calendriers (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 qui sont 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 ;
- Filtrez 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 les heures d'équipe, de pointage à l'entrée et à la sortie de l'agent, si nécessaire

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Modifiez les horaires d'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.

Remarque :
Remarque : Pour éviter tout retard dans le chargement des événements, ainsi que dans d'autres processus qui utilisent un mécanisme de mise en cache par le biais d'une file d'attente d'événements, consultez Files d'attente personnalisées pour traiter les événements .

b. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Modifier (icône

c. Modifiez la durée de l'équipe de l'agent.

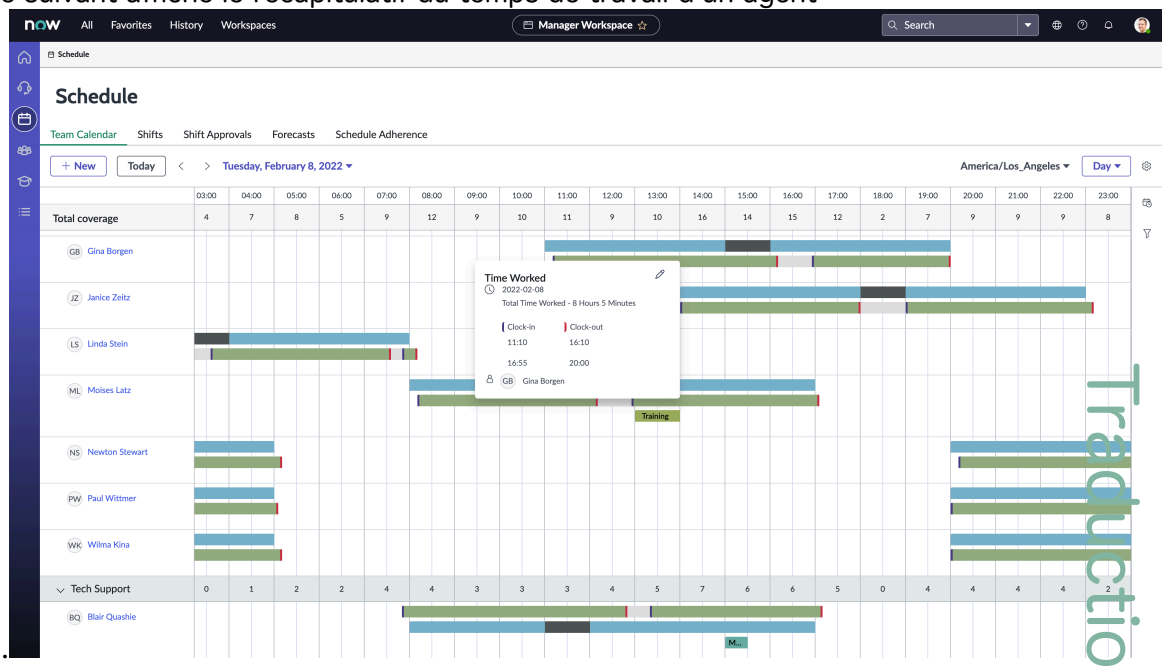
Traduction automatique

© 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.

Remarque :
Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

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 Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle .

Les demandes de chevauchement de congés d'un agent seront rejetées.

a. Cliquez sur **Approbations**.

b. Sélectionnez la demande.

c. Acceptez ou refusez 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**.

Traduction automatique

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

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.

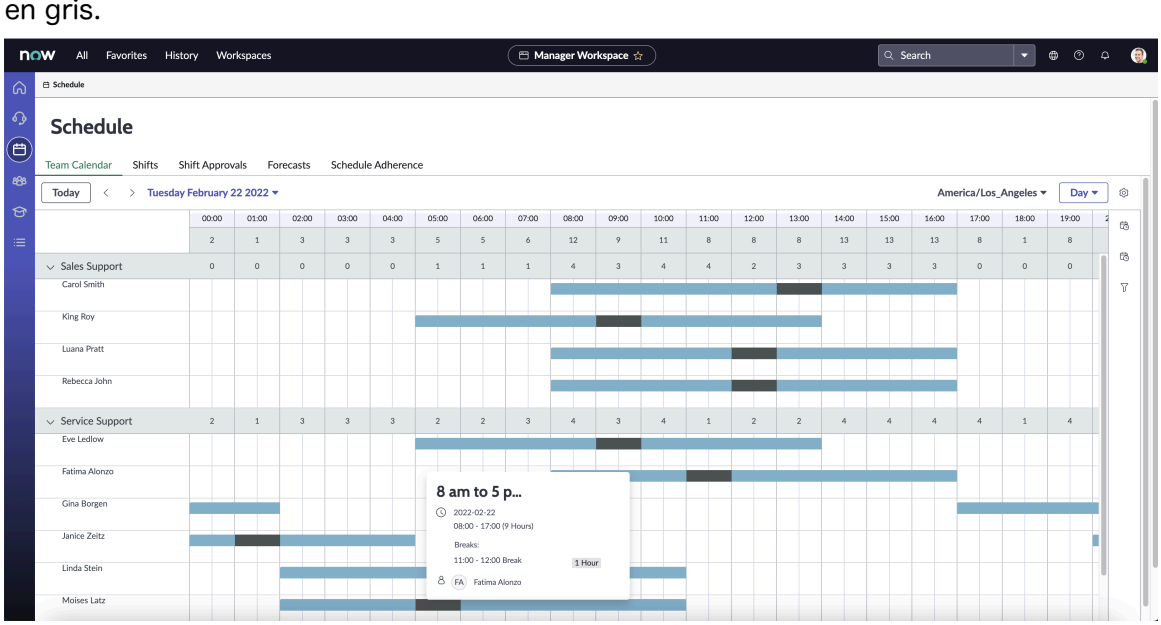
Pour	Effectuez cette action
Afficher le respect du calendrier au niveau de l'organisation ou de l'équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Respect du calendrier**. L'histogramme apparaît avec le pourcentage de respect du calendrier et le pourcentage de conformité de vos équipes. **b.** Affichez le graphique et explorez les analyses 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 cette modification 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 dans les 60 minutes suivant 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 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.

respect de l’historique, une vue de rapport du respect en temps réel, pour voir dans quelle mesure vos agents ont suivi leur calendrier 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

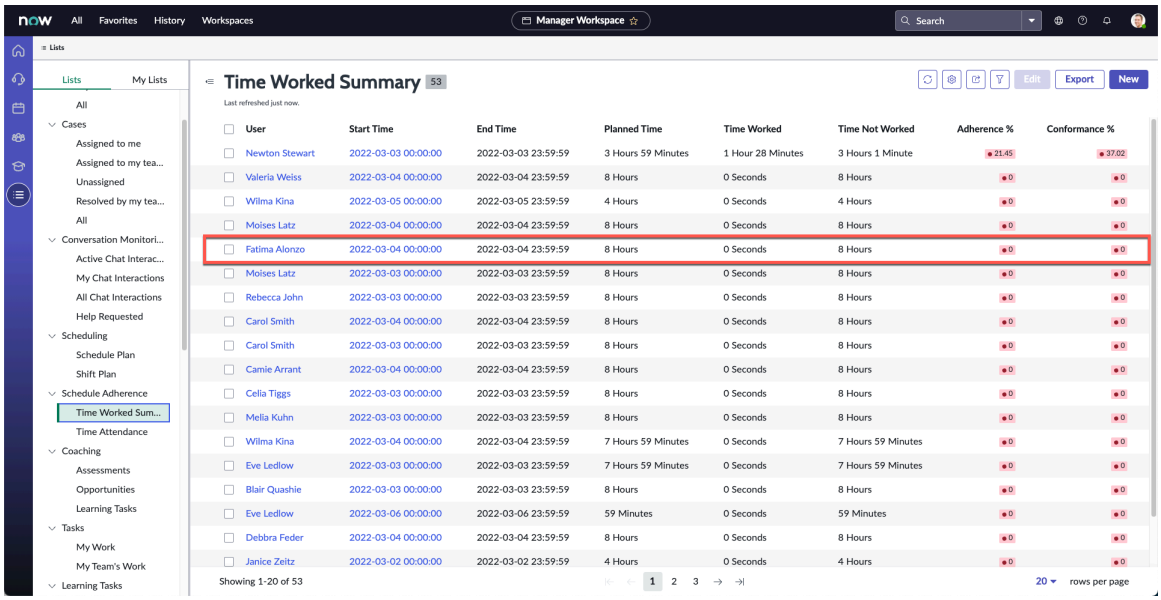
1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Explorez pour afficher le récapitulatif du temps de présence et du temps de travail de vos agents.

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 13h00 à 14h00, mais oublie de pointer à la sortie, cette heure est considérée comme l’heure de pointage à l’entrée. La durée de formation de 13h00 à 14h00 est capturée 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 suivant de respect du calendrier montre comment mesurer dans quelle mesure votre équipe respecte ses calendriers de travail.



Example:
Pour comprendre les calculs des champs dans un récapitulatif du temps de travail, considérons la journée 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 de travail personnel ou ad hoc à partir 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 Créez des types d’événements à afficher sur le calendrier de l’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 **Tout** > **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 Matériel 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 ;
- Explorez le niveau de l’agent individuel pour afficher une vue à 360 degrés du travail en cours, des KPI historiques, de l’historique de présence, de l’utilisation de la capacité du canal, 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 **Tout** > **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-le. ▪ Pour afficher les détails relatifs à 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 Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site, vous pouvez évaluer la capacité de votre équipe à résoudre efficacement des tâches en examinant son 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 d'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

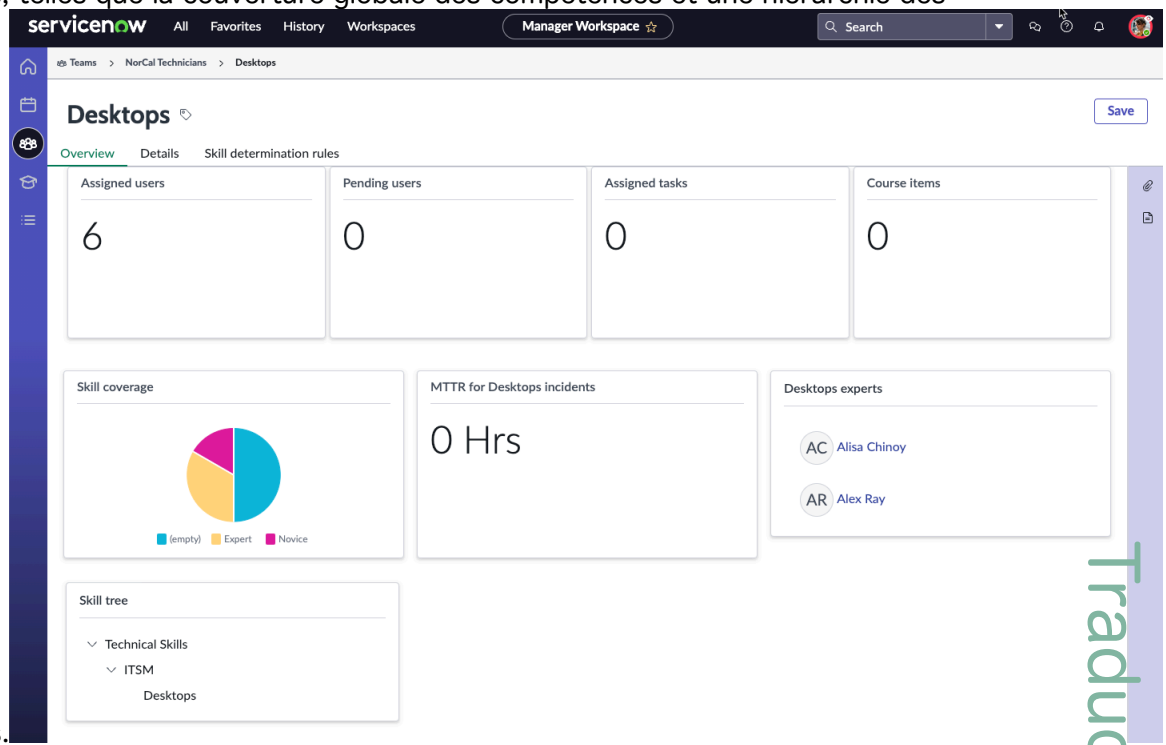
Utilisez la vue d'ensemble des compétences pour analyser les données de compétences, telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. Vous pouvez également afficher le nombre d'experts que vous avez pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences 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 de l’indicateur de compétences 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 avec Apprentissage 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	Aucun	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	Aucun	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	Aucun	Tous les utilisateurs qui se placent au niveau d'expert pour la compétence.
Couverture des compétences	Graphique à secteurs	Aucun	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 Shift Scheduling.

Remarque :
Vous devez activer l'application Coaching avec Apprentissage pour afficher les rapports qu'elle contient. Pour en savoir plus 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 **Tout** > **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
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 pas terminée, généralement parce que la date d'échéance de l'évaluation de coaching a expiré.
Évaluation des évaluations	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 formateur	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 (icône •••) 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 avec Apprentissage

Utilisez cette fonction Coaching avec Apprentissage 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 avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage 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 **Tout** > **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. Ajouter 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 (icône).
3. Cliquez sur **Tâches d'apprentissage** 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 **Tout** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching (icône).
3. Cliquez sur **Cours de formation** et sélectionnez **Cours internes**.
4. Créez un cours d'apprentissage interne.
   a. Cliquez sur **Créer un nouveau 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 **Tout** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching (icône).
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 avec 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 tous les deux utiliser les notifications en temps réel de l'application pour prendre des mesures concernant 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 de service sur site.
- Field Service Les agents peuvent recevoir les mises à jour de leurs tâches planifiées et accéder à leurs calendriers lorsqu'ils sont en mode hors ligne. Pour plus d'informations, consultez Mise en cache hors ligne planifiée .
- Pour en savoir plus sur les tâches d'agent et de gestionnaire que vous pouvez effectuer, reportez-vous à la section 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 de quart 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 ont violé un SLA	Appuyer sur la notification. L'enregistrement de la tâche s'affiche.	Examinez l'enregistrement de tâche et prenez les mesures appropriées.

Gestion des actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Dans Gestion des services sur site, 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 des services accessibles via l'espace de travail configurable CSM et 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 de fin appropriés ou de localiser précisément l'emplacement du travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Sélectionner **Ordres de travail** > **Créés par Moi** , puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs **Société**, **Appelant** et **CI affecté** .
5. Définissez l'emplacement des actifs linéaires affectés.

Traduction automatique

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

a. Pour rechercher les segments d'actifs linéaires affectés sur la carte, sélectionnez l'icône Sélectionner un actif (icône dans le champ **Actif** .

b. Affichez uniquement les actifs linéaires d'un type spécifié sur la carte en sélectionnant une superposition.

Par exemple, pour afficher uniquement les rues et les routes, vous pouvez sélectionner Routes.

Par défaut, la carte charge votre emplacement de service actuel, que vous devez modifier pour l'emplacement de travail de l'actif linéaire.

c. Saisissez l'emplacement de travail dans la barre d'adresse **de recherche** .
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.

d. Définissez l'emplacement de travail précis d'un actif linéaire en sélectionnant plusieurs segments ou un emplacement ponctuel.

- 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 ou plusieurs valeurs de segment en fonction du nombre de segments sélectionnés. De plus, les champs **Emplacement de départ** et **Emplacement de fin** 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 effectué, 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.

e. Sélectionnez **Soumettre**.
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.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le formulaire se ferme et vous êtes automatiquement redirigé vers l'enregistrement de commande de travaux nouvellement créé.

7. **Facultatif :** Affichez le nombre total de segments affectés sélectionnés en sélectionnant **Produits affectés**.

Que faire ensuite

Créez une tâche de commande de travaux pour la nouvelle commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez 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'actif linéaire.

Traduction automatique

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

Utiliser l’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

Configurer l’application Now Mobile Agent

Prioriser votre travail à l’aide de l’application Now Mobile Agent

Acceptez ou refusez des tâches, attribuez-vous des tâches et planifiez votre calendrier pour la journée, affichez les détails de la tâche, le calendrier et l’emplacement de la tâche, ou fermez une tâche de commande de travaux à l’aide de votre application mobile.

Planifiez 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**.

Traduction automatique

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

> **Remarque :**
> Appuyez sur **Actions rapides** et mettez à jour votre statut sur **ON Shift** pour être identifié lorsque vous êtes sur 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 afficher 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.

Traduction automatique

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

SLA Field Service Management

Travailler sur des tâches lorsque votre équipement mobile est hors connexion

Vous 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 intelligente de tâches vous recommande automatiquement la tâche ayant obtenu le score de recommandation le plus élevé uniquement lorsque votre administrateur active le module d'extension Recommandation intelligente de Field Service tâches. 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 intelligente de tâche 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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 liste de tâches affiche les informations suivantes pour chaque tâche de commande de travaux :

- 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 Actions supplémentaires (⋮), puis sélectionnez **Me l'affecter**.

Résultats

Vous recevez une notification indiquant que la tâche vous a été affectée.

Optimiser l'acheminement 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 activement traitée.
- Le champ **Début de tâche réel** 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. Il mesure la différence de temps entre les horodatages de **début de déplacement réel** et d'arrivée **sur site réelle** , sauf s'il est défini manuellement.
- L'heure **d'arrivée sur site réelle** est automatiquement renseignée comme date/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 dans la liste connexe **Temps travaillé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se déplacer jusqu'à 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

Remplir un questionnaire pour la tâche de commande de travaux

Créer une opportunité de vente

Activer le mode sombre

Activez le mode sombre dans le Agent mobile pour soulager 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**.

Créer une opportunité de vente

Créez des opportunités de vente pour les services, produits ou actifs identifiés lors des visites de service sur site à l'aide de l'application Now Mobile Agent.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_technician_sales_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Assurez-vous que les modules d'extension Technician Driven Sales with Field Service (com.snc.fsm_technician_sales) et Opportunity Management Application (com.sn_l2c_oppty_mgmt) sont installés.
- Avec le rôle wm_technician_sales_write , vous pouvez créer des opportunités avant de commencer une tâche ou pendant que la tâche est en cours.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à l'application Now Mobile Agent.
2. Créez une opportunité de vente.
   Lorsque le formulaire **Créer une opportunité** s'affiche, quelques champs sont renseignés automatiquement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Créer une opportunité

Champ	Description
Description brève	Saisissez une brève description de l'opportunité.
Tâche de commande de travaux	Le numéro de tâche de commande de travaux est renseigné automatiquement si l'opportunité est basée sur la tâche de commande de travaux. Ce champ devient facultatif pour créer une opportunité sans tâche de commande de travaux.
Compte	Saisissez la référence du compte client.
Contact	Saisissez la référence du contact client.
Type de cycle de ventes	Saisissez le type de cycle de vente (par exemple, Nouveau, Renouveler, Vente incitative). La valeur par défaut est Vente incitative.
Étape	Saisissez l'étape de l'opportunité (par exemple, Qualifier, Développer, Proposer, Négocier, Fermé-Gagné, Fermé-Perdu). La valeur par défaut est Qualifier.
Évaluation	Définissez l'évaluation (par exemple, Chaud pour l'évaluation la plus élevée). La valeur par défaut est Chaud.
Appel autorisé	Option permettant d'autoriser les appels. Par défaut, cette option est activée.
E-mail autorisé	Option permettant d'autoriser les e-mails. Par défaut, cette option est activée.
Partage autorisé	Option permettant d'autoriser le partage. Par défaut, cette option est activée.

4. Appuyez sur **Soumettre**.
   L'opportunité est créée et apparaît dans l'onglet **Ventes** . S'il est associé à une tâche de commande de travaux, il apparaît également dans l'onglet **connexe** .
5. Ajoutez un produit à l'opportunité.
   a. Appuyez sur **Ajouter une ligne** sur l'opportunité créée.
   b. Dans le champ **Offre de produits** , sélectionnez le produit.
   c. Dans le champ **Quantité** , entrez la quantité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la zone **Unité de mesure**, sélectionnez l'unité.

e. Appuyez sur **Soumettre**.
L'élément de ligne de produit est ajouté à l'opportunité.

Résultats
Appuyez sur l'opportunité dans l'onglet **Connexe** pour afficher les détails et le flux **d'activité** des éléments de ligne.

Afficher les opportunités de vente

Affichez, triez et filtrez les opportunités de ventes à l'aide de l'application Now Mobile Agent.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_technician_sales_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Assurez-vous que les modules d'extension Technician Driven Sales with Field Service (com.snc.fsm_technician_sales) et Opportunity Management Application (com.sn_l2c_oppty_mgmt) sont installés.
- Avec le rôle wm_technician_sales_write , vous pouvez accéder à vos données de vente et les gérer, ce qui vous permet de rester organisé et concentré sur les opportunités les plus pertinentes.

Procédure

1. Accédez à l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur l'onglet **Ventes** .

   Remarque :
   Si l'onglet **Ventes** n'est pas visible, appuyez sur l'icône **Plus** icône.

   La liste des opportunités s'affiche.
3. **Facultatif :** Pour trier les opportunités, appuyez sur **Trier par** et sélectionnez l'option requise.
   La liste des opportunités s'affiche triée en fonction de l'option sélectionnée.
4. Pour filtrer les opportunités en fonction d'un critère spécifique, appuyez sur Filtre et saisissez les critères de filtre.
5. Appuyez sur **Appliquer**.
   La liste des opportunités sera filtrée en fonction des critères sélectionnés.

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 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 **Premiers pas**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 appareil 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 soumettre 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.

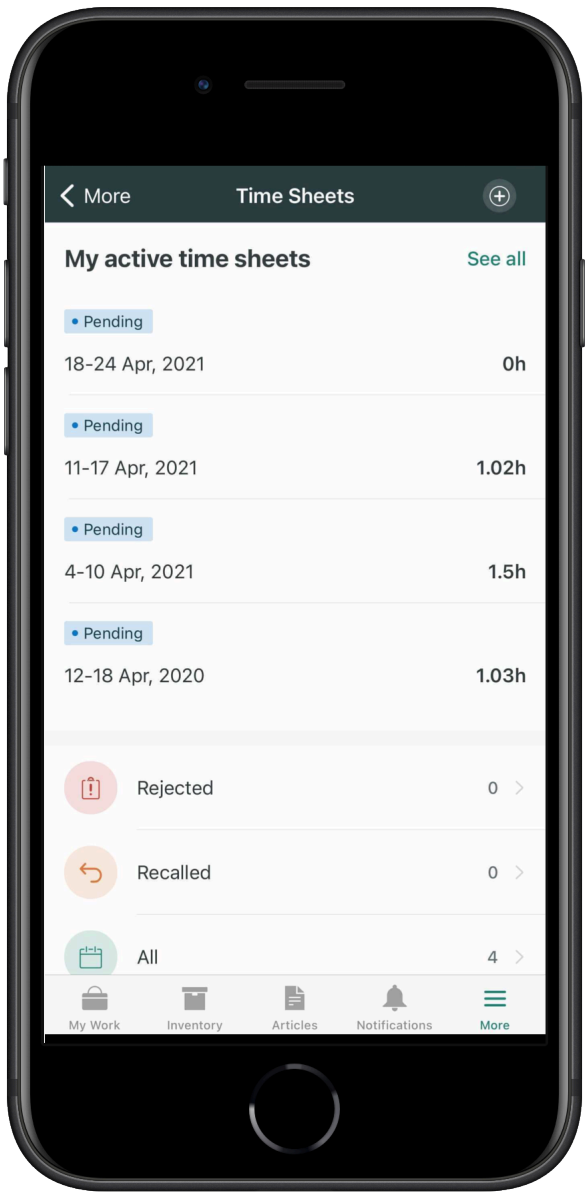
Fonctionnalités

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 de la 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 enregistrer 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 en haut à droite pour plus d'options.
4. Ajoutez des cartes de pointage liées aux tâches ou non liées aux tâches.
5. Consigner le temps dans la carte de pointage en appuyant sur une tâche sur la feuille de temps et en saisissant les heures travaillées pour les jours applicables.
6. Appuyez sur **Soumettre 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 des actions telles que l'envoi ou la suppression d'une carte de pointage ou l'affichage de 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 **Toute la semaine** , 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 avancés

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 affiche 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 dans votre entrepôt personnel, dans l'entrepôt de vos pairs et dans 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 listes 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 l'inventaire.

Que faire ensuite

Demander l'inventaire

Demander l'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 à partir de l'entrepôt ou de l'entrepôt d'un homologue. Si vous demandez des pièces à vos homologues agents, une notification mobile est envoyée à l'homologue à qui vous avez demandé les pièces. Votre agent homologue peut accepter ou rejeter votre demande en fonction de la disponibilité des pièces dans son entrepôt. Si vous demandez des pièces depuis l'entrepôt, les ordres de transfert sont générés automatiquement.

