



Washington D.C. Proactive Service Experience Workflows

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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.

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

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

Sommaire

- H..... 4**
- R..... 5**
- P..... 6**
- L..... 7**
- Proactive Service Experience Workflows..... 8**
 - À la découverte de l'architecture Proactive Service Experience Workflows..... 9
 - Architecture Proactive Service Experience Workflows..... 10
 - CMDB Classes CI pour Proactive Service Experience Workflows..... 15
 - Proactive Service Experience Workflows et Gestion des incidents dans le cadre de l' Espace de travail pour l'exploitation des services.....15
 - Configurer Proactive Service Experience Workflows..... 17
 - Installer Proactive Service Experience Workflows..... 18
 - Ajouter des utilisateurs aux groupes d'affectation..... 19
 - Utiliser Proactive Service Experience Workflows..... 19
 - À propos de l'identification des comptes affectés avec Proactive Service Experience WorkflowsGestion des incidents..... 19
 - À propos de l'escalade des incidents..... 23
 - Examiner des comptes clients ou partenaires dans Proactive Service Experience Workflows..... 26
 - Création automatique de tickets et de mises à jour à partir d'incidents.....28
 - Créer un ticket à partir d'une demande de changement..... 31
 - À propos des messages utilisés dans les workflows d'escalade dans Proactive Service Experience Workflows..... 32
 - Gestion des notifications de tickets d'incident.....33
 - Référence Proactive Service Experience Workflows.....40
 - Séparation de domaine et Proactive Service Experience Workflows..... 40

H

Traduction automatique

R

Traduction automatique

Traduction automatique

L

Traduction automatique

Proactive Service Experience Workflows

Fournissez un support de bout en bout, tout en comprenant l'impact sur le client et en offrant une communication transparente à toutes les parties impliquées dans le processus de support.

L'image suivante montre les principales fonctionnalités de Proactive Service Experience Workflows.



Proactive Service Experience Workflows

As a Telecommunications, Media, and Technology service provider deliver purpose built technical support workflows to external customers.

Core Capabilities

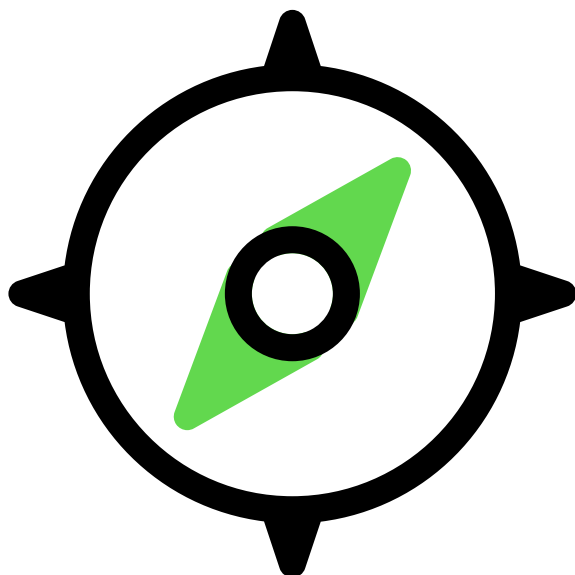
- Enhanced IT Service Management forms inside of Service Operations Workspace
- Operations Account 360
- Decision driven incident escalation workflows
- TMF 621 API Open Incident Support

Dependencies

- Customer Service Management
- IT Service Management
- Service Operations Workspace plugin
- Proactive Service Experiences Workflow plugin

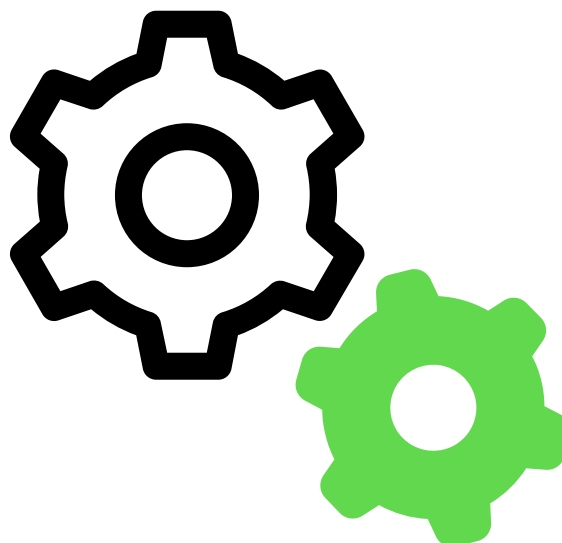
Traduction automatique

Explorer



Découvrez comment les fournisseurs de services et les clients utilisent Proactive Service Experience Workflows.