Vous pouvez demander un inventaire de deux manières :

- **Créer un besoin de pièce** : 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 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 pairs

Afficher les lignes d’ordre de transfert pour les pièces demandées

Demander une seule pièce

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 lors de la création du besoin de pièce
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 des entrepôts apparaissent sur une carte interactive et sous forme de cartes dans 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 le mobile de votre agent homologue.

    - L'option **Suivi par géolocalisation** du profil de votre homologue contrôle 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.
    - Option *`Location Tracking`* disponible dans l'appareil mobile et Now Mobile l'application Agent de votre 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 de 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 avancé en pièces [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 depuis l'entrepôt, les ordres de transfert sont générés automatiquement à l'état Brouillon.

Demander plusieurs pièces

Demandez et approvisionnez simultanément plusieurs pièces à partir d'un ou de plusieurs entrepôts, que vous ayez ou non une tâche de commande de travaux.

Avant de commencer

Le module d'extension Field Service Approvisionnement avancé en pièces [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] doit être activé. Pour en savoir plus sur 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.

procédure d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section 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 pièces existant.

Remarque :

- Les pièces sont recherchées dans les entrepôts en fonction des valeurs définies dans la propriété Critères de recherche de pièce. Pour plus d'informations, consultez Composants d'approvisionnement en pièces avancés.
- Votre emplacement actuel est considéré comme l'emplacement source et recherche les entrepôts dans le rayon, comme indiqué dans le **rayon de recherche** maximal de pièces 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 demandes ou listes de besoins de pièces.
3. Sélectionnez l'entrepôt dans lequel les pièces demandées seront reçues.
   Par exemple, si vous avez besoin des pièces pour terminer votre tâche de commande de travaux, sélectionnez votre entrepôt personnel.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   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 **Soumettre**.
   Les lignes de demande de pièce sont créées avec les pièces requises.
8. Accédez à l'écran de 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. Recherchez 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 qui contiennent les pièces apparaissent sur la carte interactive et sur les cartes d'informations d'entrepôt sur l'écran **Carte d'entrepôt** .

10. Sélectionnez les entrepôts à partir desquels 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 Demandé. Pour afficher l'état de vos demandes, accédez à **Inventaire** > **Mes demandes**.
- Si la *Use part request approvals* propriété est activée, les demandes de pièces sont envoyées aux agents homologues à qui vous avez demandé des pièces. Pour plus d'informations, consultez Composants d'approvisionnement en pièces avancés.
- 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 depuis 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 pairs

Examinez les demandes de pièces que vous recevez de la part d'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 pouvoir recevoir des demandes de pièces de la part 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 doit être activée pour pouvoir recevoir des notifications push mobiles de vos homologues agents.

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.

Conseil :

Si vous connaissez votre inventaire et si 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 dans la section **Demandes de pièces** , en appuyant sur **Demandé par moi**.

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 pièces consommables, une seule ligne d'ordre de transfert est créée pour toutes les pièces demandées.
  - Pour le matériel, une ligne d'ordre de transfert est créée pour chaque actif des pièces demandées.
- Si vous refusez la demande, l'état de l'enregistrement de la demande de pièce bascule sur 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 d'autres entrepôts.

Que faire ensuite

- Afficher les lignes d'ordre de transfert pour les pièces demandées
- Demander des pièces rejetées à d'autres entrepôts

Prélèvement de pièces

Vous pouvez afficher une liste récapitulative des ordres de transfert pour tous les actifs qui attendent d'être récupérés physiquement.

Prélever des pièces pour vos demandes de pièces

Prenez les pièces que vous avez demandées aux agents homologues et qui sont prêtes à être récupérées, 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 afficher 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 récupérer 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 accomplir 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 **Reçue** ou **En transit** , vous pouvez confirmer le ramassage.
4. Sélectionnez **Confirmer la prise en charge**.

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 d'autres entrepôts

Demandez des pièces à d'autres entrepôts qui ont été rejetées par vos homologues agents.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si votre agent homologue a rejeté votre demande pour une ou plusieurs pièces, 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. Dans 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 approvisionner des pièces pour la demande de pièce créée. Pour plus d'informations, consultez Demander l'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 précédemment.

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 dupliquée.

Afficher les lignes d'ordre de transfert pour les pièces demandées

Affichez toutes les lignes d'ordre de transfert des pièces que vous demandez.

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 pièces consommables, une seule ligne d'ordre de transfert est créée pour toutes les pièces demandées.
- 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. Affichez les ordres de transfert.

Que faire ensuite
Vous pouvez récupérer des pièces auprès de vos homologues agents pour la demande de pièce. Pour plus d'informations, consultez Récupérer une pièce pour accomplir des tâches et Récupérer une pièce pour accomplir des tâches.

Afficher, planifier et suivre les pièces à déposer

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'ordre de transfert, consultez Ordres de transfert pour Gestion des actifs .

Traduction automatique

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

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, consultez Déposer 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 l'écran** .
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 appareil 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 de pouvoir 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 de la liste Pièce réservée et Pièce disponible de votre inventaire et affiche l'état **sur En stock** et le sous-état sur **Réservé** et **disponible**.
- La liste Supprimer une pièce affiche les actifs de toutes les sociétés et emplacements pour la commande de travaux ou les tâches de commande de travaux sur lesquelles vous travaillez et dont 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 dont 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 retirées 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 d'un actif 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 les 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, ladate d'installation**, **la société** et **l'emplacement**.
   La saisie d'un nouveau numéro de modèle remplace le numéro de modèle existant de la pièce appartenant à la même catégorie de modèle et au même modèle.
7. Appuyez sur **Analyser** pour analyser 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 diminuer le nombre d'analyses de plusieurs éléments à la fois. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer une entrée groupée pour plusieurs analyses .
9. Après avoir numérisé toutes les pièces, appuyez sur **Examiner**.
   Le nombre **de révisions** est mis à jour une fois que vous avez analysé chaque pièce.
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.

Déplacer les actifs défectueux le long du 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 au cours du processus de transfert.

Déplacer les actifs excédentaires tout au long du processus de transfert à partir d'un appareil 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 se trouvent 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 où 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** .

- Si aucun ordre de transfert pour l'emplacement de dépôt n'existe, 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 au cours du 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 Now Mobile l'application Agent

Affichez des 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 dont 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 sur 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 du matériel 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 du matériel 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 afin de vous assurer que votre équipe dispose du personnel et de l'équipement appropriés pour son travail. Les équipes planifiées sont des groupes de membres et d'équipements qui persistent après une tâche terminée.

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 des équipements à une équipe de tâches

Ajouter des membres ou des équipements à une équipe de tâche 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 tâche. Les équipes de tâche 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 **délégataire de tâche**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Appuyez sur **Ajouter des délégataires.**
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du destinataire de la tâche

Champs	Description
Besoin	Besoin en ressources auquel cette affectation répond.
Type	Détermine quel type de délégataire répond à l'exigence. 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 accomplir la tâche. Ajoutez des membres ou de l'équipement pour répondre aux besoins en ressources, en veillant à ce que l'équipe soit équipée et dotée du personnel nécessaire à la tâche. Les équipes de tâche 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 une fois la tâche 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.

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**.

Supprimer ou libérer des membres et de l'équipement de votre équipe

Supprimez ou libérez des membres d'équipe et du matériel de vos équipes dans 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 des équipements, 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

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** (icône 
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 des équipements, 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

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle le membre de l'équipe ou l'équipement de tâche 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.

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, **Supprimer** est remplacé par **Mise en production**.

4. Appuyez sur **Supprimer**.

Libérer un membre de l'équipe de tâches

Libérez les membres de l'équipe de tâche 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. Si ce n'est pas le cas, 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 tâche est affecté.
3. Recherchez le membre de l'équipe de travail 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 **Libérer**. Pour annuler, appuyez sur **Annuler**.

Modifier les détails du membre ou de l'équipement

Modifiez les détails d'un membre d'équipe ou d'un équipement planifié individuel, ainsi que d'une équipe entière dans 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 d'équipe planifié individuel ou de l'équipe planifiée entière. Marquez les membres et les équipes comme actifs ou inactifs.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez l'équipe que vous souhaitez modifier.
3. Vous pouvez choisir entre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modifier un délégataire, appuyez sur l'icône **Modifier** ( ) par le délégataire sélectionné.
- Pour modifier l'équipe, appuyez sur l'icône **Actions supplémentaires** (icône 

4. Modifiez les détails dans le formulaire.
5. Appuyez sur **Mettre à jour**.

Modifier les détails de membre d'équipe de tâche

Ajustez le début de travail réel, la fin de travail réelle ou les besoins en ressources d'un délégataire de tâche dans une équipe de tâche.

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** ( ) par le délégataire sélectionné.
4. Modifiez les détails dans 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 des demandes à partir de 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

Procédure

1. Accédez à la notification push reçue sur votre appareil mobile.
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.

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 les commentaires donnés par les clients dans les tâches de commande de travaux et y répondre 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 appareil 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 des problèmes à l'aide du canal de messagerie instantanée de 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 le chat alors que vous n'êtes pas disponible pour afficher le message, 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 .
3. Appuyez sur le bouton **+** pour sélectionner et ajouter un agent avec lequel vous souhaitez vous connecter. Vous pouvez ajouter plusieurs agents pour démarrer un chat de groupe.
4. Dans la boîte de dialogue Message, saisissez 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** dans iOS.

Traduction automatique

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

Démarrer une Barre latérale discussion sur l’application Now Mobile Agent

Créez et affichez des Barre latérale discussions sur l’application Agent mobile .

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Assurez-vous que le module Barre latérale d’extension for Gestion des services sur site (com.sn_fsm_sidebar) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer Barre latérale pour l’application Now Mobile Agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez et affichez des Barre latérale discussions sur l’application Agent mobile . Vous pouvez créer des Barre latérale discussions à partir de l’enregistrement de tâche de commande de travaux.

Procédure

1. Accédez à une tâche de commande de travaux.
2. Appuyez sur la **barre latérale** icône.
3. Appuyer sur l’icône **Créer une discussion dans la barre latérale** icône.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Démarrer une discussion dans la barre latérale

Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Tâche de commande de travaux à laquelle cette discussion est affectée.
Objet	Objet de la discussion.
Ajouter des participants	Participants qui peuvent afficher la discussion et y répondre.
Inclure un bref message pour les participants	Message initial aux participants à la discussion.

5. Appuyez sur **Démarrer la discussion**.

Que faire ensuite
Les participants peuvent afficher la discussion et y répondre. La discussion peut être consultée à partir de l’enregistrement de tâche de commande de travaux ou du fichier global Barre latérale.

Information associée

Résumer une discussion Sidebar sur l’application Now Mobile Agent

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.

Traduction automatique

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

Accéder aux 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

Accédez aux articles de la base de connaissances qui sont joints aux tâches de commande de travaux sur l'application Now Mobile Agent.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **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 notant l'article, en le marquant comme utile ou inutile, et en publiant 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 à partir de 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.
3. Fournissez des commentaires sur l'article en le marquant comme utile ou inutile, en le notant ou en laissant un commentaire.

Accéder aux articles connexes de la base de connaissances

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

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Ouvrez un article à partir 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 Articles associés affiche les articles de la base de connaissances recommandés.

Accéder à des 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 apparaît 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.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Ouvrez un article à partir 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.

Traduction automatique

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

e. 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 à partir 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.

Vous pouvez modifier la période d'affichage des dernières tâches de commande de travaux fermées dans la liste des tâches fermées récemment. 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

Répondre à une tâche révisée

Répondez à une tâche qui vous a été renvoyée pour examen. Mettez à jour la tâche de commande de travaux avec les détails demandés et soumettez la tâche au réviseur.

Traduction automatique

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

Assurez-vous que le module d'extension Gestion de la qualité du service sur site est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion de la qualité du service sur site.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous fermez une tâche de commande de travaux, la tâche est envoyée à un réviseur. Le réviseur peut marquer la tâche comme terminée ou demander plus d'informations. Pour plus d'informations, consultez Réviser une tâche. Vous recevrez une notification concernant la tâche de commande de travaux qui doit être examinée.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Accédez à la tâche de commande de travaux.
   - Naviguez vers **Notifications** et sélectionnez la tâche de commande de travaux qui doit être examinée.
   - Accédez à la **Mes tâches** > **Tâches fermées** > **Informations requises** et sélectionnez la tâche de commande de travaux qui doit être examinée.
3. Ajoutez les informations demandées.

   Remarque :
   Les informations requises dépendent de ce qui a été demandé.

4. Appuyez sur **Mettre à jour la tâche de commande de travaux**.
5. Fournissez des détails sur ce qui a été mis à jour dans le champ **Notes** .
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Résultats
La tâche de commande de travaux est renvoyée au réviseur. Le réviseur peut soit fermer la tâche, soit vous la renvoyer pour révision.

Example: Ajouter le temps passé

Le réviseur a envoyé la tâche de commande de travaux en vous demandant d'ajouter le temps de travail. Vous accédez à la tâche de commande de travaux par le biais de notifications. Dans la liste connexe Temps passé, sélectionnez **Enregistrer le temps** et remplissez le formulaire pour enregistrer le temps travaillé. Vous revenez aux détails de la tâche de commande de travaux et appuyez sur **Mettre à jour la tâche de commande de travaux**. Vous saisissez « J'ai saisi mon temps de travail » dans le champ **Notes** et soumettez la tâche.

Terminer 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

Traduction automatique

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

qu'elle a été fermée. Pour plus d'informations sur l'activation de l'aptitude 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.

      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

Autorisez les clients à signer et à confirmer numériquement une commande de travaux sur l'application Now Mobile Agent une fois celle-ci fermée.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur votre instance de service sur site de bureau, accédez à **Mobile système** > **Applications mobiles**.
2. Cliquez sur **Service sur site**.
3. Depuis la liste connexe Dossiers, cliquez 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.

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 :
     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

Traduction automatique

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

travailler 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. **L'état de votre 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.
   L'état de votre agent de travail est automatiquement mis à jour sur **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 travaillé sur une tâche de commande de travaux

Enregistrez la durée d'exécution d'une tâche à l'aide de l'application Now Mobile Agent.

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 Actions supplémentaires (⋮), puis sélectionnez **Heure de l'enregistrement**.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 **Mes tâches** , sélectionnez une tâche de commande de travaux pour enregistrer les dépenses associées.
3. Appuyez sur le menu en haut à droite et sur l’onglet **Consigner un incident.**
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de cet élément secondaire.
5. Dans le champ **Devise**, sélectionnez la devise utilisée pour la dépense.
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à vos incidents de l’une des façons suivantes :
   - 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 l’écran vers le bas jusqu’à l’onglet **Éléments secondaires** .
   - 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 afficher 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 vous trouvez sur un site où aucune connexion Internet n’est disponible, vous pouvez travailler sur des tâches de service sur site, enregistrer le temps passé sur une tâche, suivre l’utilisation des ressources, créer des besoins de pièces et effectuer des tâches de commande de travaux et 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

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**.

Traduction automatique

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

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 refusez des tâches, enregistrez l'heure de début du déplacement ou du travail, suivez l'inventaire, mettez en pause les tâches, terminez les tâches, fermez les commandes de travaux et consultez les 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 :

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 effectuée 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.

Traduction automatique

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

Enregistrez une dépense secondaire qui s’est produite lorsque vous êtes hors ligne : Enregistrez une dépense supplémentaire

Créer une tâche de commande de travaux.

Créer, travailler sur et marquer une tâche 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 l’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 n’est pas connecté. 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, l’administrateur SLA peut réparer le SLA pour afficher l’heure réelle à laquelle le SLA a été fermé.

Réparer un SLA après la fermeture d’une commande de travaux sur l’application Now Mobile Agent

Réparez un SLA pour capturer l’horodatage de l’appareil qui a été enregistré lorsqu’un SLA a été fermé sur l’application Now Mobile Agent en mode hors connexion.

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

Traduction automatique

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

Les agents de service sur site peuvent afficher des événements et créer et modifier des événements personnels dans le Agent mobile.

Créer un événement personnel dans le Agent mobile

Créez des événements personnels dans le pour Agent mobile bloquer du 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'affichage 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, puis sur **Créer un événement**.
4. Saisissez les informations suivantes.
   - Nom
   - Type
   - Heure de début
   - Heure de fin
5. Appuyez sur **Soumettre**.

Afficher les événements dans Agent mobile

Affichez les événements dans le Agent mobile pour rester à jour sur votre calendrier et tous les événements planifiés pour la journée.

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. 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 le Agent mobile

Modifiez les événements personnels que vous avez créés dans le Agent mobile champ si un élément lié à l'événement change.

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 les états des équipements avec le Agent mobile

Enregistrez, contrôlez ou signalez un équipement cassé à l'aide de l'applet **Mon équipement** dans le Agent mobile.

Vérifier l'équipement à l'extérieur ou à l'intérieur avec le Agent mobile

Retirez ou réenregistrez l'équipement affecté à votre commande de travaux, tâches ou 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. 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 devient **Disponible**. Si la tâche de commande de travaux affectée est terminée, l'instance d'équipement ne peut plus être extraite pour cette tâche.

Traduction automatique

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

Signaler un équipement cassé avec le Agent mobile

Signalez les répartitions de l'équipement affecté à votre commande de travaux, tâches ou 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 **Répartition des rapports**.
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 déconnecté.

Parcourir un site de tâches dans l'application Mobile Agent

Affichez une carte du chantier et obtenez des indications pour vous rendre à l'emplacement spécifique sur le site.

Avant de commencer
Pour afficher les plans de site, les administrateurs doivent activer le module d'extension Site Mapping for Gestion des services sur site (com.). Pour plus d'informations, consultez Activer le mappage de site pour Gestion des services sur site.

Rôle requis : wm_agent

Procédure

1. Sélectionnez **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Sélectionnez **Site**.
4. Sélectionnez **Obtenir l'itinéraire**.

Créer une tâche de commande de travaux à l'aide de l'application Now Agent mobile

En tant qu'agent, créez des tâches de commande de travaux à l'aide de l'application mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pour ajouter des emplacements, les agents doivent disposer du rôle sn_fsm_service_loc.wm_service_location_write.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez au formulaire Créer un nouveau travail.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à partir de brouillons de tâches, accédez à **Mes tâches** > **Brouillons de tâches** > **Créer un nouveau travail**.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à partir d'un actif, accédez à l'actif, puis appuyez sur **Créer un nouveau travail**.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à partir du menu Débordement de la commande de travaux, accédez à la commande de travaux et sélectionnez l'icône **Dépassement du menu** Sélectionnez **Créer un nouveau travail**.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux sœur, ouvrez la tâche de commande de travaux sélectionnée. Accédez ensuite à **Connexe** > **Tâches de commande de travaux sœurs** > **Créer une nouvelle tâche sœur**.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à partir d'un produit de la base d'installation concerné, accédez au produit de la base d'installation concerné, puis appuyez sur **Créer un nouveau travail**.
2. Renseignez les champs.

Formulaire de tâche de commande de travaux

Champ	Description
Commande de travaux	Commande de travaux à laquelle cette tâche est affectée.
Société	Société pour laquelle la commande de travaux a été ouverte.
Ressource	Pièces nécessaires à l'exécution de la tâche. **Remarque :** Si cette option est sélectionnée, les champs Élément de base d'installation et Emplacement sont masqués.
Élément de base d'installation	L'élément de base d'installation qui pose problème à l'utilisateur. **Remarque :** Si cette option est sélectionnée, les champs Actif et Emplacement sont masqués.
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 Définition d'emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.
Priorité	Priorité de cette tâche.
Description brève	Brève explication 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
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 lors des étapes ultérieures du cycle de vie de la commande de travaux.

3. Appuyez sur **Soumettre**.

Utilisation du suivi d'emplacement 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 vous sont proposées. Deux options de suivi de l'emplacement sont disponibles, basée sur l'action et manuelle. Vous pouvez sélectionner l'une des options 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 l'article Utilisation du suivi de localisation pour mobile .

Playbooks pour l'application Now Agent mobile

Les playbooks de l'application Now Agent mobile fournissent une expérience guidée pour l'exécution des tâches de commande de travaux sur un appareil mobile.

Des playbooks pour le moment 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 en étapes pour fournir une expérience guidée. Ils vous orientent 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 :

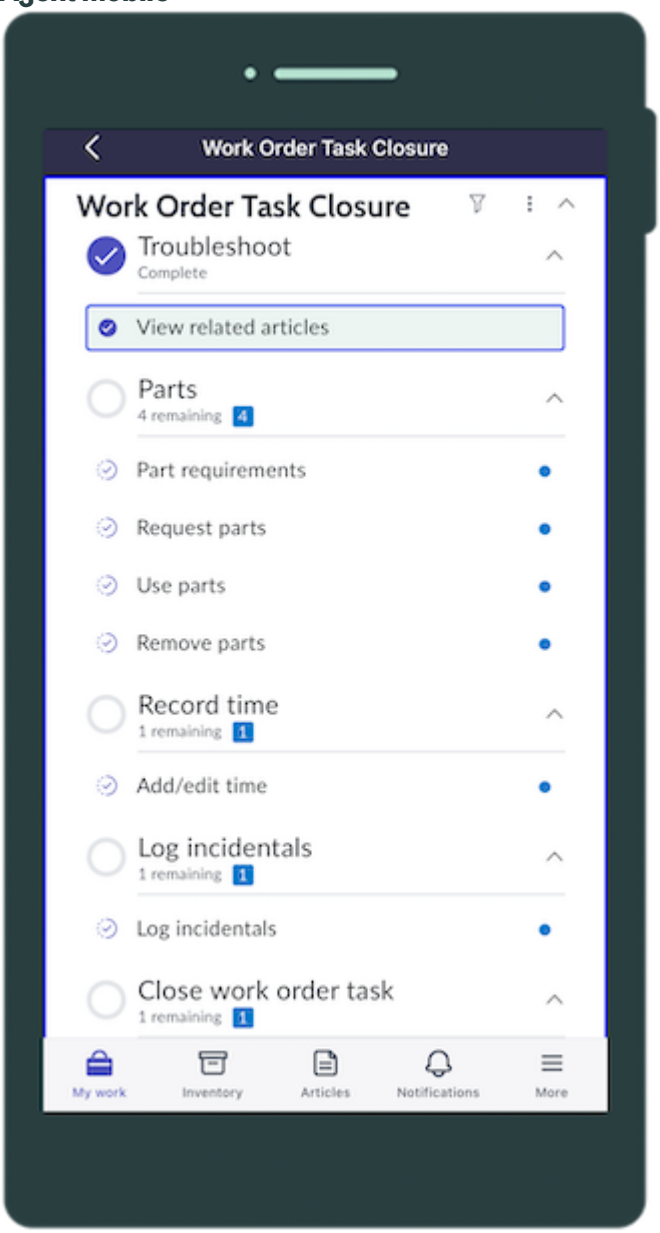
1. Dépannage
2. Pièces
3. Heure de l'enregistrement
4. Consigner des incidents
5. Vérifier l'achèvement du travail
6. Fermer la tâche de commande de travaux

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

Traduction automatique

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

Traduction automatique

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

marquez ces pièces comme étant en cours d'utilisation ou supprimez-les pour maintenir un inventaire précis.

Pour plus d'informations sur la demande de pièces, reportez-vous à la section Demander l'inventaire.

Heure de l'enregistrement

L'étape Heure de l'enregistrement 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 travaillé sur une tâche de commande de travaux.

Consigner des incidents

L'étape Consigner les éléments secondaires contient le module **Consigner les éléments secondaires** . Consigner 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** . Examinez 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 avec des notes comme terminée ou incomplète.

Pour en savoir plus sur la fermeture d'une tâche, reportez-vous à la section 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 de l'emplacement 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 nécessitant une attention particulière ou une maintenance, ils peuvent immédiatement créer une nouvelle commande de travaux pour ces zones.

Commencer à travailler 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 **Travail en cours** ou **Accepté** .
- Activez le suivi d'emplacement à partir de votre équipement mobile pour enregistrer votre position dans la table d'historique de géolocalisation. Pour plus d'informations, consultez l'article Utilisation du suivi de localisation pour mobile .

Rôle requis : wm_agent

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 **Afficher tout**.
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 de l'actif et un numéro séquentiel, ainsi que les détails de départ 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 passez en revue 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 de lanceur Google Maps ( ) dans le champ Emplacement de départ.
   La carte se lance et l'emplacement des actifs linéaires 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. Fournissez des informations supplémentaires relatives au problème identifié en chargeant une pièce jointe telle qu'une photo, une image ou un document dans le champ **Ajouter une pièce jointe** .
    c. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Emplacement	L'emplacement opérationnel de l'agent. Ce champ est renseigné automatiquement 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'emplacement actuel de l'agent. Vous pouvez modifier ces valeurs si nécessaire.
Ressource	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.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

11. 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 ou une maintenance.

Utilisation Gestion des services sur site de l'intégration de la conférence virtuelle

Lancez une téléconférence à partir de votre application mobile native à l'aide de l'intégration de Gestion des services sur site la 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 ZoomMicrosoft Teams ponts de conférence ou l'un ou l'autre dans votre ServiceNow instance.

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 d'agent. La sélection Zoom vous permet d'entrer en contact avec des clients et vos homologues agents. 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 et ZoomMicrosoft Teams dans votre ServiceNow instance.

Procédure

1. Accédez à l'application mobile Field Service.
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.

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 Actions supplémentaires (⋮), 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 la section Lancer une Zoom réunion OR Microsoft Teams à partir de l'application Now Agent Mobile.

Lancer une Zoom réunion OR Microsoft Teams 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 OR Microsoft Teams pour faire de Zoom la visioconférence et du partage d'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.

En lançant la réunion, les participants reçoivent une notification par e-mail et par SMS qui inclut le numéro de tâche de commande de travaux, une brève description du problème et le lien de la réunion.

Remarque :
Les détails d'une téléconférence 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 plate-forme 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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	Tous les groupes dans votre instance.
Client	Pour Zoom les appels, vous pouvez ajouter un client mentionné dans la tâche de commande de travaux. Vous devez installer le module d'extension Service clientèle with Gestion des services sur site pour voir le nom du client sur les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Customer Service Management.

c. Une fois la liste des participants finalisée, appuyez sur **Envoyer** pour lancer la téléconférence.

d. Appuyez sur l'ID de téléconférence pour participer 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 plus de 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 contenant le lien pour rejoindre la téléconférence. Dans le cas contraire, 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 mobile Now Agent.

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

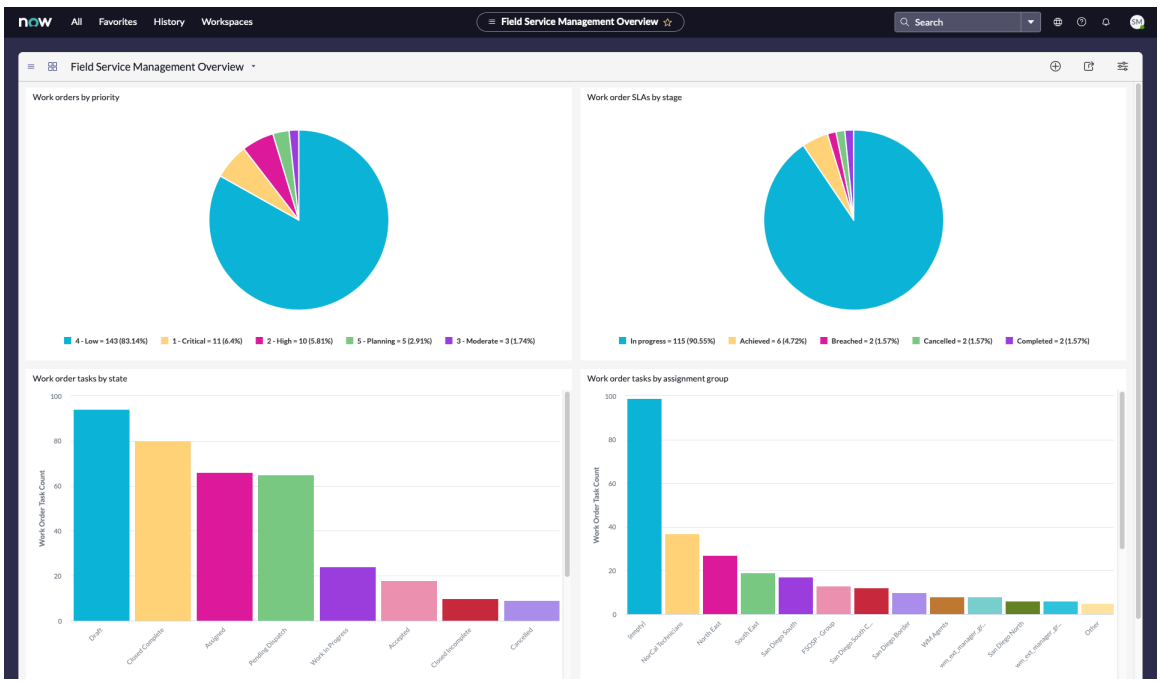
Field Service Les solutions d'analyse et de reporting contiennent des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Traduction automatique

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

Utiliser le tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des services sur site

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble de Gestion des services sur site pour examiner les commandes de travaux par ordre de priorité. Vous pouvez également afficher les tâches en fonction de leurs groupes d'affectation.



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 de vue d'ensemble de Gestion des services sur site

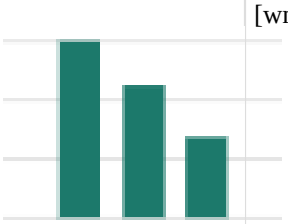
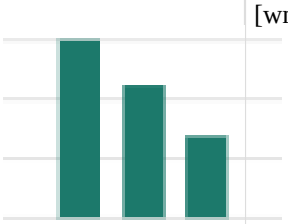
Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Tous les utilisateurs ayant le rôle wm_basic	Examine les tâches de commande de travaux par priorité. Comprend l'état des tâches de commande de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des 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.
SLA de commande de travaux par étape	 Tarte	[task_SLA]	Vue d'ensemble des tâches de commande de travaux par étape (p. ex. En cours, Atteinte ou Rompue).
Tâches de commande de travaux par état	 Bar	[wm_task]	Vue d'ensemble des tâches de commande de travaux par 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.

Traduction automatique

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.

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

Utiliser le 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 **Tout** > **Service sur site** > **Vue d'ensemble**.

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).

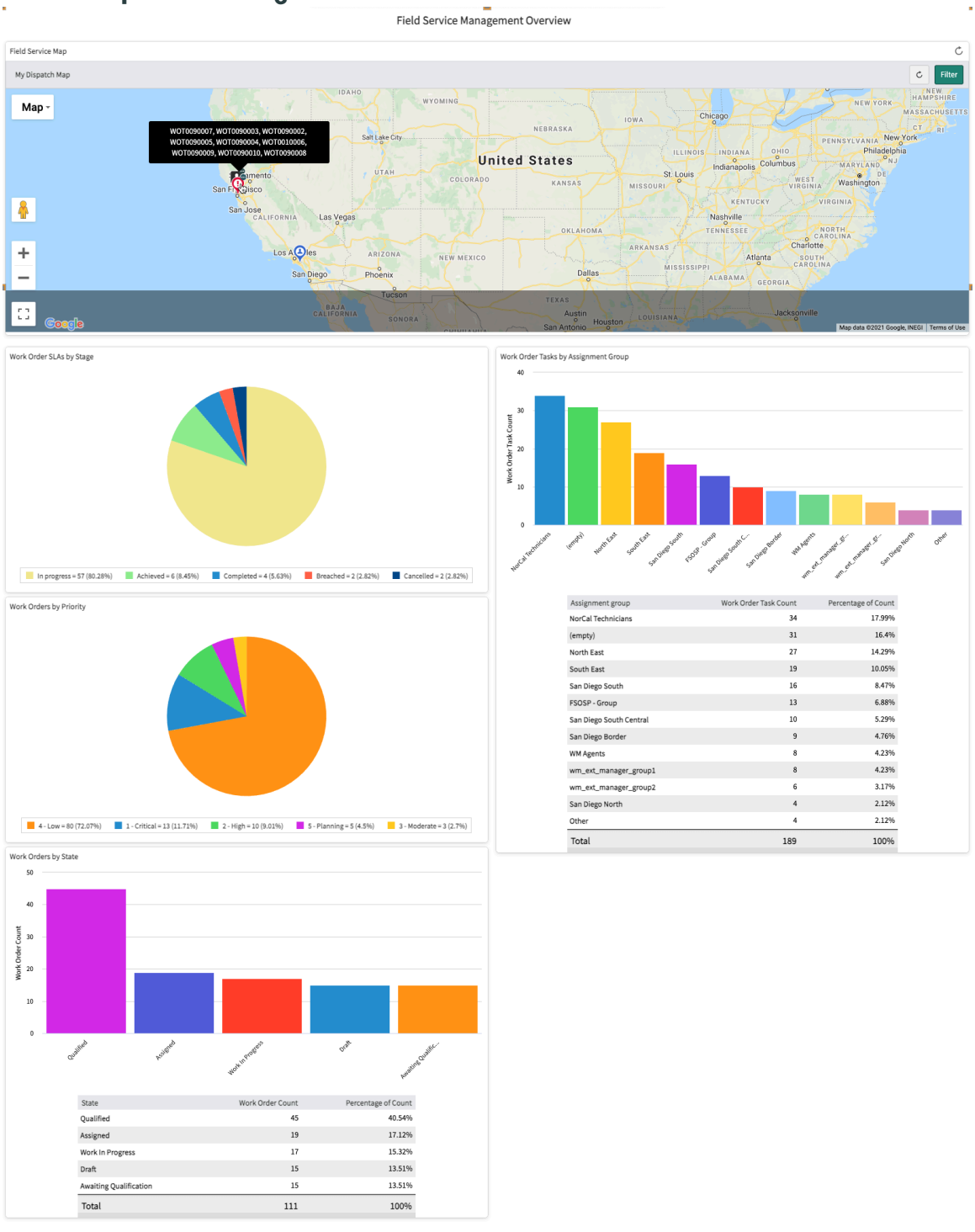
Example

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.

Traduction automatique

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



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.

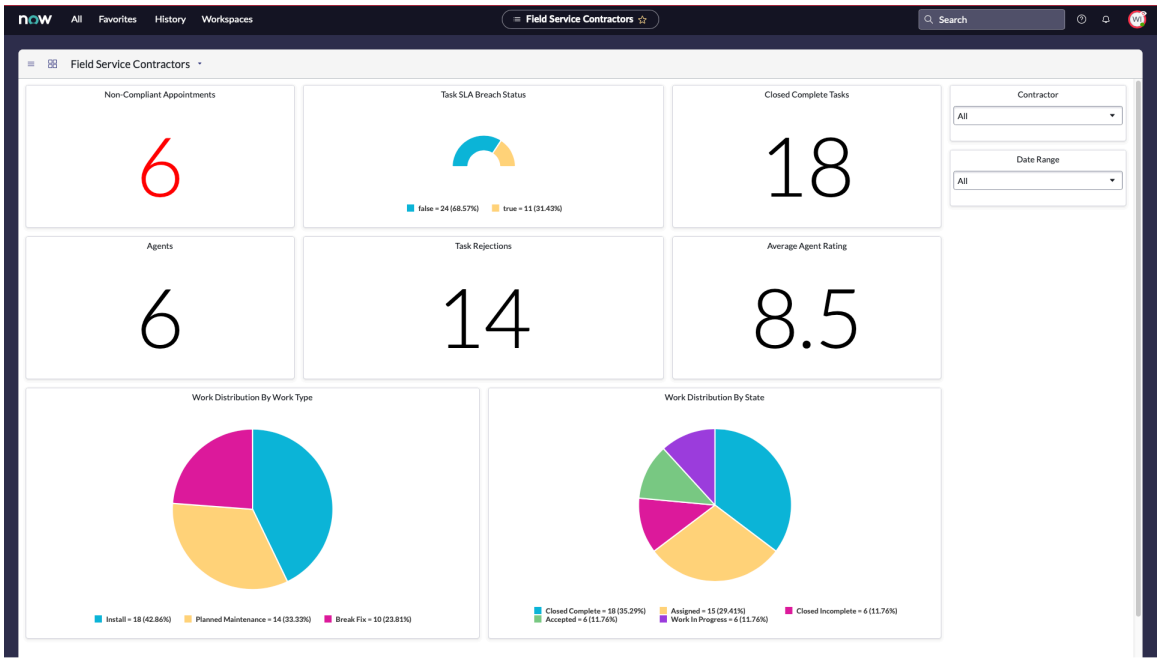
Vous pouvez cliquer sur les éléments contenus dans les rapports pour obtenir plus d'informations sans quitter la page de vue d'ensemble.

Tableau de bord du prestataire

Utilisez ce tableau de bord pour examiner l'état des tâches de commande de travaux, des agents, des commentaires des agents et des nominations des sociétés sous-traitantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 entreprises 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 de cas d'utilisation pour le tableau de bord 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 prestataire et de la plage de dates sélectionnées. 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 des données

Vue d’ensemble des visualisations de données sur le tableau de bord 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 sous-traitante.
Rejets de tâches	Score unique 	[wm_task_rejection]	Nombre de tâches de commande de travaux rejetées par le gestionnaire 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.

Vue d'ensemble des visualisations de données sur le tableau de bord 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 du travail par type de travail	Tarte 	[wm_task]	Pourcentage de tâches de commande de travaux divisées en fonction du type de travail, tel que l'installation, la réparation, la panne, 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

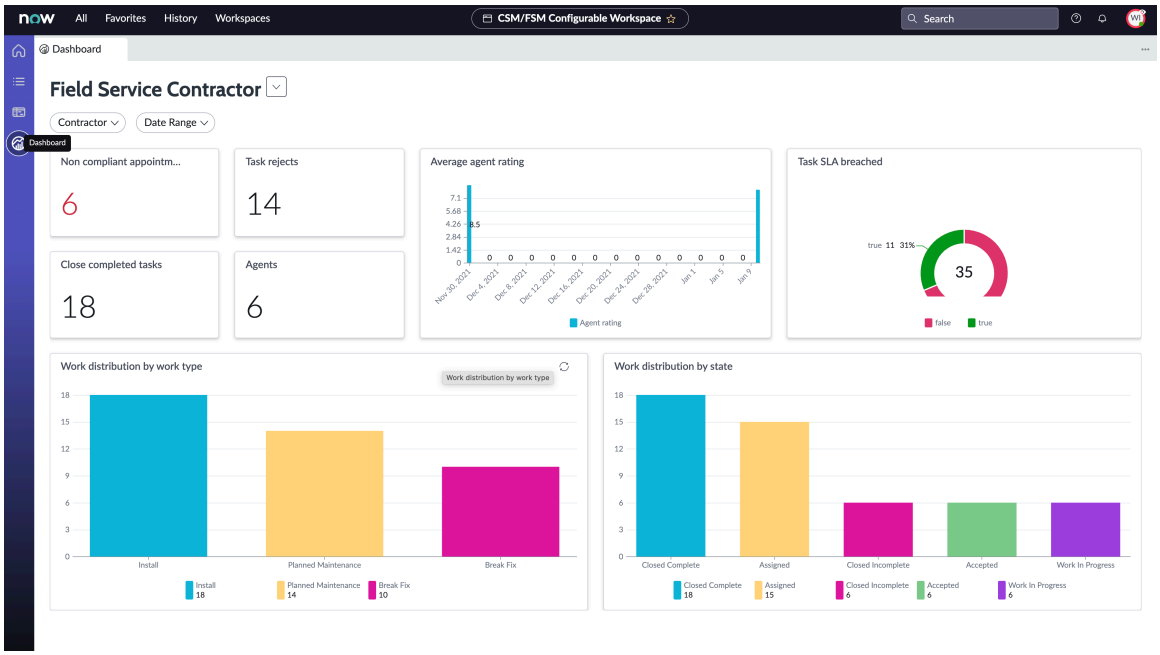
Nom	Type de filtre	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Prestataire	Référence	Sélectionner une seule entrée	Filtrez les résultats du rapport en fonction d'une société contractante sélectionnée ou de toutes.
Plage de dates	Date	Sélectionner une seule entrée	Filtrez les résultats du rapport 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 examiner 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 entreprises 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 **Field Service > Workspaces** >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 de cas d'utilisation pour le tableau de bord 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 prestataire et de la plage de dates sélectionnées. 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 des données

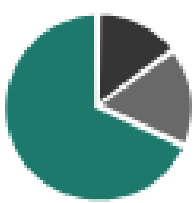
Vue d’ensemble des visualisations de données sur le tableau de bord Prestataire

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 du 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 sous-traitante.
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 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, tel que l'installation, la réparation, la panne, 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

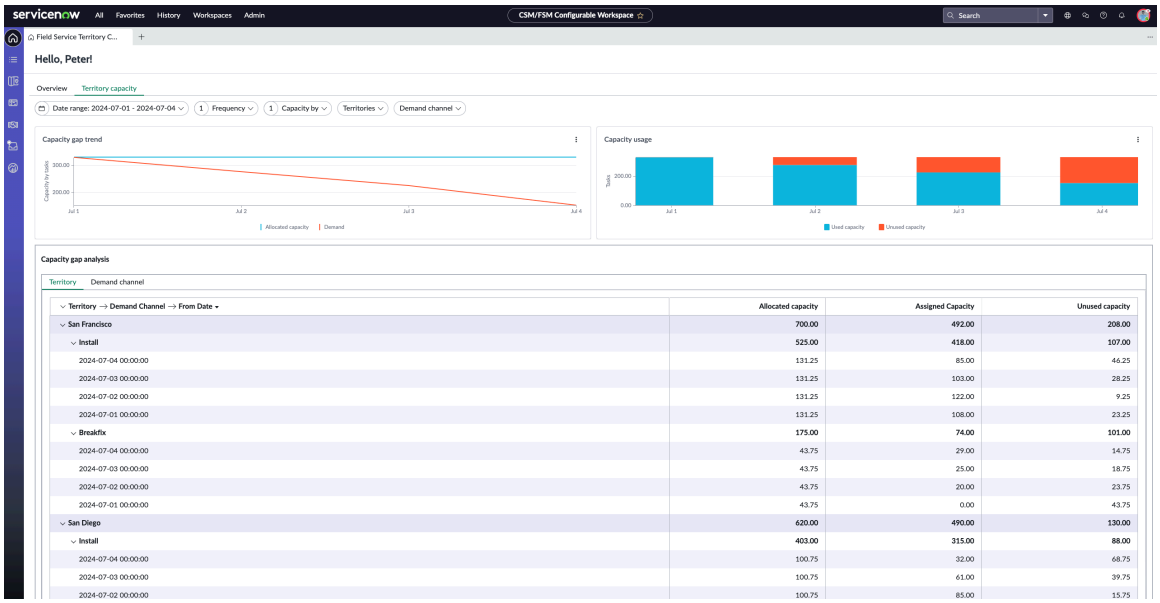
Nom	Type	Description
Prestataire	Référence	Filtrez les résultats du rapport en fonction d'une société contractante sélectionnée ou de toutes.
Plage de dates	Date	Filtrez les résultats du rapport en fonction de la plage de dates sélectionnée, par exemple les 30 derniers jours.

Tableau de bord d'analyse des capacités du territoire du service sur site

Utilisez le tableau de bord Analyse de la capacité du territoire du service sur site pour suivre les tendances de capacité à l'aide de graphiques et de diagrammes interactifs, effectuer une analyse des écarts avec un tableau croisé dynamique personnalisable et appliquer des filtres pour un affichage ciblé des données et une prise de décision éclairée.

Traduction automatique

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

- Les rôles fsm_territory_manager et fsm_territory_planner sont requis pour accéder au tableau de bord.
- Le rôle fsm_resource_manager est nécessaire pour afficher les données relatives à ses territoires respectifs.

Accéder au tableau de bord Analyse de la capacité du territoire du service sur site dans l'espace de travail configurable

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **l'onglet Espaces de travail >de service sur site >Espace de travail configurable CSM/FSM>Accueil>Capacité du territoire**.

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 de cas d'utilisation pour le tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Planificateur de territoires	Gère et optimise les ressources de service sur site. Il s'agit de suivre les tendances de capacité, d'analyser les écarts de capacité grâce à un tableau croisé dynamique personnalisable et d'appliquer des filtres pour une analyse ciblée des données. Le planificateur ajuste l'allocation des ressources en fonction des informations afin de minimiser les temps d'indisponibilité et d'améliorer les niveaux de service, gère les événements spéciaux en remplaçant les paramètres de capacité standard et collabore avec les membres de l'équipe 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.

Scénarios de cas d'utilisation pour le tableau de bord (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	assurer le bon déroulement des opérations de service sur site.
Gestionnaire du territoire	Optimise les performances dans des zones géographiques spécifiques. Surveille les tendances de capacité à l'aide de graphiques interactifs, effectue une analyse des écarts à l'aide d'un tableau croisé dynamique personnalisable et applique des filtres pour obtenir des informations ciblées. Le gestionnaire ajuste les paramètres de capacité pour les événements spéciaux, assure une allocation efficace des ressources et explore des données détaillées sur l'utilisation de la capacité pour gérer et répondre efficacement aux incohérences.

Rapports

Titre	Type	Table source	Description
Tendance de l'écart de capacité	Graphique en courbes	wm_demand_for_capacity, wm_task	Utilise un graphique linéaire pour comparer la capacité allouée et la demande de travail réelle au fil du temps. La capacité allouée correspond aux ressources affectées, tandis que la demande de travail correspond au volume réel de tâches. Ce rapport identifie les écarts afin d'améliorer la planification et l'optimisation des ressources.
Utilisation de la capacité	Histogramme	wm_demand_for_capacity	Utilise un histogramme pour afficher la capacité utilisée par rapport à la capacité inutilisée. Cela donne un aperçu de l'utilisation des ressources, ce qui facilite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
			l'optimisation de la planification et des opérations.
Analyse de l'écart de capacité	Rapport	wm_demand_for_capacity	Le rapport d'analyse des écarts de capacité identifie les écarts entre la demande de travail allouée et la demande de travail réelle. Le tableau croisé dynamique répartit les données par territoire et par canal de demande, affichant la capacité allouée, affectée et inutilisée. Cela permet de résoudre les problèmes de planification et d'allocation des ressources.

Filtres

Nom	Type	Description
Plage de dates	Date	Filtrez les résultats en fonction de la plage de dates sélectionnée, par exemple Ce mois-ci ou Cette semaine.
Fréquence	Référence	Filtrez les résultats en fonction de la fréquence (par exemple, Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle ou Annuelle).
Capacité par	Référence	Filtrez les résultats en fonction de la fréquence, par exemple heures, ou tâches.
Territoires	Référence	Filtrez les résultats en fonction d'un territoire sélectionné et d'autres sélections de filtres telles que la fréquence, la capacité par, etc.

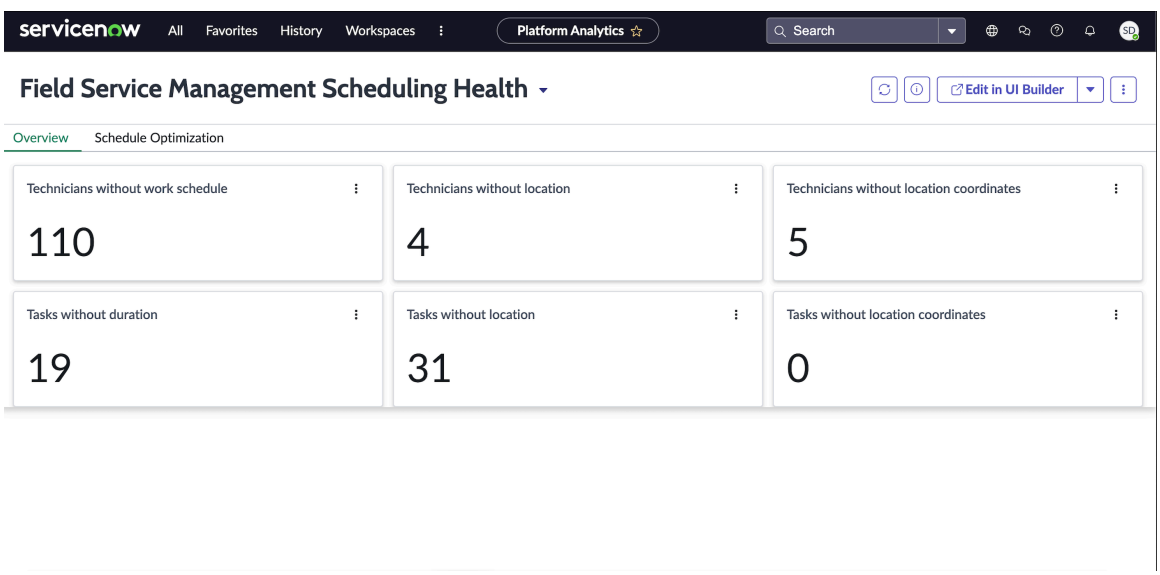
Traduction automatique

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

Nom	Type	Description
Canal de demande	Référence	Filtrez les résultats en fonction d'un canal de demande sélectionné et d'autres sélections de filtres telles que le territoire, la fréquence, la capacité par...