Configurer



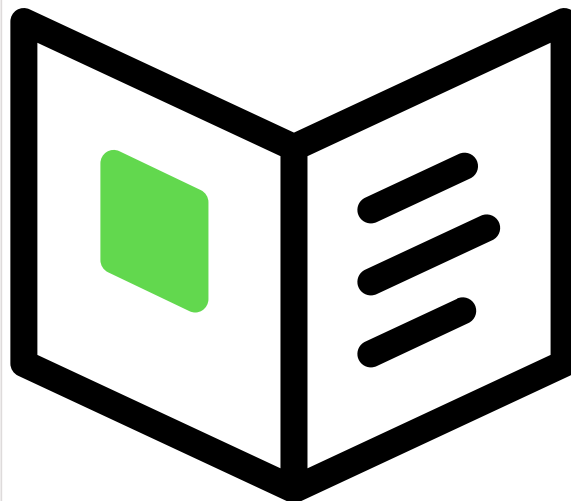
Planifiez et configurez votre implémentation.

Utiliser



Utiliser Proactive Service Experience Workflows.

Référence



Obtenez des détails sur Domain Separation pour Proactive Service Experience Workflows.

Traduction automatique

À la découverte de l'architecture Proactive Service Experience Workflows

Découvrez comment utiliser l'application pour lancer automatiquement des workflows qui résolvent les incidents initiés par le Proactive Service Experience Workflows réseau et notifient de manière proactive les clients impactés.

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](#).

Options du Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows Fournissez un support de bout en bout, tout en comprenant l'impact sur le client et en offrant une communication transparente à toutes les parties impliquées dans le processus de support. Les fournisseurs de services de télécommunications, de médias ou de technologie peuvent :

- Identifiez les comptes clients affectés en fonction d'un ou plusieurs éléments de configuration associés aux services en amont qui sont liés à une base d'installation.
- Avec Operations Account 360, utilisez les données des ITSMCSM comptes clients et pour les explorer et visualisez les informations clés relatives au compte.

- Générez des tickets proactifs qui incluent la synchronisation de certains champs lors de l'insertion de tickets, de la résolution d'incidents ou de la fermeture d'une demande de changement.
- Réduisez la configuration administrative et les frais généraux grâce à des formulaires de demande d'incident et de changement améliorés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Résolez les tickets mineurs sans intervention des agents du support client.
- Fournissez des options pour que les agents de l'assistance technique communiquent avec les clients externes sans avoir à naviguer entre les demandes d'incident ou de changement et les enregistrements de tickets associés.
- Utilisez cinq flux uniques Concepteur de flux qui peuvent être modifiés en fonction des besoins de votre entreprise.
- Escaladez les incidents pour une action plus rapide en fonction d'une table de décision préconfigurée.
- Utilisez des classes CI étendues CMDB communes à l'infrastructure de périphérie SD-WAN
- Créez des enregistrements d'incidents à partir de certains clients d'API basés sur les normes de l'API REST TMF621 Forum TMF621.
- Utilisez des rôles dédiés qui permettent aux agents d'assistance technique de voir les ITSM applications et CSM et.

Pour en savoir plus sur les composants architecturaux de l'application, reportez-vous à la Proactive Service Experience Workflows section [Architecture Proactive Service Experience Workflows](#).

Vous pouvez également ajouter des CMDB classes aux classes CI qui ciblent l'infrastructure de périphérie SD-WAN dans le cadre de l'application CMDB Modèles de classe CI. Reportez-vous à la rubrique [CMDB Classes CI pour Proactive Service Experience Workflows](#) pour en savoir plus.

Architecture Proactive Service Experience Workflows

L'architecture de l'application Proactive Service Experience Workflows comporte plusieurs composants.

Les principaux composants sont les suivants :

- Flux et flux secondaires
- Étapes de l'escalade
- Tables de décision
- Messages
- Règle métier
- Scripts clients
- Propriétés système
- Rôles
- Groupes d'affectation
- Espace de travail pour l'exploitation des services

Flux et flux secondaires

Un workflow est déclenché lorsqu'un incident est créé avec la catégorie SD-WAN et l'une des cinq sous-catégories suivantes :

- Échec de la liaison
- Défaillance de l'appareil
- Échec du protocole
- Échec de la liaison Soft-WAN
- Défaillance logicielle

Chaque catégorie comporte des flux secondaires pour chaque groupe d'affectation et un niveau d'escalade pour un total de 27 flux secondaires. Ces flux secondaires sont un point de départ créé principalement pour les pannes d'exploitation réseau, mais peuvent être réutilisés et étendus pour d'autres cas d'utilisation.