Tableau de bord de l'intégrité de la planification

Utilisez ce tableau de bord pour afficher les mesures des techniciens, les mesures des tâches et Optimisation du calendrier les détails de la configuration.



Rôles Now Platform requis

- Le rôle wm_basic est nécessaire pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord.
- Le schedule_optimization_planner ou le schedule_optimization_user est nécessaire pour afficher l'onglet **Optimisation du calendrier** .

Accéder au tableau de bord Intégrité de la planification

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à :

- **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Vérification de l'intégrité**
- **Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Vérification de l'intégrité**

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.

Traduction automatique

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

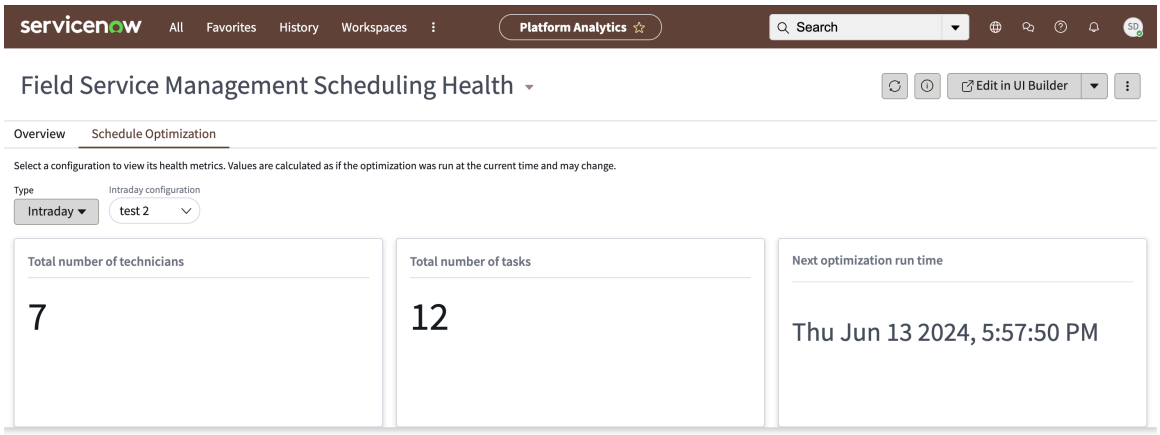
Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Répartiteur	Identifie les facteurs qui empêcheront l'affectation d'une tâche de commande de travaux. Cliquez sur n'importe quelle zone du graphique pour afficher les enregistrements correspondants.
Administrateur	Les administrateurs ont les capacités d'un répartiteur et peuvent mettre à jour les informations manquantes dans l'enregistrement. Cliquez sur n'importe quelle zone du graphique pour afficher les enregistrements correspondants.

Vue d'ensemble des visualisations des données

Titre	Type	Table source	Description
Techniciens sans calendrier de travail	Score unique	sys_user	Nombre d'agents qui n'ont pas de calendrier de travail.
Techniciens sans emplacement	Score unique	sys_user	Nombre d'agents dont l'enregistrement utilisateur n'a pas d'emplacement.
Techniciens sans coordonnées d'emplacement	Score unique	sys_user	Nombre d'agents dont l'enregistrement utilisateur n'a pas de latitude ni de longitude.
Tâches sans durée	Score unique	wm_task	Nombre de tâches qui n'ont pas de durée.
Tâches sans emplacement	Score unique	wm_task	Nombre de tâches qui n'ont pas d'emplacement.
Tâches sans coordonnées d'emplacement	Score unique	wm_task	Nombre de tâches qui n'ont pas de latitude et de longitude.

Traduction automatique

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

Titre	Type	Table source	Description
Nombre total de techniciens	Score unique	sys_user	Nombre d'agents qui seront inclus dans la prochaine exécution d'optimisation.
Nombre total de tâches	Score unique	wm_task	Nombre de tâches qui seront incluses dans la prochaine exécution d'optimisation.
Prochaine heure d'exécution de l'optimisation	Date/Heure		Date et heure de la prochaine exécution d'optimisation planifiée.

Filtres

Le filtre **Type** contient deux choix, lot et intrajournalier. Votre sélection affichera l'un des filtres suivants.

Nom	Type	Description
Lot	Sélection unique	Générez un rapport basé sur la configuration de lot sélectionnée.
Configuration intrajournalière	Sélection unique	Générez un rapport basé sur la configuration intrajournalière sélectionnée.

Utilisation du tableau de bord Field Service Safety

Passez en revue 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 Sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la Xanadu mise en production, le Field Service tableau de bord Sécurité est supprimé de l'application Emergency Exposure Management. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les 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 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 voir 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 .

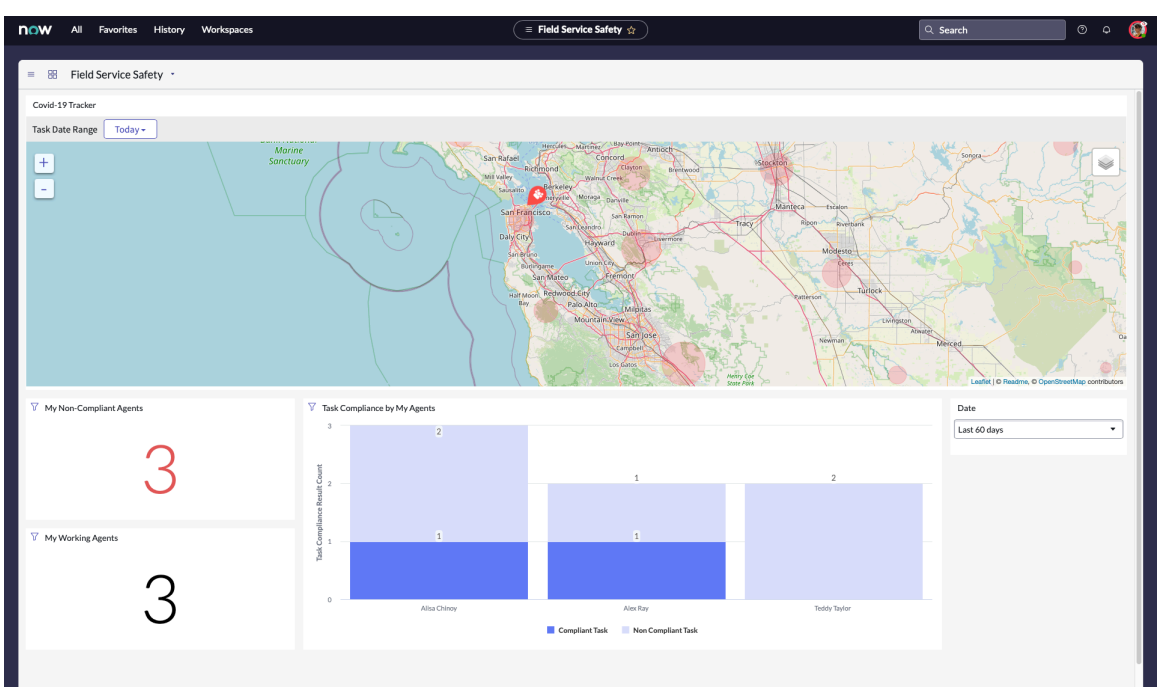
Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19

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 globales sur le COVID-19 sur demande dans le Field Service tableau de bord Sécurité. Les *`COVID-19 Data Feed - pre-sync`* travaux planifiés et *`COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection`* s'exécutent chaque nuit 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 :

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

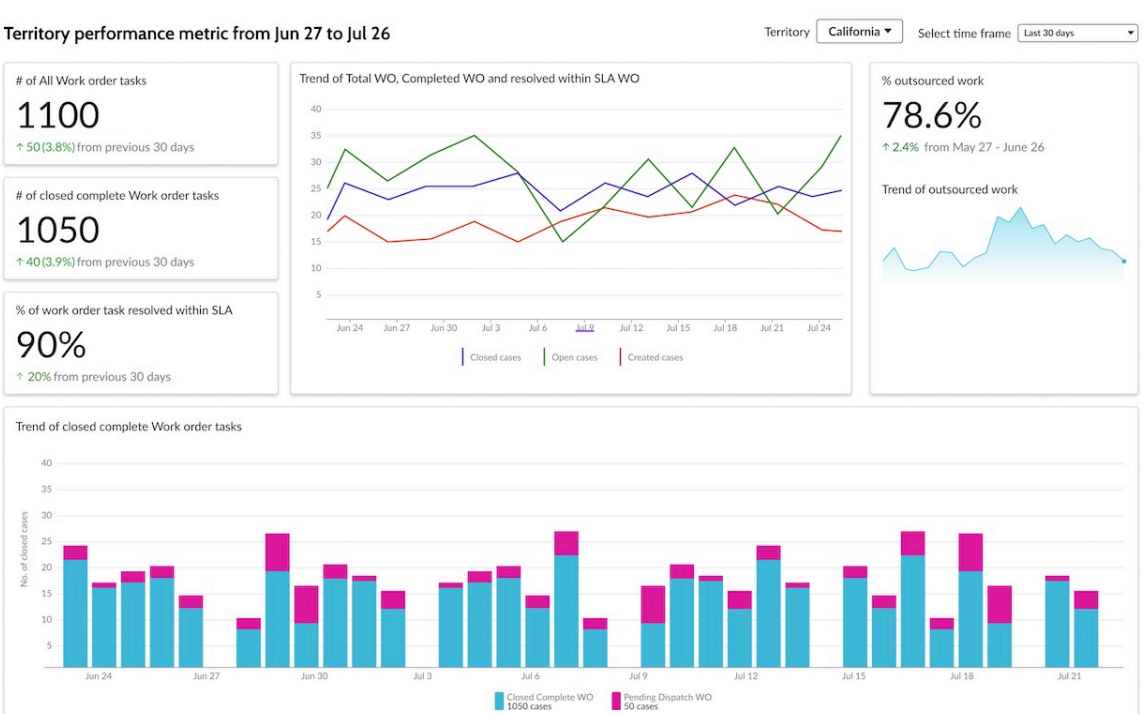
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Rapport du tableau de bord de sécurité (suite)

Graphique	Description
	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.

Tableau de bord Analyse des performances Territoire du service sur site

Utilisez ce tableau de bord pour afficher et analyser les analyses de performances telles que les tâches de commande de travaux ouvertes, l'utilisation des agents sur les tâches de commande de travaux et la durée moyenne de déplacement 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 Territoire de 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**.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes dans votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation suivants.

Exemples d'utilisation du tableau de bord Analyse des performances Territoire de service sur site

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.
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 des données

Options de visualisation de l'analyse des performances des territoires

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 de clôture moyenne du travail.

Traduction automatique

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

Options de visualisation de l'analyse des performances des territoires (suite)

Titre	Type	Table source	Description
% 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.
% d'utilisation d'agents pour les tâches de commande de travaux	Score unique 	[wm_task]	Nombre d'agents affectés aux 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 indiqué 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 de rapport d'analyse des performances des territoires

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.

Traduction automatique

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

Nom	Type de filtre	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Date	Date	Date à sélection unique	Filtrez le rapport en fonction de la date sélectionnée.

Afficher les rubriques de 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 en utilisant Intelligence prédictive for Gestion des services sur site.

Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin ou wm_manager.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Tendances des commandes de travaux**.
2. Cliquez sur un ID de grappe dans la liste Synthèse de la grappe pour afficher la liste des commandes de travaux connexes.
   - Les concepts des grappes répertorient les dix mots les plus récurrents apparaissant 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 la similarité des commandes de travaux.

Référence de Gestion des services sur site

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants Gestion des services sur site qui sont installés automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Gestion des services sur site.

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 instwith 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.

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 wm_work_order_task_potential_assignment	Calcule et stocke le groupe d'affectation potentiel s'il existe plusieurs groupes d'affectation qui peuvent être pris en charge pour une tâche de commande de travaux. **Remarque :** Applicable uniquement lorsque **la propriété système Mettre à jour la table wm_work_order_task_potential_assignment_groups avec les 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 la façon dont chaque tâche de commande de travaux a été affectée, ainsi que la date et l'heure.
Ressources	Stocke l'inventaire ainsi que le coût et les détails de 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.

Tables installées avec Field Service Management (suite)

Table	Description
actif alm.asset	
Plan d'attribut d'Agent Schedule wm_agent_schedule_attribute_plan	Stocke l'emplacement des agents de début et de fin de journée pour une durée donnée.

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 activités pour les commandes de travaux. Le système synchronise automatiquement les valeurs de cette propriété et les sélections 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 activités pour les tâches de commande de travaux. Le système synchronise automatiquement les valeurs de cette propriété et les sélections 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 système que vous souhaitez prendre en compte pour calculer l'historique de géolocalisation de l'agent par rapport à l'heure actuelle. Si la durée de la dernière mise à jour de l'historique de géolocalisation est supérieure à la durée définie pour cette propriété, le système utilise la tâche ou l'emplacement du domicile de l'agent au lieu de l'historique de géolocalisation pour déterminer l'emplacement actuel de l'agent. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 240 • 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.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Lorsqu'elle est définie sur vrai, les répartiteurs peuvent effectuer une double réservation manuelle d'agents, même lorsque la planification dynamique est activée. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
work.management.allow.auto.metric_cleanup	Fréquence, en nombre de jours, à laquelle la table d'instances de mesures doit être purgée des informations sur la tâche de command de travaux afin d'éviter une quantité inutile de données dans la tabl • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 365 • Emplacement : table Liste des propriétés système [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 pour verrouiller la tâche de commande de travaux et empêche également la réaffectation. Par exemple, vous pouvez configurer les tâches de commande de travaux pour qu'elles soient automatiquement verrouillées lorsque l'état est **Affecté** et exclues davantage dans les mécanismes de planification automatisés tels que la planification dynamique et les recommandations de tâches intelligentes. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	Calcule et remplit automatiquement les groupes d'affectation potentiels en fonction de l'emplacement et des groupes d'affectatio 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 les `wm_work_order_task_potential_assignment_group` groupes d'affectation potentiels pour 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.

Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• 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 travaillent lorsqu'aucun calendrier n'est défini. Cette valeur fixe l'heure de démarrage d'une journée autre que celle en cours, lorsqu'aucune tâche n'est planifiée ou se poursuit depuis la veille. Cette propriété 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 tâche de commande de travaux lorsque la tâche est . Chaque fois que la tâche est reprise, le temps passé sur la tâche est enregistré dans la carte de pointage. Le champ **Durée réelle du travail** capture le temps de travail cumulé passé sur la tâche. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
work.management.allow.travel.task.timecard	Permet d'enregistrer le temps qu'un agent a passé pour exécuter une tâche de commande de travaux. La carte de pointage est générée lorsqu'un agent clique sur **Démarrer le travail**. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
work.management.limit.location	Par défaut, la liste des groupes de distribution disponibles est filtrée selon leur proximité de l'emplacement de la tâche de commande de travaux. Lorsque cette propriété est définie sur faux, le système affiche tous les groupes de répartition pour la sélection sans tenir compte 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.

Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** > **Répartir les propriétés pour le service 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 absolue de 300 agents et fixe la valeur à ce niveau. Si vous en spécifiez plus de 300, le système ne peut pas répartir automatiquement une tâche pour un groupe de répartition qui contient plus d'agents que la valeur 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 début du déplacement pour la suivante. Un exemple d'une valeur de temps 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 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 • Emplacement : liste des propriétés système
work.management.rejected.technician.duration	Le nombre d'heures après lesquelles une tâche de commande de travaux peut être planifiée de manière dynamique pour l'agent qui a rejeté 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.

Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• 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 administrateu exécute le script `Migrate Skills to Task Skill M2M`. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : wm_task,customerservice_case, 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 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 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalculation	Quand elle est définie sur vrai, elle ignore la vérification du calcul de déplacement pour les agents de service sur site. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : liste des propriétés système
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day	Définit le nombre maximal de nouveaux emplacements autorisés pa jour pour les utilisateurs externes. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**
sn_fsm_crew.gestion.travail.autoriser.sous-dimensionné.affectation.tâche.équipe	Permet aux répartiteurs d'affecter manuellement une tâche à une équipe, même lorsque la taille de l'équipe ne répond pas au critère Nombre minimal d'agents 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 : faux • Emplacement : liste des propriétés système
work.management.optimization.conflict_handling	Gère l'affectation des tâches planifiées en dehors des heures de travail de l'agent lors de l'optimisation de l'itinéraire de tâche pour l'agent. Choisissez l'un des comportements d'optimisation d'itinéraire suivants pour éviter les conflits qui peuvent survenir en raison des tâches de débordement : • stop_action : mettre fin à l'action d'optimisation de l'itinéraire et renvoyer l'état d'origine de l'acheminement à l'agent. • unassign_task : annuler l'affectation des tâches planifiées en dehors des heures de travail de l'agent. • Extend_tasks : ajuster les tâches non affectées vers la fin du calendrier de l'agent lors de l'optimisation de l'itinéraire en fonction des tâches. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : stop_action • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_crew.durée.par défaut.en.jours.dumembre.équipe	Définit le nombre de jours par défaut pendant lesquels un agent fait partie d'une équipe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_task_grouping.log.verbosité	Consigne les détails du regroupement dynamique. Enregistre des informations telles que le nombre de tâches groupées, les numéros de tâches groupées, les numéros de sous-tâches, les politiques, les règles et les qualificatifs utilisés pour créer des lots. • **Type** : choice_list • **Valeur par défaut** : OFF • **Emplacement** : table Liste des propriétés système [sys_properties]
work.management.default.scheduled.start	Date de début planifiée par défaut ajoutée à la tâche de commande de travaux. Si la valeur est définie sur faux, le début planifié n'est pas renseigné tant que les tâches n'entrent pas dans l'état planifié. Si la valeur est définie sur vrai, le début du calendrier est rempli lorsque les tâches passent à l'état Expédition en attente.

Traduction automatique

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

Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : table Liste des propriétés système [sys_properties]

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 une estimation du temps de déplacement et de la distance parcourue par l'agent jusqu'aux emplacements des tâches lorsque les agents se voient attribuer des tâches 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	déplacement de l'agent et de la distance jusqu'aux emplacements des tâches lorsque les agents se voient attribuer 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**
work.management.travel.calculation.manual_assignment	Utilise l'API Google Maps, Beans.AI ou des estimations 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. **Remarque :** Les fournisseurs de cartes fonctionnent selon un modèle de gestion des licences BYOL (Bring Your Own License). • 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 une estimation du temps de déplacement de l'agent et de la distance jusqu'aux emplacements de la tâche lorsque l'itinéraire de l'agent est optimisé. **Remarque :** Les fournisseurs de cartes fonctionnent selon un modèle de gestion des licences BYOL (Bring Your Own License). • 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.bundle_route_optimization	Active l'optimisation de l'itinéraire pour optimiser les sous-tâches au sein des lots de tâches de commande de travaux. • **Type** : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • **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 une estimation du temps de déplacement et de la distance parcourue par l'agent entre l'emplacement de la tâche et l'emplacement de l'agent lorsque celui-ci commence à se déplacer. Si un agent quitte avant ou après l'heure de début du déplacement planifié, les valeurs Début du déplacement planifié, Début planifié, Fin estimée et Durée de déplacement estimée de la tâche sont mises à jour. • 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.
work.management.travel.calculation.schedule_assistant	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 pour le calcul de l'aide à l'affectation. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau • 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 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 qui contiennent les pièces avec la quantité demandée apparaissent selon les critères de recherche sélectionnés.
	• Type : liste de choix
	• Valeur par défaut : aucune restriction
	  ○ **Aucune restriction** : fouillez tous les entrepôts et les entrepôts personnels de vos pairs.
	  ○ **Groupe d'affectation uniquement** : recherchez tous les entrepôts des agents homologues qui font partie des groupes d'affectation de l'agent de service sur site connecté.
	  ○ **Entrepôts préférés uniquement** : recherchez 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 les agents de service sur site demandent des pièces à des agents homologues. • 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**

Traduction automatique

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

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 : faux • 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*. • 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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. • 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 : faux • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	Lorsque cette propriété est définie sur vrai, le temps de déplacement estimé n'est 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.

Propriétés de la planification dynamique pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	calculé pour les tâches affectées à l'agent à l'aide de la planification dynamique. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • 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 une estimation du temps de déplacement et de la distance parcourue par l'agent jusqu'aux emplacements des tâches lorsque les agents se voient attribuer des tâches 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.optimize_travel_time_rating	Utilisé pour fournir une évaluation d'optimisation plus précise pour chaque bloc de travail des agents. La propriété inclut work.management.morning.rush.hours et work.management.rush.travel.buffer. • Type : liste de choix • 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.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 : faux • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garantit que le regroupement dynamique s'exécute avant la planification dynamique. Les tâches dont l'état est 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**
travail.gestion.temps.déplacement.seuil.minutes	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 de déplacement. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**

Propriétés du Espace de travail du répartiteur

Espace de travail du répartiteur Propriétés système pour Gestion des services sur site

Propriété	Description
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.agent_metrics_setting	Activez les paramètres des mesures de l'agent. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.autorefresh	Activez l'actualisation automatique. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarDisplayDays	Nombre de jours par défaut pendant lesquels le répartiteur peut afficher sur le calendrier. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 7 • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

Espace de travail du répartiteur Propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size	Nombre minimal de ressources à charger sur le calendrier de l'espace de travail du répartiteur. La valeur doit être comprise entre 1 et 30. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15 • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	Définissez l'étiquette sur les grappes de marqueurs (marqueur pour le nombre de marqueurs, élément pour le nombre total d'éléments). • Type : liste de choix • Valeur par défaut : (vide) • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	Définissez le niveau de zoom automatique maximum pour le regroupement de marqueurs. Les valeurs valides vont de 1 à 20. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15 • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.dateTimeField	Sélectionnez la propriété de date/d'heure à utiliser pour la navigation dans le calendrier vers la fenêtre d'affectation de tâche. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : window_start • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_location_history_route	Activez la ligne droite simple pour dessiner des itinéraires d'historique des emplacements de l'agent. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_route	Activez la ligne droite simple pour dessiner des itinéraires.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.event_hover_popover	Activer le popover lors du survol d'événement sur l'espace de travail du répartiteur. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.firstDayOfWeek	Premier jour de la semaine par défaut. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 1 • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.group_metrics_setting	Activer le paramètre des mesures de groupe • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	Activer le masquage des agents hors équipe • Type : • Valeur par défaut : • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	Activer le masquage des agents hors équipe • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hide_map	Masquer 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.

Espace de travail du répartiteur Propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai/fasle • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.scheduled_travel_start_as_scheduled_start	Calendrier basé sur l'heure de début du déplacement • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.showIconOnCalendarEvent	Activer l'affichage de l'icône sur l'événement de calendrier • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.taskDateFieldToCalendarSync	Activez la navigation vers la fenêtre d'affectation de tâche. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : triue • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_page_size	Taille de la page par défaut du panneau de tâches sur l'espace de travail du répartiteur • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 20 • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.use_task_assignment_modal	Activez le modal d'affectation de tâche. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.display_map_on_assignment_confirmation	Affiche la carte à la confirmation d'affectation de tâche dans l'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.

Espace de travail du répartiteur Propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	Activer l'optimisation d'acheminement de l'espace de travail du répartiteur • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.initial_zoom_level	Niveau de zoom initial. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 5 • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style	Appliquez un style préféré à la carte en mode clair. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (vide) • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style_dark	Appliquez un style préféré à la carte en mode foncé. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (vide) • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type	Sélectionner le type de mappage pour afficher les emplacements • Type : liste de choix • Valeur par défaut : feuille de route • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.maximum_auto_zoom_level	Définissez le niveau de zoom automatique maximum. Les valeurs valides vont de 1 à 20.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : 12 • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled	Activez l'affichage des itinéraires d'agent sur la carte. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_type	Sélectionnez le type d'itinéraire de carte. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : street_level • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.street_view_enabled	Utiliser la vue de la rue sur la carte ou utiliser des panoramas directement dans la carte • Type : vrai/fasle • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.use_overlapping_territory_modal_for_opt	Utilisez le modal de territoires qui se chevauchent pour l'optimisation. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm.show_paginated_taskPanel_markers	Cette option permet d'afficher uniquement les marqueurs de tâches du panneau de tâches paginées. Au lieu d'afficher tous les marqueurs de tâches du panneau des tâches sur la carte. ⚠ **Avertissement :** Si vous définissez cette valeur sur faux, tous les marqueurs de tâche seront chargés à la fois, ce qui peut entraîner des problèmes de 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.

Espace de travail du répartiteur Propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_sla_timer	Activez le minuteur SLA affiché sur les cartes de tâches de commande de travaux dans le panneau des tâches de Espace de travail du répartiteur. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior	Affichez les territoires réduits ou la vue du groupe d'affectation. Cette propriété n'est disponible que pour les nouveaux clients qui ont installé Gestion des services sur site .Xanadu ⚠ **Avertissement :** Si vous définissez cette valeur sur faux, tous les territoires ou groupes d'affectation sont chargés, ce qui peut entraîner des problèmes de performances. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]

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 Gestion des services sur site

Vue de la base de données	Description
Emplacement mobile actif [sn_fsm_mobile_live_location_view]	Emplacement mobile en direct des Field Service 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 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 **Tout** > **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**.

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	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 : faux
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 liés à la planification dynamique lorsque **l'option Ignorer le déplacement** est activée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
		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 : faux
Optimiser l'évaluation du temps de déplacement du bloc de tâches	travail.gestion.déplacement.calcul. dynamic_scheduling	Optimiser 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, Beans.AI ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer une estimation du temps de déplacement de l'agent et de la distance parcourue pour se rendre aux emplacements des tâches lorsque les agents se voient attribuer des tâches 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, de l'Beans.AI ou de la ligne droite. Si la propriété de géolocalisation **Utiliser l'API Google Maps pour les estimations du temps de trajet** est activée, vous pouvez sélectionner **l'API Google Maps** ou les **estimations à vol d'oiseau**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
		dans les propriétés pour calculer le temps de déplacement et la distance estimés. Si **l'option Utiliser l'API Google Maps pour les estimations de temps de déplacement** n'est pas activée, le système utilise la valeur du champ **Durée de déplacement estimée** de la tâche de commande de travaux pour déterminer l'affectation de la tâche à 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 travail de la tâche (en minutes). Type : nombre entier Valeur par défaut : 60
Regroupement dynamique avant planification dynamique	com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garantit que le regroupement dynamique s'exécute avant la planification dynamique. Les tâches dont l'état est Expédition en attente sont regroupées avant l'exécution de la planification dynamique. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux
Activer la fonctionnalité d'affectation d'une tâche à un agent dont le temps de déplacement est inférieur au seuil fixé	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 : faux
Affecter la tâche à un agent dont le temps de déplacement	travail.gestion.temps.déplacement.seuil.minutes	Définit le temps de déplacement (en minutes) qui affecte une tâche de commande de travaux à l'agent le 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.

Propriétés système pour la planification dynamique (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
est inférieur au seuil fixé en minutes		proche s'il se trouve sur la distance de déplacement. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0
Autoriser la planification dynamique pour utiliser uniquement le calendrier de travail/WFO	com.snc.dynamic.scheduling.useWorkScheduleOnly	Permet d'utiliser le calendrier de travail par défaut lors de la planification des agents avec la planification dynamique et l'optimisation des effectifs. • Type : chaîne • Valeur par défaut : faux

Dates de début et de fin de la tâche de commande de travaux

La planification dynamique utilise les valeurs de champ **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.
- 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 la 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 la 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**. 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.

plusieurs ordres de transfert contenant des besoins de pièces obligatoires, la **date de début** de la fenêtre est définie sur la dernière date de livraison du ou des ordres de transfert. La date de début de la fenêtre est mise à jour sur la base des ordres de transfert uniquement 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 tâches suivantes :

- associée à un rendez-vous ;
- une fenêtre fixe ;
- La fin de fenêtre est renseignée et se trouve avant la date de livraison.

Information associée

Exemple : planification dynamique

Configurer la planification dynamique

Rôles installés avec Field Service Management

Les rôles sont ajoutés avec Gestion des services sur site.

Rôles dans Gestion des services sur site

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	• 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 Gestion des services sur site (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les modèles de commandes de travaux et les modèles de tâches de travail ; • 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 ;	• 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 Gestion des services sur site (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• ajouter des notes de travail aux commandes de travaux et aux tâches de 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 délais 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	• task_activity_writer • skill_user • inventory_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 Gestion des services sur site (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	créés. Accès aux données communes partagées par tous les rôles de service sur site.	• territory_user • wm_read • service_fullfiller • 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	• 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 Gestion des services sur site (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	début et de fin du travail si nécessaire ; • 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'il crée 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 Gestion des services sur site (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 Gestion des services sur site (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 services 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 Gestion des services sur site (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 Gestion des services sur site (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Initiateur de la tâche Field Service Management [wm_task_initiator]	Créez, supprimez et modifiez les tâches de commande de travaux et les 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 Gestion du service clientèle (com.sn_customerservice) ainsi que le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management) et que vous ajoutez des rôles spécifiques Service clientèle aux Field Service agents, ils peuvent afficher ou créer un ticket, ainsi que des données supplémentaires du service clientèle. Pour plus d'informations sur les rôles d'agent de service clientèle, voir Rôles installés avec Gestion du service clientèle .

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.

Includes de script pour Gestion des services sur site

Include de script	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 une commande de travaux et à des 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. La gestion des coûts doit être activée.
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. Cette règle métier déploie les changements d'état qui se produisent dans les tâches sur la commande de travaux parente. Si vous ne souhaitez pas que les changements d'état qui se produisent dans les tâches se retrouvent sur la commande de travaux parente, implémentez une condition sur cette règle métier. Exemple de condition : `current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != '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.

Règles métier installées avec Field Service Management (suite)

Règle métier	Table	Description
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 [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.
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 sur terminé	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Ferme tous les questionnaires facultatifs en attente lorsque la tâche de commande de travaux passe à l'état Terminal.
Vérifier les questionnaires actifs	Commande de travaux [wm_order]	Bloque les mises à jour d'état ultérieures de l'enregistrement de commande de travaux, lorsqu'il existe des questionnaires obligatoires en attente qui doivent être remplis.
Vérifier les questionnaires actifs	Tâche de commande de travaux	Bloque les mises à jour d'état suivantes sur l'enregistrement 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.

Règles métier installées avec Field Service Management (suite)

Règle métier	Table	Description
	[wm_task]	lorsqu'il existe des questionnaires obligatoires en attente qui doivent être remplis.
Règles de requête de tâche de commande de travaux	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Lorsqu'elles sont définies sur Actives, 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 requêtes de commande de travaux	Commande de travaux [wm_order]	Lorsqu'elles sont définies sur Actives, les règles de requête de la table sous-jacente sont utilisées pour filtrer les enregistrements en fonction du territoire de l'utilisateur connecté.

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 l'article 508.

Fonctionnalités de conformité de la Section 508

Accédez aux fonctionnalités Field Service Management suivantes à l'aide des fonctionnalités de conformité 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

Champs de tâche de commande de travaux dans l'application Prestataire de service sur site

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 périmètre 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.
Ressource	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 est censé commencer.
Fin estimée	Date estimée de fin du travail sur la tâche. La date est automatiquement calculée en fonction du Début planifié et de la Durée de travail estimée.

Traduction automatique

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

Numéro WOT (suite)

Champ	Description
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 : Réparation 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 des travaux 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 de 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 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.

Le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) est activé automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Field Service Management.

Ce module d'extension active le module d'extension Données de démonstration de Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking_demo) qui fournit les données de démonstration.

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.

Traduction automatique

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

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.

Propriétés installées avec la réservation de rendez-vous

Propriété	Description
sn_apptmnt_booking.user_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	La désactivation de cette propriété vous permet d'afficher uniquement les créneaux disponibles dans la fenêtre de rendez-vous pour la prise 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.

Propriétés installées avec la réservation de rendez-vous (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : Vrai/Faux • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : liste des propriétés système
sn_apptmnt_booking. DisableLockingOnBRLevel	Permet de spécifier des tables où le verrouillage est géré différemment afin d'éviter les doubles réservations lors de la prise de rendez-vous. Entrez une liste de ces tables, séparées par des virgules, pour désactiver la validation du verrou au niveau de la règle métier. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : (vide) • **Emplacement** : liste des propriétés système
sn_apptmnt_booking. DisableMaxApptLimitForUsersList	Stocke une liste d'utilisateurs (sys_ids) qui sont autorisés à prendre un nombre illimité de rendez-vous par jour. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : (vide) • **Emplacement** : liste des propriétés système
sn_apptmnt_booking.fetch_next_available_slot	Basculez le marqueur pour activer ou désactiver l'extraction du prochain créneau disponible lors de l'ouverture du nouveau modal de Prise de rendez-vous. • **Type** : Vrai/Faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : liste des propriétés système
sn_apptmnt_booking.journalisation.verbosité	Contrôlez la connexion des utilisateurs pour la prise de rendez-vous. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : error • **Emplacement** : liste des propriétés système
sn_apptmnt_booking. SingleConcurrentLockAppointmentConfigs	Liste des tables où Prise de rendez-vous n'autorise qu'un seul verrou par créneau horaire. 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.

Propriétés installées avec la réservation de rendez-vous (suite)

Propriété	Description
	verrous simultanés ne sont pas pris en charge pour ces tables. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : wm_order wm_task • **Emplacement** : liste des propriétés système
sn_apptmnt_booking.use_read_replica_from_ui	Crée une réplique de lecture de la table Réservations de rendez-vous (sn_apptmnt_booking_appointment_booking) lorsqu'elle est déclenchée à partir de l'interface utilisateur. • **Type** : Vrai/Faux • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : liste des propriétés système
sn_apptmnt_booking.use_task_activity_catalog	Active l'utilisation de la colonne activity_catalog créée sur task_activity pour l'interrogation (filtre les activités de tâche pour une tâche de commande de travaux en fonction des rendez-vous). ServiceNow recommande de ne pas modifier la valeur de la propriété, car elle affecte les performances de la Prise 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 Prise 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.

Traduction automatique

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

Table	Description
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.

Enregistrement de l'heure pour Field Service les composants

Le module d'extension et les rôles de l'enregistrement de l'heure pour 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 actifs.

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 tâche, de signaler 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.

Traduction automatique

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

Rôles (suite)

Rôle	Description
	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 : Pavé de signature, y compris les tables et les includes de script.

Tables

Field Service - Signature Pad ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec 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 l'include de script suivant.

Includes de script installés avec pavé de signature

Include de script	Description
GeneralWOForm	Crée un PDF du formulaire de commande de travaux.

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

Traduction automatique

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

les tâches 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.

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.

Filtres des tâches

Gestion des entrepreneurs ajoute les filtres de tâches suivants :

Filtres de tâches installés avec Gestion des prestataires

Filtre des tâches	Conditions	Critère	Fonction
Tâches du prestataire Assurez-vous que le module d'extension Gestion des prestataires de service sur site est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Field Service Contractor Management. Des données de démonstration sont fournies avec ce module d'extension.	• L'état est Expédition en attente • L'emplacement est renseigné	Distance entre la tâche et les prestataires Correspondance des compétences des prestataires	Éligible uniquement à l'affectation d'un prestataire externe.

Traduction automatique

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

Field Service Composants de la place de marché

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de la fonctionnalité Field Service Place de marché , notamment les tables, les rôles, les propriétés système, les règles métier et les includes de script.

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 s'engager avec les entrepreneurs. Les méthodes d'engagement définissent la manière 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 remplie par l'expéditeur avec tous les champs pertinents pour faire progresser la demande.
Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Cette table gère des enregistrements distincts pour chaque prestataire, offrant à l'expéditeur la possibilité de choisir des prestataires autorisés à participer à une demande de place de marché.
Réponse de la place de marché [marketplace_response]	Ce tableau est conçu pour recueillir les réponses de tous les entrepreneurs concernant leurs prix, ainsi que les dates de début et de fin prévues pour la tâche.
Méthode d'engagement éligible [eligible_engagement_method]	Cette table définit la liste des engagements éligibles pour un filtre de tâche de place de marché.

Rôles

Field Service Marketplace ajoute les rôles suivants :

Rôles installés avec Field Service Place de marché

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 du demandeur peut pousser les tâches vers la place de marché.
sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller	Le rôle de prestataire peut répondre aux demandes de place de marché.

Propriétés système

Field Service Marketplace ajoute les propriétés système 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.

Le tableau suivant répertorie les propriétés système nécessaires à la configuration Field Service de Marketplace. Accéder à **la liste Toutes les**propriétés système

Propriétés système installées avec Field Service Place de marché

Propriété système	Description
sn_fsm_mktplace.nombre_maximum_de_prestataires	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

Filtres des tâches

Place de marché de service sur site ajoute les filtres de tâche suivants :

Filtres de tâches installés avec Field Service Place de marché

Filtre des tâches	Conditions	Critère	Fonction
Tâches de places de marché Assurez-vous que le module d'extension Field Service Marketplace est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Field Service Marketplace. Des données de démonstration sont fournies avec ce module d'extension.	• L'état est Expédition en attente • L'emplacement est renseigné	Correspondance des compétences des prestataires Distance entre la tâche et les prestataires	Éligible à l'affectation de place de marché.

Traduction automatique

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

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 la place de marché	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Bloque les mises à jour de certains champs de tâche de commande de travaux.
Annuler la demande MP à l'annulation d'une tâche	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Annule toute demande de place de marché ouverte lorsque la tâche de commande de travaux est annulée.
Restreindre la tâche de la 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 Place de marché définie sur vrai.
Restreindre les mises à jour du marqueur de la 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 modifications apportées à la méthode d'engagement lorsqu'une place de marché ouverte l'utilise.
Désactiver la mise à jour des coûts/délais 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	Crée des affectations de places de marché à l'état 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.

Règles métier installées avec Field Service Marketplace (suite)

Règle métier	Table	Description
	[marketplace_request]	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 de place de marché.
Annuler l'ancien flux à la fin de la demande Mettre à jour	Demande de place de marché [marketplace_request]	Annule l'ancien flux responsable du suivi de l'heure de fin de la demande, lorsque l'heure de fin est mise à jour.
Valider l'insertion de l'affectation	Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Bloque la création d'un nouvel enregistrement d'affectation pour 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]	En cas de retrait, la réponse du prestataire est désactivée.
Vérifier la condition de fermeture	Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Gère la fermeture des enregistrements de données de demande et 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 entrepreneur, les dossiers d'affectation d'autres entrepreneurs sont marqués comme non attribués.
Requête sur l'affectation de la tâche	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 entrepreneur, la demande est fermée et la tâche de commande de travaux est mise à jour avec les détails nécessaires. Met à jour la méthode de planification des tâches de commande de travaux sur la place de marché.
Remplacer la durée d'attente lors du rejet	Affectation de place de marché [marketplace_assignment]	Dans le cas d'une demande de transmission progressive, cette règle métier remplace la durée d'attente définie lorsque le prestataire actuel qui reçoit l'offre rejette la demande
Désactiver négatif dans la durée de la réponse	Réponse de la place de marché	Désactive l'insertion des réponses avec une durée négative et vérifie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_response]	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 sur accepter	Réponse de la 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 la 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 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 de l'entrepreneur.
Requête sur la réponse pour la tâche	Réponse de la place de marché [marketplace_response]	Règle métier d'interrogation sur la table de réponses de la place de marché.
Évaluer la réponse	Réponse de la place de marché [marketplace_response]	Ce BR permet d'évaluer la réponse reçue pour une demande, à condition que la méthode d'engagement sélectionnée dispose d'un flux d'évaluation des réponses.
Définir le type de ressource de groupe pour les prestataires	Filtre des tâches [dynamic_schedule_task_filter]	Ce BR définira le type de ressource sur sys_user_group pour les filtres de tâche de prestataire ou de place de marché.
Valider les changements d'engagement éligibles	Méthode d'engagement éligible [eligible_engagement_method]	Cette règle métier validera toute insertion ou mise à jour apportée à la table de méthode d'engagement éligible.

Includes de script

Field Service Marketplace ajoute les includes de script suivants :

Includes de script installés avec Field Service Marketplace

Include de script	Description
`MarketplaceCoreUtil`	Contient des méthodes d'utilitaire utilisées pour les workflows principaux génériques de Place de marché.

Traduction automatique

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

Include de script	Description
`FSMMarketplaceUtil`	Contient des méthodes d'utilitaire utilisées pour les workflows FSM spécifiques de la place de marché.
`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 de 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 CSP de Playbook.
`FieldServiceMarketplaceDaoBase`	La DAO de base pour les entités Place de marché de service sur site. Toutes les entités peuvent étendre cette classe pour réutiliser les fonctionnalités communes
`FieldServiceMarketplaceEligibleEngagementDao`	Contient toutes les requêtes et insertion effectuées sur eligible_engagement_method table
`MarketplaceTaskProcessorWOTImpl`	Implémentation de la tâche de commande de travaux pour MarketplaceTaskProcessorExtPoint
`Base de processeur de tâche de la place de marché`	Cette classe contient l'implémentation par défaut de MarketplaceTaskProcessor. Il étend MarketplaceTaskProcessorPicker pour choisir l'implémentation correcte de MarketplaceTaskProcessorExtPoint.
`Affectation des tâches de la place de marché`	Cette classe contient des implémentations personnalisées pour MarketplaceTaskAssignment. Ce sera la classe qui sera utilisée pour faire des invocations de méthode
`Base d'affectation des tâches de la place de marché`	Cette classe contient l'implémentation par défaut de MarketplaceTaskAssignment. Il étend MarketplaceTaskAssignmentPicker pour choisir l'implémentation correcte de MarketplaceTaskAssignmentExtPoint.
`FieldServiceMarketplaceEngagementDao`	Contient toutes les requêtes et insertion effectuées sur marketplace_engagement_method table
`FieldServiceWorkManagementDao`	Contient toutes les requêtes liées à la gestion du travail
`Validateur d'entité de la place de marché`	Cette classe contiendra des implémentations personnalisées pour MarketplaceEntityValidator. Ce sera la classe qui sera utilisée pour faire des invocations de méthode
`MarketplaceEntityValidatorBase (en anglais seulement)`	Cette classe contient l'implémentation par défaut de MarketplaceEntityValidator. Il étend MarketplaceEntityValidatorPicker

Traduction automatique

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

Include de script	Description
	pour choisir l'implémentation correcte de MarketplaceEntityValidatorExtPoint.
Processeur de tâches du marché	Cette classe contient des implémentations personnalisées pour MarketplaceTaskProcessor. Ce sera la classe qui sera utilisée pour faire des invocations de méthode
FieldServiceMarketplaceResponseDao	Contient toutes les requêtes et insertion effectuées sur marketplace_response table
Utilitaire MarketplaceDynamicSchedulingUtil	Il s'agit d'un utilitaire contenant des méthodes à expédier lorsque la planification dynamique est installée avec la place de marché
MarketplaceEntityValidatorAssignmentImpl	Implémentation de l'affectation de la place de marché pour MarketplaceEntityValidatorExtPoint
FieldServiceMarketplacePlaybookDao	Contient toutes les requêtes et insertion effectuées sur toutes les tables connexes du playbook
MarketplaceTaskAssignmentWOTImpl	Implémentation de la tâche de commande de travaux pour MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
FieldServiceMarketplaceRequestDao	Contient toutes les requêtes et insertion effectuées sur marketplace_request table
MarketplaceEntityValidatorRequestImpl	Implémentation de la demande de place de marché pour MarketplaceEntityValidatorExtPoint
MarketplaceEntityValidatorResponseImpl	Implémentation de la réponse de la place de marché pour MarketplaceEntityValidatorExtPoint
FieldServiceMarketplaceAssignmentDao	Contient toutes les requêtes et insertion effectuées sur marketplace_assignment table
FSMMarketplaceGlobalUtil	Includes de script contenant des utilitaires à exécuter dans un champ d'application global pour le module de la place de marché
MarketplaceTaskAssignmentPicker (en anglais seulement)	Script include permettant de choisir l'implémentation de MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
MarketplaceCoreExtPointUtil	Utilitaire utilisé par le module marketplace pour récupérer les points d'extension
MarketplaceTaskProcessorPicker (en anglais seulement)	Include de script permettant de choisir l'implémentation de MarketplaceTaskProcessorExtPoint
Constantes de base de marché	Script include pour maintenir les constantes du module d'extension Marketplace Core
MarketplaceEntityValidatorPicker (en anglais seulement)	Include de script permettant de choisir l'implémentation de MarketplaceEntityValidatorExtPoint

Traduction automatique

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

L’expérience client 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

L’expérience client ajoute les propriétés suivantes.

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	Afficher l’itinéraire effectué 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

L’expérience client 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.

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 de l'agent lorsqu'une tâche de commande de travaux est définie sur Terminée.

Field Service Composants de gestion de la capacité et des réservations

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Gestion de la capacité et des réservations, notamment les tables, les règles métier, les travaux planifiés et les Field Service includes de script.

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 :

- **Réservations de capacité** : réservez un pourcentage de capacité d'un groupe ou de la disponibilité des agents pour répondre à des demandes spécifiques. Par exemple, 60 % pour les types de travaux de dépannage et 40 % pour les types de travaux d'installation.
- **Définitions de capacité** : allouez la quantité correcte de travail aux 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.
- **Calendriers d'allocation de capacité** : gérez et répartissez votre capacité de ressources sur une période définie, en veillant à ce qu'un certain pourcentage de vos ressources soit réservé pour des tâches le jour même.

Remarque :
Vous devez sélectionner **l'option Utiliser la planification dynamique** dans la **méthode d'affectation de configuration des tâches** pour permettre à votre application de répartir le travail en fonction des règles de gestion de la capacité.

Tables

Gestion de la capacité ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec la fonctionnalité Gestion de la capacité et 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.

Traduction automatique

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

Table	Description
Canal de demande [wm_demand_channel]	Stocke les données quotidiennes de capacité et de demande pour chaque affectation, utilisées pour le tableau de bord de capacité.
Mesures de la demande de capacité [wm_capacity_demand]	Stocke les données de mesures pour toutes les affectations de capacité
Réservation de capacité [wm_capacity_reservation]	Stocke la définition de réservation et les conditions d'exclusion.
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 pour aider à 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 un délai spécifique.
Calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule]	Stocke le pourcentage par défaut d'allocation de capacité.
Détails du calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule_detail]	Stocke la date de début relative, la date de fin relative et le pourcentage de capacité qui doit être alloué pour un calendrier d'allocation.

Règles métier

La gestion de la capacité ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier installées avec la fonctionnalité Gestion des capacités et des réservations

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 au changement de tâche	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Ajoutez ou mettez à jour la capacité chaque fois qu'une tâche est affectée ou désaffectée. Vous pouvez mettre à jour la capacité

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
		chaque fois que la durée estimée de travail ou de déplacement change.
Mettre à jour la capacité lors de la suppression d'une 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 **Effectif jusqu'à** et **Effectif à partir de** dans 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 programme 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 **Effectif jusqu'à** ne peut pas être définie à une date antérieure à l'utilisation de la capacité.
Valider le pourcentage de valeur allouée	Règle de réservation de capacité [wm_capacity_reservation_rule]	Valide la valeur de 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 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** .
Valider le pourcentage alloué	Calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule]	Valide la valeur de pourcentage d'allocation par défaut pour un calendrier d'allocation. 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.

Règles métier installées avec la fonctionnalité Gestion des capacités et des réservations (suite)

Règle métier	Table	Description
		pourcentage d'allocation par défaut doit être un nombre entier positif non nul, inférieur ou égal à 100.
Valider la plage	Détails du calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule_detail]	Valide les dates saisies dans les champs **Démarrage relatif** et **Fin relative** dans la table Détails du **calendrier d'allocation** . La **date de début relative** doit toujours être la date actuelle ou une date future, et antérieure ou égale à la date de **fin relative** . La date de **fin relative** doit toujours être la date actuelle ou une date future, postérieure ou égale à la **date de début relative**.
Valider le pourcentage alloué	Détails du calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule_detail]	Valide la valeur de pourcentage d'allocation pour les détails du calendrier d'allocation. Le pourcentage d'allocation doit être un nombre entier positif non nul, inférieur ou égal à 100.
Valider les champs	Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override]	Valide les valeurs fournies pour les champs de la table Remplacement d'affectation de capacité.
Empêcher la mise à jour de l'enregistrement sur inactif	Canal de demande [wm_demand_channel]	Valide si le canal de demande est utilisé par une règle de réservation. Cette règle vous empêche de supprimer ou de désactiver le canal de demande s'il est utilisé dans une règle de réservation.
Mettre à jour le canal de demande sur WOT	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour le canal de demande pour une tâche de commande de travaux selon les conditions définies pour le canal de demande.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Remplacement de l'affectation de capacité est mise 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.

Règles métier installées avec la fonctionnalité Gestion des capacités et des réservations (suite)

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Définition de capacité [wm_capacity_definition]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Remplacement de l'affectation de capacité est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Calendrier [cmn_schedule]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Calendrier est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Calendrier de travail de l'agent [agent_work_schedule]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Calendrier de travail de l'agent est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Calendrier personnel de l'agent [agent_events]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Calendrier personnel de l'agent est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Entrée de calendrier [cmn_schedule_span]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Entrée de calendrier est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Groupe de territoires [sn_tp_territory_group]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Groupe de territoires est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Adhésion au territoire [sn_tp_territory_membership_override]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Appartenance au territoire est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Détails du calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule_detail]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Détails du calendrier d'allocation est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Calendrier d'allocation est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Catégories de capacités [wm_capacity_bucket]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Catégories de capacité est mise à jour.
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Règle de réservation de capacité [wm_capacity_reservation_rule]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Règle de réservation de capacité est mise 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.

Règles métier installées avec la fonctionnalité Gestion des capacités et des réservations (suite)

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité	Affectation de capacité [wm_capacity_assignment]	Met à jour la table Mesures de la demande de capacité lorsque la table Affectation de capacité est mise à jour.
Mettre à jour la capacité pour la tâche de rendez-vous	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour la table Utilisation de la capacité lorsqu'une tâche de réservation de rendez-vous est créée ou mise à jour.
Empêcher les doublons de nom, de condition	Canal de demande [wm_demand_channel]	Valide le nom et la condition spécifiés dans la table Canal de demande. Vérifie s'il existe déjà un canal de demande portant ce nom et si la condition spécifiée est utilisée par un autre canal de demande.
Valider les champs en fonction du type	Affectation de capacité [wm_capacity_assignment]	Valide les valeurs fournies pour les champs de la table d'affectation de capacité. • **Le champ Territoire** ne peut pas être vide. • Seuls les territoires d'affectation actifs sont pris en charge. • Lorsque **le type** est Groupe de prestataires de territoire, un groupe de fournisseurs doit être spécifié. • La définition de capacité d'Agent Schedule n'est pas prise en charge lorsque le **type** est Groupe de prestataires de territoire. • Lorsque **le type** est Aucun, **le groupe** n'est pas applicable. Si le module d'extension Planification des territoires n'est pas installé, **le groupe** ne doit pas être vide.
Interdire les changements de définition de capacité	Définition de capacité [wm_capacity_definition]	Vous empêche de mettre à jour les valeurs des champs **Capacité par** et **Fréquence** si la définition

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
		de capacité est utilisée ou si un remplacement d'affectation de capacité actif est défini pour la définition de capacité.
Interdire le remplacement pour agent-schedule	Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override]	Vous empêche de remplacer la définition de capacité si la définition de capacité est basée sur le programme de l'agent.
Supprimer la capacité pour une tâche non prise en charge	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Supprime la capacité allouée pour les tâches non prises en charge.
Restreindre les modifications apportées à la définition	Définition de capacité [wm_capacity_definition]	Vous empêche de mettre à jour la **capacité par** valeur dans Agent Schedule s'il existe une affectation de remplacement de capacité active pour cette définition de capacité.
Valider la définition globale	Définition de capacité [wm_capacity_definition]	Valide si la valeur du champ **Définir la capacité par catégories** est applicable à la **fréquence** spécifiée.
Valider lors de la suppression de la définition	Définition de capacité [wm_capacity_definition]	Vous empêche de supprimer une définition de capacité si elle possède des affectations de capacité actives.
Pour vérifier que l'utilisation n'est pas inférieure à 0	Utilisation de la capacité [wm_capacity_usage]	Valide la valeur du champ **Capacité utilisée** . La valeur doit être supérieure ou égale à zéro.
Valider le pourcentage total	Catégories de capacités [wm_capacity_bucket]	Valide le pourcentage total des capacités de charge de travail affectées aux catégories. Le pourcentage total doit être compris entre 1 et 100.
Afficher la mise à jour de l'utilisation de la capacité	Catégories de capacités [wm_capacity_bucket]	Vous empêche de mettre à jour les champs **% de capacité**, **Début** et **Fin** d'un compartiment de capacité en cours d'utilisation.
Valider le pourcentage alloué	Calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule]	Valide la valeur de pourcentage d'allocation pour un calendrier d'allocation. La valeur doit être un nombre entier positif non nul, inférieur ou égal à 100.
Valider les compartiments de capacité de chevauchement	Catégories de capacités [wm_capacity_bucket]	Valide l'heure de **fin** fournie. L'heure de **fin** doit être postérieure à l'heure de **début** . Cette règle vérifie si la période 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.

Règles métier installées avec la fonctionnalité Gestion des capacités et des réservations (suite)

Règle métier	Table	Description
		chevauche la période d'une autre catégorie de capacité.

Remarque :
Vous devez sélectionner **l'option Utiliser la planification dynamique** dans la **méthode d'affectation de configuration des tâches** pour permettre à votre application de répartir le travail en fonction des règles de gestion de la capacité.

Travaux planifiés

La gestion de la capacité et des réservations ajoute les travaux planifiés suivants. Pour les trouver, accédez à **Tout** > **sn_schedulejobs.do**.

Tâche planifiée installée avec la fonctionnalité Gestion de la capacité et des réservations

Tâche planifiée	Description
Données des mesures de la demande de capacité de calcul	Calcule et génère des données pour le tableau de bord Analyse des capacités du territoire du service sur site.

Includes de script

La gestion de la capacité et des réservations ajoute les travaux planifiés suivants. Pour les trouver, accédez à **Tout** > **Includes de script**.

Includes de script installés avec la fonctionnalité Gestion de la capacité et des réservations

Include de script	Description
FSMDemandManagementQueryUtil	Contient toutes les requêtes pour la génération de données pour le tableau de bord Analyse des capacités du territoire du service sur site.
FSMDemandManagementUtil	Calcule et génère des données pour la tâche planifiée Données des mesures de demande de capacité de calcul .

Field Service Composants des opérations de l'équipe

Le module d'extension, les rôles, les tables, les includes de script et les règles métier de l'application Field Service Crew Operations.

Field Service Opérations de l'équipe ajoute le menu Mon équipe au navigateur d'applications et les modules suivants :

- Mes équipes : permet aux gestionnaires et aux répartiteurs de créer et de gérer des équipes.
- Tâches de mon équipe : permet aux agents d'afficher les tâches de l'équipe affectées à une équipe à laquelle ils appartiennent.

Traduction automatique

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

Rôles dans les opérations de l'équipe Field Service

Rôle	Description
Modérateur d'équipe de service sur site [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 Opérations de l'équipe

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.
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 d'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'équipage 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 includes de script suivants :

Includes de script pour Field Service Crew Operations

Script include	Description
`CrewSchedulingUtils`	Met à jour les membres et les compétences de l'équipe, les besoins de l'équipe, les destinataires de la tâche et les équipes auxquelles un agent appartient.

Traduction automatique

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

Script include	Description
`CrewSchedulingClientUtils`	Récupère les équipes auxquelles appartient un agent et les tâches affectées à ces équipes pour une utilisation de script côté client.
`CrewLocationFromTask (en anglais seulement)`	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.
`SMDateValidation`	Vérifie les conflits de planification des tâches si un agent fait déjà partie d'une équipe et si un agent peut être ajouté 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, l'obtention de plusieurs emplacements d'agent et le calcul de la durée de déplacement.
`TimeRecordingHelper`	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'activation de l'équipe	Équipe [wm_crew]	Empêche la désactivation 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	Ajoute de nouvelles compétences à l'équipe chaque fois qu'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.

Règles métier installées avec Field Service Crew Operations (suite)

Règle métier	Table	Description
	[wm_crew_group]	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'équipes 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 [wm_crew_member]	Valide le nombre de membres dans une équipe lorsqu'un enregistrement de membre d'équipe est mis à jour ou supprimé.
Vérifier les 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 tâche	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]	Garantit qu'un membre de l'équipe ne fait pas partie de plusieurs équipes en même temps afin d'éviter les conflits dans l'appartenance 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 un conflit en raison d'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 des délégataires 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 tâche pour les équipes de tâches	Membre de l'équipe [wm_crew_member]	Supprime les délégataire 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 la tâche affectée terminée ou annulée.
Gérer les besoins de l'équipe de tâches	Tâche de commande de travaux [wm_Task]	Crée et supprime le besoin en équipe d'une tâche de commande de travaux.
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]	Restreignez les actions sur le chef d'équipe.
Limiter les mises à jour au responsable primaire	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.
Reproduire le temps de déplacement de la tâche du membre de l'équipe	Tâche de commande de travaux [Task_time_worked]	Enregistre le temps nécessaire aux 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 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 **Hérité du niveau de compétence** sur faux.

Traduction automatique

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

Règles métier installées avec Field Service Crew Operations (suite)

Règle métier	Table	Description
Équipe de tâche : vérifier que le responsable est disponible	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 de la tâche 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 de** avec le numéro de tâche de commande de travaux.
Mettre à jour les délégataires de tâche pour l'équipe de tâche	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.
Mettre à jour la durée de déplacement pour 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 lorsque l'équipe est créée.
Valider la suppression du groupe de l'équipe	Groupe de l'équipe [wm_crew_group]	Empêche la suppression d'un groupe d'équipes lorsqu'un membre actif de ce groupe fait partie de l'équipe.
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'applications. Cette fonctionnalité ajoute 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.

- 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 de composants 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 associés aux politiques de recommandation de tâches.
Applicabilité de recommandation de tâches [task_rec_recommendation_applicability]	Stocke les enregistrements d'application ainsi que 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 l'ordre 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 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.

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
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 **de 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**.

Propriétés système pour la recommandation de tâche

Propriété	Définition
sn_task_recommend.max_return_tasks	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, Beans.AI ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer la durée estimée du déplacement 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**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 rejetés	Filtre les tâches qui ont été rejetées par les agents au cours de la période spécifiée. La valeur par défaut est de 24 heures. Vous pouvez configurer la valeur de temps à l'aide de la *work.management.rejected.technician.duration* propriété.
Exclure les tâches où 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 avoir des pièces obligatoires	Filtre les tâches pour lesquelles les parties obligatoires définies ne sont pas disponibles auprès de 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 parcourue. Évalue si le temps nécessaire à un agent pour se déplacer de son emplacement actuel à l'emplacement de la tâche se trouve dans la fenêtre de temps sélectionnée.
Pièces correspondantes	Évalue les tâches en fonction de si l'agent dispose des pièces correspondantes requises pour terminer la tâche. Les pièces obligatoires ne sont pas respectées dans les critères de classement. Pour filtrer les tâches pour lesquelles l'agent ne dispose pas des parties obligatoires, vous devez ajouter la contrainte de *Must have mandatory parts* 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.

Critères de classement (suite)

Nom	Description
Compétences correspondantes	Évalue les tâches en fonction des compétences requises pour les accomplir. Les compétences obligatoires ne sont pas mises en avant dans les critères de classement. Pour filtrer les tâches pour lesquelles l'agent ne possède 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 .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles dans Service sur site avec prise en charge des emplacements de service

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
Écriture des emplacements de service [wm_service_location_write]	Permet d'accéder à la création d'une nouvelle adresse d'emplacement de service.	Aucun

Field Service Composants de planification des territoires

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Planification des territoires, notamment les tables, les rôles, les includes de script et les Field Service règles métier.

Tables

Field Service La planification des territoires ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec la fonctionnalité Planification des Field Service territoires

Table	Description
Territoire sn_tp_territory	Stocke des informations sur les territoires, telles que le nom d'un 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.

Tables installées avec la fonctionnalité Planification des Field Service territoires (suite)

Table	Description
Condition du territoire sn_tp_territory_condition	Stocke les conditions ajoutées à un territoire pour filtrer le territoire le mieux adapté pour une commande de travaux ou 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 dessin 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	Stockez des informations sur le modèle de territoire par défaut et ses territoires et ressources mappés.
Source du modèle de territoire sn_tp_territory_model_source	Stockez des informations sur les tables sources mappées au modèle de territoire, telles que wm_task et wm_order.
Gestionnaire du territoire sn_tp_territory_manager	Stocke des informations concernant les gestionnaires du territoire.

Rôles

Field Service La planification des territoires ajoute les rôles suivants.

Rôles installés avec la fonctionnalité Planification des Field Service territoires

Rôles	Description
Field Service Modifier l'allocation de ressources du territoire [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	Modifier l'allocation des ressources associées au territoire sélectionné Field Service .
Planificateur de territoire FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_planner]	Créez de nouveaux Field Service territoires et la possibilité d'afficher les territoires existants Field Service , de gérer l'allocation des ressources dans les territoires, et autres.
Accès en lecture du territoire FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_read]	Affichez les Field Service données du territoire.
Administrateur de territoire [sn_tp.territory_admin]	Créez de nouveaux modèles de territoire, de nouvelles sources et de nouvelles règles de correspondance.

Traduction automatique

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

Rôles	Description
Modifier l'allocation de ressources du territoire [sn_tp.territory_edit_resource_allocation]	Modifier l'allocation des ressources associées au territoire sélectionné.
Géographie du territoire en écriture [sn_tp.territory_geography_write]	Créez, mettez à jour ou supprimez la géographie du territoire.
Planificateur de territoires [sn_tp.planificateur_de_territoire]	Affichez 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 de territoire.
Gestionnaire de ressource de territoire [sn_tp.territory_resource_manager]	Gérer les ressources du territoire où l'utilisateur connecté a été affecté en tant que gestionnaire de ressource
Gestionnaire du territoire [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Gérer les territoires et leurs informations connexes. En outre, hérite du rôle de gestionnaire de ressource de territoire.
Gestionnaire de territoire FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Gérer les territoires du service sur site et leurs informations connexes. En outre, hérite du rôle de gestionnaire de ressource de territoire.
Gestionnaire de ressource de territoire FSM [sn_fsm_tp.fsm_resource_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	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 La planification des territoires ajoute les includes de script suivants.

Includes de script installés avec la fonctionnalité Planification des Field Service territoires

Include de script	Description
FieldServiceTerritoryPlanning	Contient les fonctions utilitaires permettant de fournir des données, telles que des détails de territoire, 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.

Includes de script installés avec la fonctionnalité Planification des Field Service territoires (suite)

Include de script	Description
	groupes d'affectation ou autres aux courtiers en données.
MatchTerritoryCondition (en anglais seulement)	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 des territoires.
Filtres de territoire	Contient des méthodes pour tous les qualificatifs de référence afin de filtrer le territoire en fonction des groupes, agents, équipes et territoire parent correspondants.
TerritoryMatchingDimensionLocation (en anglais seulement)	Contient les fonctions utilitaires pour filtrer les territoires en fonction de l'emplacement de la tâche à utiliser par la règle de correspondance.
TerritoryPlanningHelpers (en anglais seulement)	Contient des méthodes d'assistance pour l'implémentation globale de la planification des territoires.
Planification des territoiresAJAX	Classe Ajax qui fournit des fonctions d'assistance pour vérifier si le module d'extension de planification des territoires est actif, obtenir le modèle par défaut, remplir 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.

Règles métier

Field Service La planification des territoires ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier pour Field Service la planification des territoires

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 de répartition 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

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
		allow_assignment_override est sélectionné.
Valider le groupe de qualifications	Commande de travaux [wm_order]	Vérifie si la commande de travaux dispose d'un groupe de qualifications valide.
Autoriser uniquement un seul groupe-territoire	Groupe de territoires [sn_tp_territory_group]	Empêche l'ajout d'une combinaison de groupes en double incluant 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'adhésion 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 une adhésion à l'équipe	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Crée un nouvel enregistrement d'adhésion 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 sorte qu'elles correspondent aux dates de « Début effectif » et de « Fin effective » de l'équipe.
Validations de la date 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'adhésion 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 de territoire	Condition du territoire [sn_tp_territory_condition]	Empêche la création d'entrées en double pour les conditions

Traduction automatique

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

Règles métier pour Field Service la planification des territoires (suite)

Règle métier	Table	Description
		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'adhésion au territoire est associé au territoire

Propriétés

Field Service La planification des territoires ajoute les propriétés système suivantes.

Propriétés pour Field Service la planification des territoires

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 (WO) et les tâches de commande de travaux (WOT). Si la valeur est définie sur « faux », ces enregistrements ne sont pas filtrés en fonction de règles et les utilisateurs peuvent y accéder sans restrictions basées sur des règles. • **Type** : booléen • **Valeur par défaut** : faux • Emplacement : **Tout** > **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.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 3 250 • Emplacement : **Tout** > **Planification des territoires** > **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 : **Tout** > **Planification des territoires** > **Propriétés**

Règles de requêtes

Field Service La planification des territoires ajoute la règle de requête suivante. Vous pouvez trouver la règle de requête suivante en cliquant sur **Tout** > **sn_query_rule_list.do**

Règle de requête pour Field Service la planification des territoires

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 sur leurs territoires. Marquez les *`WO - My territory`* tables et *`WOT - MY Territory`* comme actives.

Travaux planifiés

Field Service La planification des territoires ajoute ce qui suit Optimisation du calendrier ajoute les travaux planifiés suivants. Vous pouvez trouver les travaux planifiés suivants en cliquant sur **Tout** > **sn_schedulejobs.do**

Travaux planifiés pour Optimisation du calendrier

Tâche planifiée	Description
Planification des territoires - Calculer les territoires qui se chevauchent	Calcule les chevauchements pour les agents et les zones géographiques.
Planification des territoires - Calculer les territoires qui se chevauchent - Agent	Calcule les chevauchements pour les agents. Lorsqu'elle est exécutée, la tâche planifiée déclenche

Traduction automatique

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

Tâche planifiée	Description
	des événements pour calculer le chevauchement entre deux agents.
Planification des territoires - 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 le chevauchement entre deux zones géographiques.

Field Service Propriétés de la console de planification des territoires

La console Planification des territoires utilise les propriétés suivantes.

Vous pouvez trouver ces propriétés en cliquant sur **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Propriétés**.

Propriétés de planification des territoires

Propriétés	Définition
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date	Détermine le champ jusqu'à la date 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.overlay_markers_type	Détermine s'il faut 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. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 3
sn_fsm_tp.niveau_transparence_territoire	Détermine le degré d'opacité d'une zone géographique nouvellement créée sur la carte. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 1

Traduction automatique

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

Propriétés de planification des territoires (suite)

Propriétés	Définition
sn_fsm_tp.territory_map_type	Utilise différents types de vues de carte pour visualiser les territoires, tels 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_la_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 pour la carte thermique sur la carte	Détermine l'opacivité 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)

Composants d'approvisionnement en pièces avancés

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Approvisionnement avancé en pièces, notamment les tables, les scripts et les règles métier.

Module d'extension

Le module d'extension Field Service Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) doit être activé. Pour en savoir plus sur la procédure d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Activation de Field Service Management.

Règles métier

L'approvisionnement avancé en pièces ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier

Règle métier	Table	Description
Nombre limite 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
		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.
Renseigner 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 **de champ Entrepôt de départ** , l'enregistrement de la demande de pièce est renseigné pour l'approvisionnement multiple. Si la valeur du champ **Entrepôt de départ** est différente, elle 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 identique à requis	Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line]	Définit le modèle demandé de la même manière que celui requis en cas d'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.
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

Traduction automatique

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

Includes de script

L'approvisionnement avancé en pièces ajoute les includes de script suivants.

Includes de script

Include de script	Description
`FSMPartRequestUtil`	Contient des méthodes utilitaires pour 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`	Fichiers utilitaires pour identifier les entrepôts contenant toutes les pièces avec la quantité requise.
`Filtres PartRequestFilters`	Définit des filtres de qualificatif de référence sur les champs de demande de pièce.
`PartRequestLineFilters (en anglais seulement)`	Définit des filtres de qualificatif de référence sur les champs de ligne de demande de pièce.
`UserAjaxUtil`	Renseigne la valeur de quantité demandée sur une ligne de demande de pièce pour un besoin de pièce spécifié.

Tables

L'approvisionnement avancé en pièces ajoute les tables suivantes.

Tables ajoutées

Table	Description
Demande de pièce	Stocke les détails de l'agent de demande et de destination 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.

Tables ajoutées (suite)

Table	Description
[sn_fsm_part_request]	
Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line]	Stocke les détails de l'approvisionnement et des besoins de pièces 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 à l'état Terminé et les lignes d'ordre de transfert 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 avancé en pièces 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 avancé en pièces ajoute les propriétés suivantes.

Propriétés

Propriété	Description
Critères de recherche de pièce	Définit les critères pour rechercher des pièces. Les entrepôts qui contiennent les pièces avec la quantité demandée apparaissent selon les critères de recherche sélectionnés. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : aucune restriction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ **Aucune restriction** : fouillez tous les entrepôts et les entrepôts personnels des agents homologues. ○ **Groupe d'affectation uniquement** : recherchez tous les entrepôts des agents homologues qui font partie des groupes d'affectation de l'agent de service sur site connecté. ○ **Entrepôts préférés uniquement** : recherchez 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 les Field Service 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 de Field Service modèles, y compris les tables et les règles métier.

Tables

Gestion des modèles 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 Gestion de modèles

Table	Description
[wm_m2m_template_attribute_map]	Entité permettant de stocker le mappage d'attribut de modèle de commande de travaux.

Includes de script

Gestion des modèles pour Field Service ajoute les includes de script suivants.

Includes de script installés avec Gestion des modèles

Include de script	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 dans une commande de travaux.
FSMTemplateMgmntHelper	Contient des méthodes utilitaires pour identifier l'enregistrement source, puis mapper les informations de la table source à la table cible [wm_order].

Règles métier

Gestion des modèles pour 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 Gestion du travail planifié, 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

Gestion du travail planifié ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec Gestion du travail planifié

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 une planification de plan de travail à un enregistrement dans le système (à partir d'un ID de document). Contient également des informations sur l'heure ou la valeur de la dernière exécution du calendrier pour l'enregistrement et l'heure ou la valeur suivante à laquelle le calendrier s'exécutera.
Mappage des attributs de modèles [wm_m2m_template_attribute_map]	Stocke le mappage d'attribut d'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 des calendriers de travail supprimés.

Rôles

Gestion du travail planifié ajoute les rôles suivants.

Rôles dans Gestion du travail planifié

Rôles	Description
Administrateur de travaux planifiés [sn_fsm_planned_wm.planned_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

Gestion du travail planifié ajoute les includes de script 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.

Includes de script installés avec Gestion du travail planifié

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 des API incluses dans le périmètre global à partir du périmètre de gestion du travail planifié.
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 pour l'application de maintenance planifiée.
Util ExtPointExtPoint MaintenancePlanifié	Utilitaire dans l'application de maintenance planifiée pour récupérer les points d'extension en fonction sys_class_name.
PlannedWorkManagementHistoryUtil	Utilitaire dans l'application de maintenance du travail planifié 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'utilitaire 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 de commande. 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.
PlannedWorkManagementConstants	Maintient les constantes pour la gestion du travail de planification.
PWMScheduleSuppression	Maintient la logique de traitement de la suppression du calendrier.
PWMScheduleOccurrence	Gère la logique de traitement de l'occurrence de calendrier.
PWMScheduleOccurrenceDAO	Maintiens 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.

Includes de script installés avec Gestion du travail planifié (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

Gestion du travail planifié ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier installées avec Gestion du travail planifié

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 des travaux planifiés pour le plan de maintenance	Calendrier de travaux planifié [wm_planned_work_schedule]	Limite la création d'un calendrier de travaux planifiés 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'utilisation d'une carte de table unique par 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 suivante 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 travail 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 Gestion du travail planifié (suite)

Règle métier	Table	Description
Modèle de calendrier de travail pour maintenir le calendrier	Modèle de calendrier de travaux planifié [wm_m2m_schedule_template]	Limite l'ajout d'un calendrier de maintenance à un 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 les 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 le 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 l'OS	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]	

Propriétés système de Gestion du travail planifié

Gestion du travail planifié utilise les propriétés système suivantes, qui figurent dans la table Propriétés système [sys_properties].

Propriétés installées avec Gestion du travail planifié

Propriétés	Description
sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading	Permet au système de prendre en compte le relevé initial du compteur lors de la génération du premier calendrier de 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.

Propriétés installées avec Gestion du travail planifié (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 : faux
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	Gère 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 à l'état Brouillon. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true
sn_fsm_planned_wm.type_de_calcul_d'effectivité_prise en charge	Permet de définir la date d'effet d'un plan de travail 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 avec l'activation du module d'extension (com.snc.app_fsm_wfo), notamment les Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site 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.

d’utilisateur, les indicateurs clés de performance (KPI), les travaux planifiés, les propriétés et les 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 de la main d’œuvre [sn_wfo_fsm.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	sn_wfo.user
Gestionnaire Optimisation de la main d’œuvre 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 de la main d’œuvre 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 qui attendent d’être traitées par des agents. Le nombre total est divisé en tâches nouvelles, ouvertes et en attente d’informations.
Éléments de travail en attente	Nombre total de tâches et d’interactions qui sont dans la file d’attente pour être affectées aux 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 divisé en agents avec les états Disponible, Pause, Absent et Hors ligne.
Demandes de congé	Demandes faites par des agents pour prendre un congé du travail.
Tâches ouvertes	Graphiques représentant les tâches qui attendent d’être traitées, classées par type de tâche ouverte et par âge.
Tâches critiques ouvertes	Nombre de tâches critiques ouvertes.

Indicateurs Performance Analytics

Nom de l'indicateur	Description
Non. de tâches résolues au premier contact	Nombre de tâches résolues la première fois que la tâche a été traitée.
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 parce que les problèmes n’ont pas été traités correctement.
Non. de tâches ouvertes remontées	Nombre de tâches qui n’ont pas été traitées et qui ont été remontées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
[Espace de travail du gestionnaire FSM] Collecte de données quotidienne	Exécute la tâche quotidiennement et collecte des données pour tous les indicateurs d'équipe .
[Espace de travail du gestionnaire FSM] Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données historiques pour tous les indicateurs d'équipe .
[PA FS] Field Service Collecte de données quotidienne	Exécute la tâche quotidiennement et collecte des données pour tous les indicateurs d'équipe.
[PA FS] Field Service Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données historiques 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	Stocke le temps de travail de l'agent, comme les heures de pointage à l'entrée et à la sortie. Si un agent se connecte tôt ou se déconnecte tard, les heures de début et de fin de l'équipe sont enregistrées à la place des heures de pointage à l'entrée et à la sortie.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Stocke 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 change 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 un 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 la qualification n'est pas supérieure 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	Seuil de temps d'attente du système et de génération d'événements de pointage automatique à la sortie lorsque les agents oublient de pointer à la sortie. 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 de la main d'œuvre dans Espace de travail du répartiteur. • **Type:** Corde • **Valeur par défaut :** static

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 au pointage à la sortie	Compte les événements de pointage à la sortie chaque fois qu'il y a un changement dans 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 a.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 à la sortie. **Remarque :** Par exemple, supposons que les heures de travail d'une équipe d'un agent sont de 8h à 17h et que la valeur de la *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* propriété est définie sur 60 minutes. Si l'agent pointe à l'entrée et à la sortie, la tâche planifiée attend jusqu'à 18 h (17 h + 60 minutes) et s'il n'y a pas de pointage à la sortie avant 18 h, le système génère un événement de pointage à la sortie avec l'heure de fin de l'équipe de l'agent.
Remplir le récapitulatif du temps de travail de l'agent	S'exécute quotidiennement pour calculer le temps travaillé, le respect et la conformité en fonction des temps d'équipe de travail planifiés et réels 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 au premier contact.
# de tâches P1 résolues au premier contact	Nombre de tâches P1 résolues au premier contact.
# de tâches P2 résolues sur le premier contact	Nombre de tâches P2 résolues au premier contact.
# de tâches P3 résolues au premier contact	Nombre de tâches P3 résolues au premier contact.
# de tâches P4 résolues sur le premier contact	Nombre de tâches P4 résolues au premier contact.
MTTR pour les tâches	Délai 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 du client 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 du client 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 du client pour les tâches P3.
CSAT pour les tâches P4	Score de satisfaction du client 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 ;
Délais d'attente moyens 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 (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 ont enfreint le SLA.	SLA de tâche [task_sla]
Opportunité de coaching pour un CSAT faible	Opportunité de coaching pour les agents qui ont 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	Coaching opport 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 ont besoin d'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 qui travaillaient 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 dont le temps de traitement d'une interaction était supérieur à 10 minutes.	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 (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 une interaction par messagerie instantanée.
Enquête sur la qualité des tâches	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative à l'interaction des tâches. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction avec la tâche.

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.learning_default_duration	Nombre de jours pour lire un article de la base de connaissances ou suivre 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 avec Apprentissage

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site (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 d'apprentissage [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 de système de gestion d'apprentissage tierces.

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 Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends	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_properties	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 Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers .
com.snc.process_flow.reporting.variable.max_length	Spécifie la nombre de caractères 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, reportez-vous à la section Synchroniser .

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site (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 compétence

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 compétence** > **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 qu'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 que Intelligence prédictive 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.unsupervised_solution_definition_for_tasks	Nom de la définition de solution Intelligence prédictive utilisée pour prédire les compétences pour résoudre des 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:** Corde • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences pour les tâches. sn_customerservice.définition_de_solution_de_surveillance_pour_les_tâches	Nom de la Intelligence prédictive définition de solution utilisée pour prédire les compétences pour résoudre des tâches à l'aide d'un apprentissage supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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:** Corde • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences 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 avec 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 groupement de tâches ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier pour le regroupement de tâches

Règle métier	Table	Description
Mise à jour du champ de temps réel du groupe	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour les champs Début réel du **déplacement** et **Arrivée réelle sur site** du lot.
Affectation de lot	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 est antérieur au **début** de la fenêtre de la sous-tâche. Empêche le regroupement lorsque le **début prévu** du lot est antérieur **au début** de la fenêtre du groupe.
Changement de lot après	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide et met à jour les lots basés sur les sous-tâches groupées, ou valide et met à jour les sous-tâches dégroupées en fonction de leur lot précédent.
Changement de lot 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 de l'ensemble	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Lance la planification des sous-tâches groupées.
Prévention des frères et sœurs groupés	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 lot	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour l'état du lot.
Changements de l'affectation des sous-tâches par lot	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Empêche l'affectation de sous-tâches groupées basée sur l'état de la sous-tâche ou l'affectation actuelle de l'agent.
Message d'informations sur les changements de sous-tâches groupées	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Informe l'utilisateur qu'aucun changement ne s'est produit.
Mise à jour du sous-état de la tâche groupée	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 l'ensemble 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 de la sous-tâche à l'état du lot lors de l'affectation par un répartiteur.
Appliquer les champs obligatoires de l'ensemble	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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
		pour correspondre au lot lorsque le verrou du calendrier du lot est modifié.
Lors du changement d'état du groupe de brouillon à	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour l'état des sous-tâches pour correspondre à l'état du lot lorsque le lot est défini sur **Répartition 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.
Sur le groupe d'affectation du groupe de changement	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Met à jour le groupe d'affectation des sous-tâches pour correspondre au groupe 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 lot est égal à l'emplacement de la première sous-tâche du lot. Empêche l'emplacement du lot d'être différent de l'emplacement de la première sous-tâche du lot.
Empêcher les qualificateurs 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 du calendrier des sous-tâches d'être différent du verrou du calendrier du groupe parent.
Transmettre par push l'emplacement initial de la sous-tâche au groupe	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 elles sont dans un état 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 le changement d'ordre des sous-tâches	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 l'ordre des sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide 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 mise à jour manuelle de la durée de travail estimée de la sous-tâche en fonction de son état.
Synchroniser le lot avec les sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Synchronise le lot avec les valeurs de sous-tâches.
Synchroniser la durée du travail en lot avec les sous-tâches	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Synchronise la durée du lot avec la durée de travail totale estimée de ses sous-tâches.
Mettre à jour les sous-tâches Méthode de calendrier	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 sur le lot	Tâche de commande de travaux [wm_task]	Valide 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 politique 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	Politique	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 pièces 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, critères de filtre de tâches, suivants 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 de tâche de configuration

Filtre des tâches	Conditions	Critère	Fonction
Affectation : affecter l'ensemble 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 de la tâche

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 rejette.
Groupe : correspondance des compétences pour la planification dynamique	Met en correspondance les lots qui ont des besoins en compétences avec les agents qui possèdent ces compétences.
Lot : correspondance des pièces obligatoires pour la planification dynamique	Met en correspondance les lots qui ont des besoins de pièces avec les agents qui ont ces pièces.

Field Service Champs de regroupement de tâches

Les champs 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
Ressource	Pièces requises pour exécuter le groupe.
Emplacement	Zone géographique où le travail doit être fait. L'emplacement de la sous-tâche dans la position #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 dans le groupe.
Modèle	Modèle pour la création de ce lot de tâches de commande de travaux.
Compétences	Compétences de l'agent nécessaires pour exécuter le lot.
Sous garantie	Indicateur d'une garantie existante pour un ou plusieurs éléments de configuration associés aux tâches du lot.
État	État actuel de l'ensemble. Le champ est automatiquement défini à mesure que l'agent termine le travail pour chaque état consécutif.
Groupe de distribution	Groupe pouvant sélectionner un agent pour compléter le lot.
Groupe d'affectation	Groupe contenant l'agent individuel qui effectuera le lot. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences du groupe. 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 : • **Correction 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 groupe.
Verrou de calendrier	Empêche le lot d'être planifié par un 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 groupe refléteront la même valeur de verrouillage que le groupe parent.
Description brève	Brève description de l'ensemble.
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 lors des étapes ultérieures du cycle de vie de la commande de travaux.
Notes de travail	Informations sur le groupe au fur et à mesure de sa progression 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 son avancement. 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 fixée à une heure à partir de l'heure actuelle.
Début planifié	Date et heure auxquelles le travail sur le lot est censé commencer. Ce champ devient obligatoire une fois que le lot 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 pour indiquer que la fenêtre de service est fixe. 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 permettant de 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 d'heure.
Durée de déplacement estimée	Temps de déplacement estimé jusqu'au lieu 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 réelle** et **Fin de tâche réelle** .
Durée réelle de la tâche	Temps total passé sur le lot après que l'agent a démarré le travail et avant que l'agent ne ferme le travail sur la dernière sous-tâche. Ce montant ne tient pas compte du temps d'arrêt des travaux.

Composants Gestion de la qualité du service sur site

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de la fonctionnalité, notamment les tables, les sous-états et les Gestion de la qualité du service sur site rôles.

Tables

Gestion de la qualité du service sur site ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec Gestion de la qualité du service sur site

Table	Description
Tâche de révision [review_task]	Cette table assure le suivi du processus de révision.

Sous-états

Gestion de la qualité du service sur site ajoute les sous-états suivants :

Tables installées avec Gestion de la qualité du service sur site

Table	Description
Révision en attente	Sous-état pour les tâches qui doivent être passées en revue par le réviseur.
Informations requises	Sous-état pour les tâches qui nécessitent plus d'informations de la part de l'agent.

Rôles

Gestion de la qualité du service sur site ajoute les rôles suivants.

Rôles installés avec Gestion de la qualité du service sur site

Rôle	Description
sn_fsm_quality.wm_quality_agent	Rôle de réviseur qui peut examiner 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.

Composants d'optimisation du calendrier

D'autres types de composants sont installés avec l'optimisation du calendrier, notamment les tables, les rôles, les contraintes, les objectifs et les propriétés.

Tables

Field Service Optimisation du calendrier ajoute les tables suivantes.

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 périmètres
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 floue, 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 la 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 à des objectifs. • L'optimiseur donne la priorité au respect des objectifs ayant le poids le plus élevé • Des objectifs de poids plus faibles 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 du qualificateur pour l'optimisation intrajournalière, y compris la politique et le fournisseur d'estimation de déplacement. • Si Global = faux, des groupes ou des territoires peuvent être ajoutés à une configuration pour remplacer les paramètres d'optimisation d'un qualificateur particulier

Traduction automatique

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

Tables installées avec Optimisation du calendrier (suite)

Table	Description
	• Si global = vrai, les paramètres s'appliquent à tous les autres groupes qui n'ont pas de remplacement. • L'enregistrement global comprend également des paramètres supplémentaires qui ne peuvent pas être remplacés au niveau du qualificateur, tels que la fenêtre et le flux de traitement intrajournaliers • Détermine le fournisseur d'estimation de déplacement pour l'optimisation des 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 :** Uniquement installé 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 permettant d'accéder à l'application Optimisation du calendrier. Ce rôle permet aux utilisateurs de déclencher des exécutions d'optimisation du calendrier à la 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 du calendrier.

Tables installées avec FSM pour l'optimisation du calendrier

Les tables suivantes sont installées avec le module d'extension Gestion des services sur site , mais ne sont utilisées que par l'optimisation du calendrier.

Tables FSM utilisées pour l'optimisation du calendrier

[Événements intrajournaliers] wm_intraday_events	Capture les événements de l'agent/de la tâche à partir des déclencheurs prédéfinis suivants :

Traduction automatique

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

Tables FSM utilisées pour l'optimisation du calendrier (suite)

	• PTO soumis • Agent en retard • Tâche annulée • Nouvelle tâche de priorité élevée créée
[Tâches intrajournalières] wm_intraday_jobs	• Regroupe tous les événements pour un qualificateur individuel et les associe à une tâche d'optimisation • Maintient 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

Fonctionnalités d'optimisation utilisées avec Optimisation du calendrier

Les objectifs et les contraintes sont des fonctionnalités d'optimisation qui déterminent le mode d'affectation des tâches aux agents dans Optimisation du calendrier.

Objectifs

Utilisez les objectifs d'optimisation du calendrier pour classer les 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 le solde en nombre d'heures travaillées par les agents	Récompense pour une répartition égale des heures de travail (c.-à-d. tâches, déplacements) entre les agents.
Maximiser l'équilibre du nombre de tâches effectuées par les agents	Récompense pour une répartition équitable des tâches entre les agents.
Maximiser les affectations de tâches de priorité plus élevée	Récompense pour chaque tâche hautement prioritaire affectée. La récompense est plus élevée pour les tâches avec des priorités plus élevées.
Maximiser les affectations de tâches à plus forte valeur ajoutée	Récompense pour la valeur des tâches affectées.
Maximiser les affectations d'agents privilégiés	Récompense pour chaque tâche affectée à un agent préféré.
Maximiser les tampons de conformité SLA	Récompense pour chaque heure qu'une tâche termine avant la fin de sa fenêtre. La récompense est plus faible pour les tâches avec des fenêtres de SLA plus longues.
Agrandir les affectations de tâches	Récompense pour chaque 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.

Objectifs d'optimisation du calendrier (suite)

Objectif	Description
Agrandir les tâches dans les équipes précédentes	Récompense pour chaque tâche affectée à une équipe précédente. La récompense est plus élevée pour les équipes qui commencent plus tôt dans l'horizon d'optimisation.
Maximiser les heures de travail	Récompense pour chaque heure de travail affectée
Minimiser les heures de début des tâches de priorité plus élevée	Pénalité pour chaque heure pendant laquelle une tâche commence plus tard que le début de sa fenêtre au début. La pénalité est plus élevée pour les tâches dont la priorité est plus élevée.
Minimiser le nombre d'équipes avec des tâches	Pénalité pour chaque équipe affectée à une ou plusieurs tâches.
Minimisez les affectations d'agents surqualifiés	Pénalité pour écart de niveau de compétence entre des agents dont le niveau de compétence est supérieur à celui des tâches qui leur sont affectées.
Minimiser les heures supplémentaires	Pénalité pour chaque heure de prolongation.
Minimiser la violation de SLA (corrigé)	Pénalité pour chaque tâche qui se termine après sa date d'échéance SLA.
Minimiser la violation de SLA (par heure)	Pénalité pour chaque heure de fin d'une tâche ultérieure à la date d'échéance de son SLA.
Minimiser les pénalités de temps de tâche (corrigé)	Pénalité pour chaque tâche qui se termine après son heure de pénalité.
Minimiser les pénalités de temps de tâche (horaires)	Pénalité pour chaque heure pendant laquelle une tâche se termine après son temps de pénalité.
Minimiser le temps de déplacement	Pénalité pour chaque heure de trajet.
Minimiser 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.

Objectifs d'optimisation intrajournaliers

Objectif	Description
Maximiser les affectations existantes	Récompense pour chaque affectation d'agent/tâche qui reste dans le calendrier.
Minimiser les tâches retardées (corrigé)	Pénalité pour chaque tâche qui démarre après la date initialement planifiée.

Traduction automatique

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

Objectif	Description
Minimiser les tâches retardées (par heure)	Pénalité pour chaque heure pendant laquelle les tâches commencent plus tard que prévu initialement.
Minimiser les tâches non affectées	Pénalité pour chaque tâche supprimée du calendrier.

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.
Activer les heures d'accès	Les fenêtres horaires 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 être affectés qu'à des tâches situées dans un rayon de déplacement de leur emplacement 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.
Activer les restrictions d'agent exclu	Les tâches comportant des agents exclus ne peuvent pas être affectées à ces agents.
Activer la capacité	Les agents doivent travailler dans la limite des règles de réservation de capacité. **Remarque :** Le module d'extension Field Service (com.snc.fsm_capacity_management) Capacity Management doit être installé pour utiliser cette fonctionnalité.
Activer les pauses flexibles	Des pauses flexibles peuvent être affectées aux agents.

Traduction automatique

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

Optimisation du calendrier Contraintes (suite)

Contrainte	Description
	Remarque : Le module d'extension Planification des équipes pour Field Service (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) doit être installé et Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site 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 pièces 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 ayant les compétences nécessaires.
Activer les heures supplémentaires	Les agents peuvent faire des heures supplémentaires.
Activer les déplacements en dehors des heures de travail	Les agents peuvent voyager en dehors des heures de travail.
Activer les dépendances de tâches	Les tâches ne peuvent être affectées que lorsque leurs dépendances sont remplies.
Activer les limites de temps de déplacement entre les emplacements	Les agents doivent se déplacer entre les sites dans la limite de leur temps de déplacement.

Propriétés d'optimisation du calendrier

Vous pouvez définir des paramètres qui contrôlent le fonctionnement de l'optimisation.

Propriétés des services sur site Optimisation du calendrier

Propriétés du 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 : **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration** Si cette option est activée, vous pouvez définir une valeur pour n'importe quelle 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.

Propriétés d'optimisation du calendrier (suite)

Propriété	Description
Heure tampon de sortie	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 : **Tout** > **Service sur site** > **Administration** > **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 modèle Territoire Field Service est activé, le type de qualificateur bascule automatiquement en « 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. • Type : Choix • Valeur par défaut : Groupe d'affectation • Emplacement : **Tout** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés**
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, tel que 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 5 minutes la plus proche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier • Valeur par défaut : 1 • Emplacement : **Tout** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés**
Nombre maximal de qualificateurs se chevauchant dans un jeu de qualificatifs	Définir ici. Plus d'informations ici. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Emplacement : **Tout** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés**
Niveau de log	Le niveau de journalisation détermine le type d'informations affichées dans les résultats d'une entrée de journal d'optimisation, fournissant des détails sur l'exécution de l'optimisation du calendrier . Quatre options sont disponibles : Erreur, Avertissement, Infos et Débogage. • Type : Choix • Valeur par défaut : Erreur • Emplacement : **Tout** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **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 du 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 :**Tout** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **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 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 accéder à ces propriétés, accédez à **Tout** > **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_1.max_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_1.round_robin	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 : faux
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.max_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_2.round_robin	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 : faux
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.max_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_3.round_robin	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 : faux

Traduction automatique

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

Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

Propriété	Description
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
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.round_robin	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 : faux
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.round_robin	Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_5. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux
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.round_robin	Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_6. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_7.enable_load_distribution	Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_7. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : faux
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 : faux
sn_schedule_optim.map_vendor_call_types	Contrôle si un type d'appel synchrone ou asynchrone est effectué vers le fournisseur de carte. • Type : chaîne • Valeur par défaut : « beans » : « sync »
sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues	Nombre de files d'attente pour le traitement de solution (mises à jour des tâches). Cette propriété augmente le nombre de files d'attente personnalisées (jusqu'à 8) pour le traitement de la solution d'optimisation et accélère l'optimisation en permettant un traitement plus parallèle pendant le flux de traitement de la solution. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 4
sn_schedule_optim.solution_processor_packet_size	Taille du paquet pour regrouper les événements pour le traitement de la solution (mises à jour des tâches). Cette propriété définit la taille des paquets pour le regroupement d'événements

Traduction automatique

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

Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

Propriété	Description
	dans le traitement de la solution, en définissant la capacité de chaque file d'attente personnalisée. Il vise à répartir le traitement de solution aussi largement que possible entre les files d'attente personnalisées disponibles spécifiées dans sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10

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 niveaux de qualificateurs. 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 **Tout** > **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 en ligne droite sont les valeurs par lesquelles le temps de déplacement en ligne droite estimé est multiplié, en fonction de la fourchette de temps dans laquelle se situe 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.

Remarque :
Le calcul de distance en ligne droite est une logique de secours au cas où un client ne souhaiterait 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 du calendrier prend en charge pour les estimations de temps de trajet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Beans.AI, un administrateur peut accéder à **Tout** > **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 Beans.AI est envoyée 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 une ligne droite. Pour modifier le nombre maximal de points d'emplacement autorisés dans un appel fournisseur, un administrateur peut accéder à **Tout** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > > **Propriétés** > et modifiez la valeur dans le champ Estimations du temps de déplacement. La valeur par défaut est définie sur 300.

Pour modifier les configurations de Beans.AI, un administrateur peut accéder à**Tout** > **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 Décision** est configurée comme suit :

Champs en configuration Beans.AI pour les estimations de temps de déplacement

Champ	Valeur
Limite de seuil de demande	5000 [en considérant 50 descentes par jour avec 100 groupes dans chaque descente]
Nombre d'éléments d'emplacement max.	250 000 [en tenant compte de la prise en charge de 500 x500 matrices par appel de fournisseur de carte]

Remarque :
Le calcul de distance en ligne droite est une logique de secours au cas où un client ne souhaiterait pas choisir un fournisseur de carte pour les estimations de temps de trajet.

Flux et flux secondaires d'automatisation du calendrier intrajournalier

Flux et flux secondaires pour configurer l'automatisation du calendrier intrajournalier.

Flux de planification intrajournaliers

- Congé de l'agent créé : un agent crée un événement qui bloque son calendrier.
- L'agent FSM n'a pas pris de mesures : l'agent n'a pas agi alors qu'il le devait. Par exemple, si les agents n'indiquent pas qu'ils ont commencé à voyager à l'heure prévue, une notification est envoyée à l'expéditeur.
- 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 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.

Flux secondaires de planification intrajournalière

Flux secondaires de Flow Management de gestion des services sur site

Flux secondaire	Description
Ajustement à gauche des tâches de l'agent	L'agent était en avance sur une tâche, les tâches se déplacent donc vers la gauche pour tenir compte du calendrier anticipé.
Ajustement correct des tâches de l'agent	L'agent était en retard sur une tâche, de sorte que la tâche s'est déplacée vers la droite pour s'adapter au calendrier ultérieur.
Affecter automatiquement les 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 examen.
FSM : envoyer une notification et marquer la tâche	Les tâches de commande de travaux sont marquées pour révision et l'expéditeur en est informé.
FSM : attendre le début du déplacement	Vérifie si l'agent a commencé à voyager à l'heure spécifiée.
FSM : attendre la fin du travail	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'exécute si l'agent a annulé des tâches ou terminé une tâche plus tôt que prévu.

Table des délégataires de tâches

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.

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.

Traduction automatique

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

Valeur	Description
Début de tâche réel	Lorsque le travail sur la tâche de l'équipe a réellement démarré. Cette valeur est définie lorsque le chef d'équipe commence à travailler.
Fin de tâche réelle	Lorsque le travail sur la tâche de l'équipe s'est terminé. Cette valeur est définie lorsque le chef d'équipe termine le travail.
Durée du travail	Temps total passé à travailler sur la tâche, y compris les pauses et les pauses.
Durée réelle de la tâche	Temps total passé à travailler sur la tâche, sans compter les pauses et les pauses.

Icônes d'événements 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 Panne/Réparation.	break-fix.png
	Le calendrier de la tâche est verrouillé.	lock.png
	La tâche de commande de travaux nécessite une équipe.	crew.png

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.

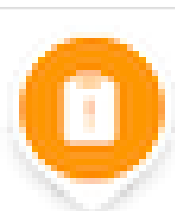
Légende de la carte de répartition

Icône	Description
	L'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 répartition (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’itinéraire de l’agent. Ce nombre indique l’ordre dans lequel la tâche sera terminée.
	Une tâche est à l’état Expédition en attente ou 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.

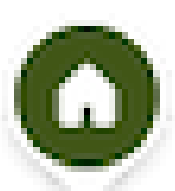
Légende de la carte de répartition (suite)

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 répartition (suite)

Icône	Description
	Une tâche a été fermée comme incomplète ou annulée.
	Plusieurs tâches ont été fermées comme incomplètes ou annulées.
	Une tâche de priorité 1 a été fermée comme incomplète ou annulée.
	Une tâche est affectée au 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.

Actifs linéaires Propriétés de support

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].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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.linear_assets_map_distance_unit	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 charge 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
sn_fsm.linear_assets_map_type	Unité de distance utilisée sur l'emplacement du service Google Maps • Type : liste de choix • Valeur par défaut : feuille de route

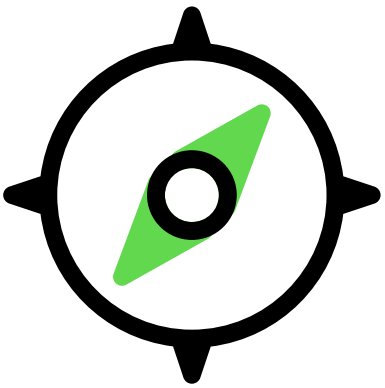
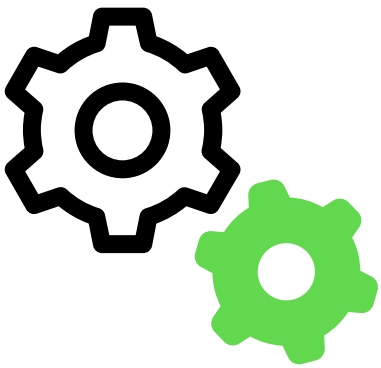
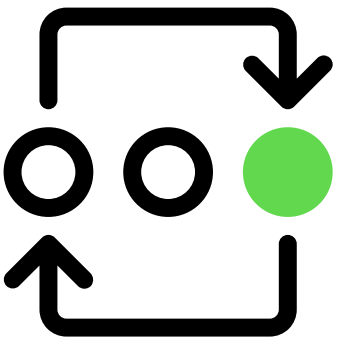
Traduction automatique

© 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 de l’IA générative offertes par Now Assist pour FSM

Important :
Certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Important :
certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

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

Traduction automatique

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

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

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 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 en savoir plus, consultez la documentation Now Assist .

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 et des articles de la base de connaissances à partir des informations de tâche de commande de travaux.

Vue d'ensemble

Les options d'IA générative suivantes sont disponibles :

- La synthèse des tâches de commande de travaux peut aider les agents à fermer les tâches plus rapidement en générant des résumés à partir des informations de tâche de commande de travaux. La saisie de contenu automatisée optimise Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) la création de résumés, en réduisant le temps de l'agent sur l'application et en fournissant des détails de meilleure qualité dans les notes de travail.
- La génération de connaissances peut aider un agent à rationaliser la création de contenu. Un agent peut générer automatiquement des articles de la base de connaissances 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.

utilisant les données pertinentes de l'enregistrement de tâche de commande de travaux. En n'ayant pas à générer manuellement des articles de la base de connaissances, cette fonctionnalité permet à vos agents d'économiser un temps et des efforts précieux.

Compétences

L'application Now Assist pour FSM inclut des compétences d'IA générative qui permettent aux utilisateurs de générer des notes récapitulatives sur les tâches de commande de travaux dans n'importe quel état, ou de générer des articles de la base de connaissances à partir des tâches de commande de travaux fermées.

Synthèse des tâches de commande de travaux

Permet aux utilisateurs de générer un résumé de fermeture de tâche à l'aide des entrées préconfigurées de la tâche de commande de travaux.

La compétence de synthèse 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

Génération de connaissances

Permet à un agent de générer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket après avoir fermé la tâche de commande de travaux.

La compétence de génération de connaissances affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer un article de la base de connaissances basé sur des tâches de commande de travaux similaires et l'examiner avant de publier le brouillon de l'article de la base de connaissances.

Configurer Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) l'application de sorte que les utilisateurs puissent générer des résumés de commandes de travaux et des articles de la base de connaissances, ou résumer Barre latérale des discussions.

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 en savoir plus, Now Assist Admin console .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Now Assist Admin.

Traduction automatique

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

Fonctionnalité FSM dans la Now Assist Admin console

Fonctionnalité FSM	Compétences
Tâche de commande de travaux	Synthèse des tâches de commande de travaux
Base de connaissances	Génération de la base de connaissances
Messagerie instantanée	Barre latérale Résumé

Le ServiceNow® grand modèle de langage (Now LLM Service) 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 **Tout** > **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 **Client** . Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
5. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
6. Dans la section All available skills (Toutes les compétences disponibles), sélectionnez **Activate skill** (Activer une compétence).
7. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour 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.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
9. Définissez la disponibilité de la compétence.
   - **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 des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
11. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
    - 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.

Traduction automatique

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

12. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
13. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.
    Votre compétence est configurée.
14. Configurez les actions d'interface utilisateur Générer des notes de fermeture.

    Pour terminer l'activation de la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux, 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 des 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, par exemple 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 lorsqu'un résumé de note de fermeture est généré.

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 pour la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux.

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 • Nom du produit 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.

Entrées pour la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux (suite)

Entrée	Description
	• Modèle de besoin de pièces • Quantité requise de besoin de pièces • Quantité réservée de besoin de pièces

Compétence de génération de la base de connaissances

La compétence de génération de la base de connaissances inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque le brouillon de l'article de la base de connaissances est généré pour un ticket.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances.

Entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances

Entrée	Description
Table d'entrée	Tâche de commande de travaux [wm_task]
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Notes de travail • Commentaires

Configurer l'action d'interface utilisateur Générer des 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 des notes de fermeture incluse avec l'application Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) .

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

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 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.

Procédure

1. Activez l’action d’interface utilisateur Générer des notes de fermeture pour l’écran Fermer terminé.
   a. Accédez à la **Tout** > **Mobile système** > **Écrans**.
   b. Filtrez la liste pour afficher **Fermer** dans le champ **Nom** .
   c. Sélectionnez l’écran Fermer terminé.
   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 des notes de fermeture pour l’écran Fermer incomplet.
   a. Accédez à la **Tout** > **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** .
   f. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
   g. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L’action d’interface utilisateur Générer des 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 les 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

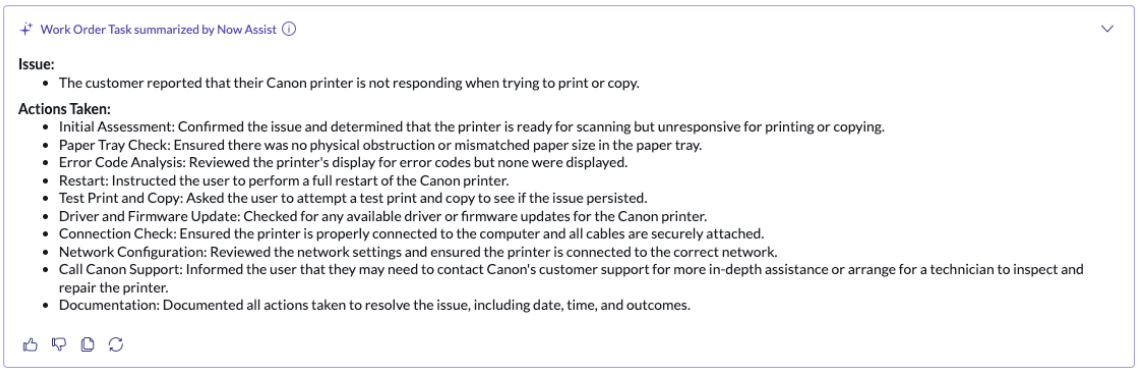
Un résumé est généré pour la tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

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

Example: 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, le copier ou actualiser pour générer à nouveau le résumé.

Générer des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux dans l'application Agent mobile

Générez des résumés de fermeture de tâches de commande de travaux dans l'application Agent mobile pour créer des notes détaillées et fermer les tâches plus rapidement.

Avant de commencer

Les agents ne peuvent générer des résumés que 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 pour générer un résumé.

Pour en savoir plus sur la fermeture des tâches de commande de travaux, reportez-vous Fermer une tâche de commande de travaux terminée sur un équipement mobileà .

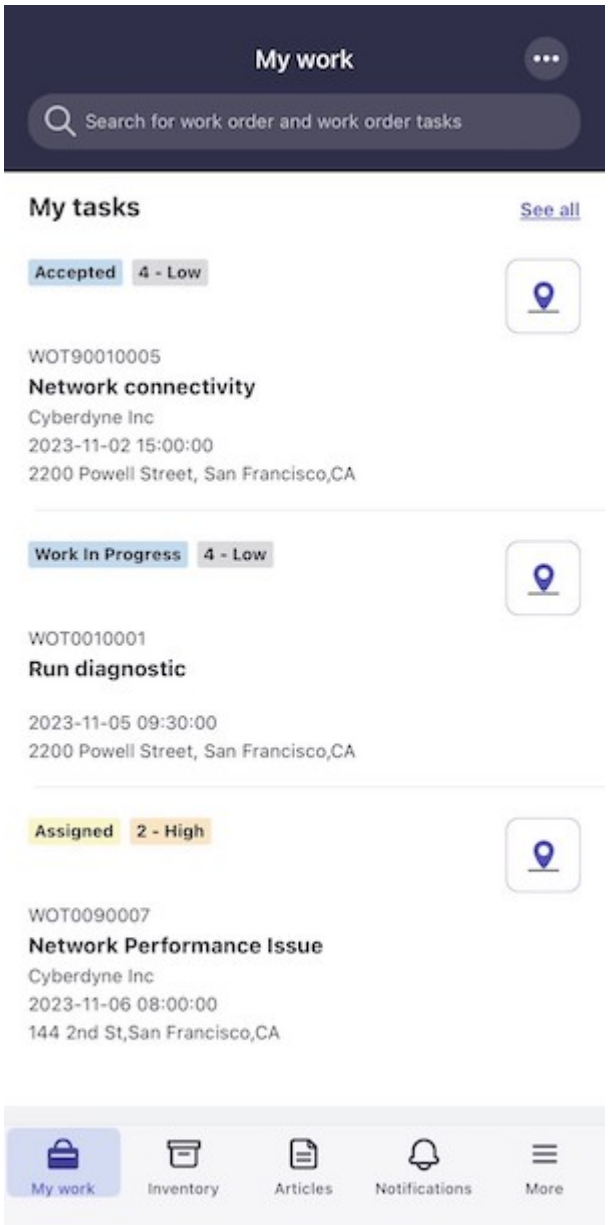
Rôle requis : agent

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

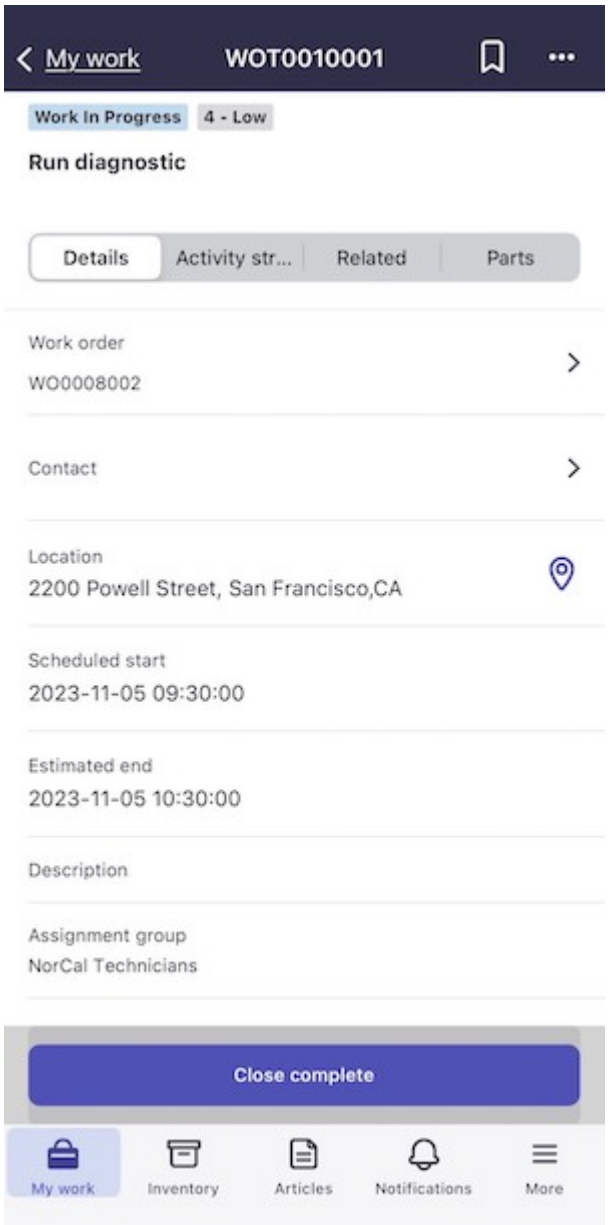
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



3. Appuyez sur **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.

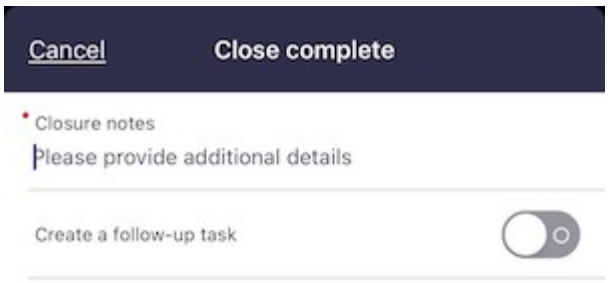


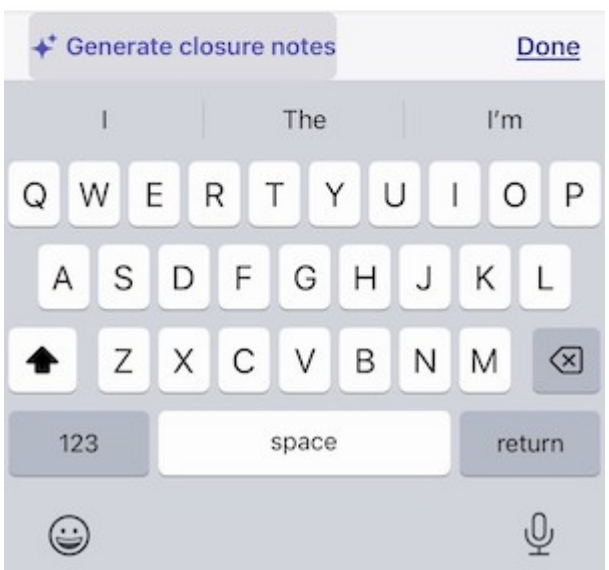
4. Appuyez sur le champ **Notes de fermeture** .

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. Appuyez sur ✦ **Générer des 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 conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

Générer un article de la base de connaissances à partir de CSM/FSM Espace de travail configurable et de l'environnement classique avec Now Assist

En tant qu'agent, générez des articles de la base de connaissances pour les tâches de commande de travaux fermées au sein de CSM/FSM Espace de travail configurable et de l'environnement classique avec Now Assist.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Pour générer un article de la base de connaissances pour une tâche de commande de travaux, la tâche de commande de travaux doit être à l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet, et aucun article de la base de connaissances ne doit déjà lui être lié.

Les configurations des propriétés système suivantes sont requises afin que les agents puissent utiliser le modèle KCS (Knowledge Centered Service) lors de la génération d'articles de la base de connaissances.

- Installez le module d'extension Gestion des connaissances avancée. Pour plus de détails, voir Activate the Knowledge Management Advanced plugin .
- Activez les services centrés sur les connaissances (KCS) pour FSM en définissant la propriété `sn_fsm.enable_knowledge_kcs` système sur vrai. Sinon, Now Assist utilisez le modèle standard.

Pour permettre à un agent de voir l'expérience Now Assist sur la page Créer un article, assurez-vous que les critères de génération de base de connaissances suivants sont configurés :

- Les compétences de la base de connaissances sont installées.
- Dans la console Now Assist Admin, assurez-vous que les critères suivants sont en place :
  - L'enregistrement de table et les champs d'entrée doivent être spécifiés.
  - Les conditions de disponibilité des compétences doivent être spécifiées dans la liste des attributs.
  - Affichage de la fonctionnalité de génération de la base de connaissances Dans le produit et le Now Assist panneau doivent être spécifiés.
- **L'article** Créer doit être configuré pour appliquer le modèle pris en charge ; Par exemple, le HTML des articles Standard et KCS.
- Pour l'instant, seule l'expérience Créer un article est disponible.

Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'environnement FSM Espace de travail configurable et classique, vous pouvez générer les informations de l'article de la base de connaissances pour une tâche de commande de travaux en sélectionnant **Créer un article de base de connaissances** sur l'enregistrement de tâche de commande de travaux. Cette action d'interface utilisateur affiche Utiliser l'IA pour rédiger ce modal d'article. En utilisant ce modal, vous pouvez choisir d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un article avec Now Assist le texte de l'article de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui vous est affectée.
   L'état de l'enregistrement de la tâche de commande de travaux doit être Fermé.
3. Créez l'article en sélectionnant **Créer un article** de base de connaissances à partir des actions d'interface utilisateur pour l'enregistrement 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.

Remarque :

L'action **d'interface utilisateur Créer un article de base de connaissances** n'est visible que lorsqu'un article de la base de connaissances existant n'est associé à une tâche de commande de travaux.

4. Dans le modal Créer un article, sélectionnez une base de connaissances et un modèle d'article, s'ils sont affichés.

Remarque :
Si aucune option n'est affichée, le modèle par défaut sélectionné par votre administrateur dans la Now Assist Admin console est utilisé.

5. Sélectionnez **Créer l'article**.
6. Dans le modal Utiliser l'IA pour rédiger cet article, sélectionnez **Oui, brouillon avec Now Assist**.
7. **Facultatif :** Dans le nouveau modal, recherchez des tâches de commande de travaux similaires qui peuvent être utilisées pour générer l'article, sinon sélectionnez **Annuler**.
L'article terminé s'affiche dans le modèle choisi, accompagné d'un message de réussite « Cet article a été rédigé par Now Assist. Assurez-vous de vérifier son exactitude avant de l'enregistrer.

Remarque :

- Si aucune tâche de commande de travaux similaire n'existe, ce modal n'apparaîtra pas et l'article sera créé. L'article généré, en fonction des enregistrements pertinents choisis, sera lié à la fois à la tâche de commande de travaux du compte et à toutes les tâches de commande de travaux pertinentes sélectionnées.
- Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq tâches de commande de travaux pertinentes supplémentaires dans le nouveau modal pour générer l'article.
- Vous pouvez modifier le brouillon avant de l'enregistrer. L'article apparaît dans un nouvel onglet avec un numéro d'ID unique pour l'article de la base de connaissances et est joint à l'enregistrement parent.
- Après avoir vérifié l'article Now Assist généré, lorsque vous sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**, le message de réussite disparaît et indique qu'il ne s'agit plus d'un Now AssistNow LLM Service article généré.
- En cas Now LLM Service d'échec de la génération d'un résultat, un message d'erreur s'affiche.
- Lors de la création d'un article à l'aide Now Assistde , une fois le processus déclenché, il ne peut pas être arrêté. Now Assist continue à générer l'article même si vous fermez le modal.

8. Examinez l'article Now Assist généré et sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**.
Le Now Assist message de réussite disparaît et indique qu'il ne s'agit plus d'un Now LLM Service article généré.

Résumer une discussion Barre latérale

Générez un résumé des discussions entre les agents, les répartiteurs et les Barre latérale experts techniques en utilisant la Barre latérale compétence de résumé de l'application 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.

Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de Barre latérale la synthèse :

- Résumez la discussion à n'importe Barre latérale quel moment de la discussion à l'aide de l'action rapide /Résumer.
- Partagez la discussion Barre latérale dans les notes de travail.
- Ajoutez des commentaires au résumé.

Remarque :
La Barre latérale compétence de résumé de discussion se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée dans le groupe Client.

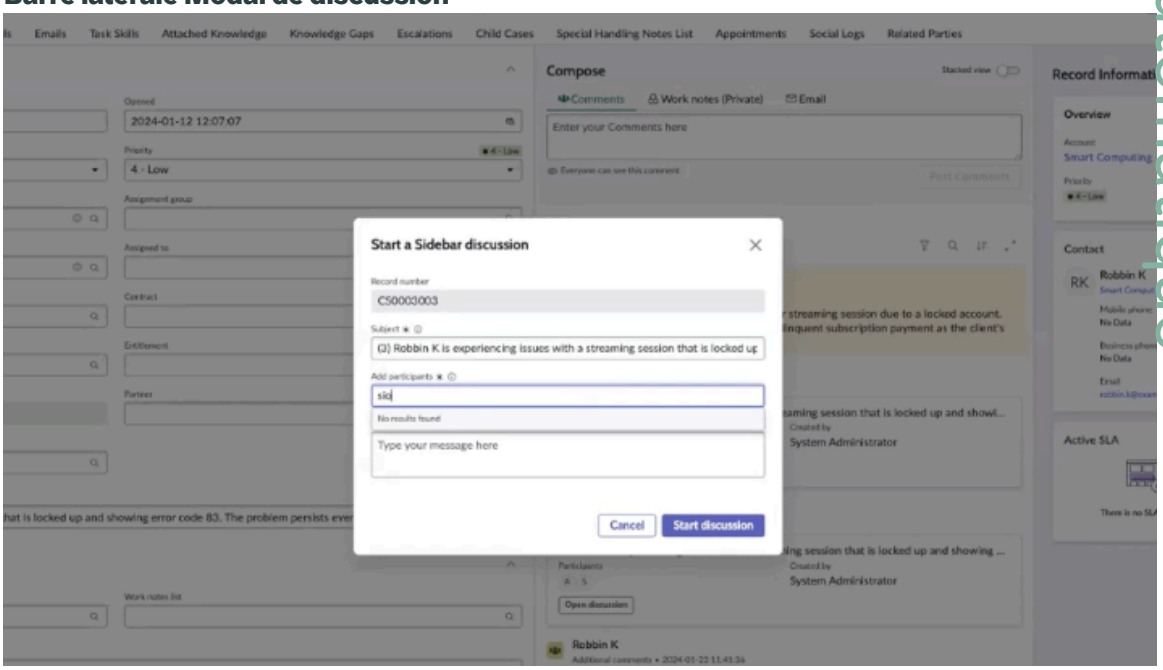
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM** et ouvrez une tâche de commande de travaux qui prend en charge Barre latérale la discussion et la synthèse.
2. Choisissez une discussion existante ou démarrez une nouvelle discussion.

   Pour démarrer une nouvelle discussion, procédez comme suit.

   a. Sélectionnez **Discuter**.
   b. Ajoutez des participants dans le modal **Démarrer une discussion dans la barre latérale** .
   c. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Barre latérale Modal de discussion



3. Générez un résumé de la Barre latérale discussion au cours de la conversation soit en utilisant l'action rapide Résumer (entrez /Résumer dans la fenêtre de discussion de barre latérale active), soit en sélectionnant l'icône d'action rapide ( ).

Traduction automatique

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

4. Après avoir résumé la Barre latérale discussion, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail et fournir des commentaires à ce sujet.

Résumer une discussion Sidebar sur l'application Now Mobile Agent

Sur l'application Agent mobile , générez un résumé des discussions entre les Barre latérale agents, les répartiteurs et les experts techniques en utilisant la Barre latérale compétence de résumé de l'application Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Assurez-vous que le module Barre latérale d'extension for Gestion des services sur site (com.sn_fsm_sidebar) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer Barre latérale pour l'application Now Mobile Agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résumez la discussion à n'importe Barre latérale quel moment de la discussion à l'aide de l'action rapide /Résumer.

Procédure

1. Accédez à une discussion dans la barre latérale.
   - Pour afficher les discussions concernant une tâche de commande de travaux spécifique, accédez à la tâche de commande de travaux et sélectionnez l'icône **Barre latérale d'enregistrement** ()
   - Pour afficher toutes les discussions, sélectionnez l'icône **Barre latérale globale** (barre ).
2. Appuyez sur une discussion.
3. Générez un résumé de la Barre latérale discussion au cours de la conversation soit en utilisant l'action rapide Résumer (entrez /Synthétiser dans la fenêtre de discussion de barre latérale active), soit en sélectionnant l'icône d'action rapide (action ).

Traduction automatique

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