Étapes de l'escalade

Les cinq étapes de l'escalade sont les suivantes :

- Triage
- Examen L1
- Examen L2
- Examen L3
- Résolution

Proactive Service Experience Workflows utilise ces valeurs d'étape pour déclencher la décision appropriée dans la table de décision Politique d'escalade des incidents [sys_hub_flow]. Cette table déclenche le flux secondaire approprié pendant l'escalade d'incident. À chaque étape de l'escalade, une tâche d'incident est créée et gérée pour ce groupe d'affectation. Les informations sur l'incident se synchronisent avec la tâche d'incident à partir d'une règle métier et comprennent les éléments suivants :

- Description courte
- Priorité
- État
- Notes de travail que la personne affectée dans le groupe d'affectation ajoute à l'incident
- Contenu du message incorporé dans l'incident par le workflow

Tables de décision

En fonction de la condition définie, Concepteur de flux fonctionne avec la table de décision Politique d'escalade des incidents [sys_hub_flow] pour déterminer le flux secondaire à générer à certains points d'escalade.

Messages

Chaque flux secondaire entrant Proactive Service Experience Workflows est associé à un fichier de message qui fournit des instructions que les agents doivent utiliser pour dépanner, escalader et résoudre les incidents initiés par le réseau. Pour en savoir plus sur

la personnalisation des instructions par défaut pour vos processus de dépannage internes, reportez-vous à [Personnaliser les fichiers de messages](#).

Règles métier

La règle métier Synchroniser avec la tâche d'incident TSM détermine les informations qui se synchronisent de l'incident vers la tâche d'incident, notamment :

- Description courte
- Priorité
- État
- Groupe d'affectation
- Délégué
- Notes de travail que la personne affectée dans le groupe d'affectation ajoute à l'incident

Rôles

Le rôle `sn_ind_tsm_core.noc_agent` est disponible avec l'application Proactive Service Experience Workflows . Ce rôle, lorsqu'il est ajouté, garantit que l'agent d'assistance technique peut voir les informations pertinentes entre ITSM les CSM applications. Ce rôle comprend les éléments suivants :

- itil
- wm_initiator
- wm_read
- sn_customerservice.case_viewer
- sn_customerservice.customer_data_viewer

Plusieurs groupes d'affectation sont inclus avec ce rôle et d'autres groupes peuvent également avoir le rôle administrateur. Le rôle `sn_ind_tsm_sdwan.ticket_integrator` peut être utilisé pour les tickets d'incident créés à partir des cas d'utilisation TMF 621 Open API.

Groupes d'affectation

Les workflows impliquent du personnel lié au réseau, y compris les coordinateurs et les ingénieurs réseau. Tous les groupes d'affectation ont le `sn_ind_tsm_sdwan` de base . PSEW_USER rôle système.

i Remarque :

Ces groupes d'affectation sont un point de départ, créé principalement pour la prise en charge de l'exploitation réseau.

Coordinateur de réseau

Les tâches et responsabilités du coordonnateur du réseau sont les suivantes :

- Gérer et trier les incidents à partir des systèmes de gestion du réseau
- Évaluer l'impact et définir la priorité de l'incident
- Actualiser les services impactés et créer des tickets pour les clients affectés

- Corréler les incidents avec les incidents ouverts ou les demandes de changement à l'aide de Assistant d'agent
- Affecter les incidents et assurer la coordination avec l'ingénierie réseau

L1- Ingénieur réseau

Les tâches et responsabilités de l'ingénieur réseau L1 sont les suivantes :

- Résoudre les incidents réseau
- Engagez Field Service des agents, des fournisseurs tiers et des OEM pour reprendre l'exploitation normale du service
- Déclencher les Gestion des changements processus et Gestion des problèmes

L2 - Ingénieur réseau

Les tâches et responsabilités de l'ingénieur réseau L2 sont les suivantes :

- Résoudre les incidents réseau
- Impliquez les Field Service agents, les fournisseurs tiers et les OEM pour restaurer l'exploitation normale des services
- Déclencher les processus et Gestion des problèmes pour introduire un changement bénéfique ou effectuer une analyse de la Gestion des changements cause première

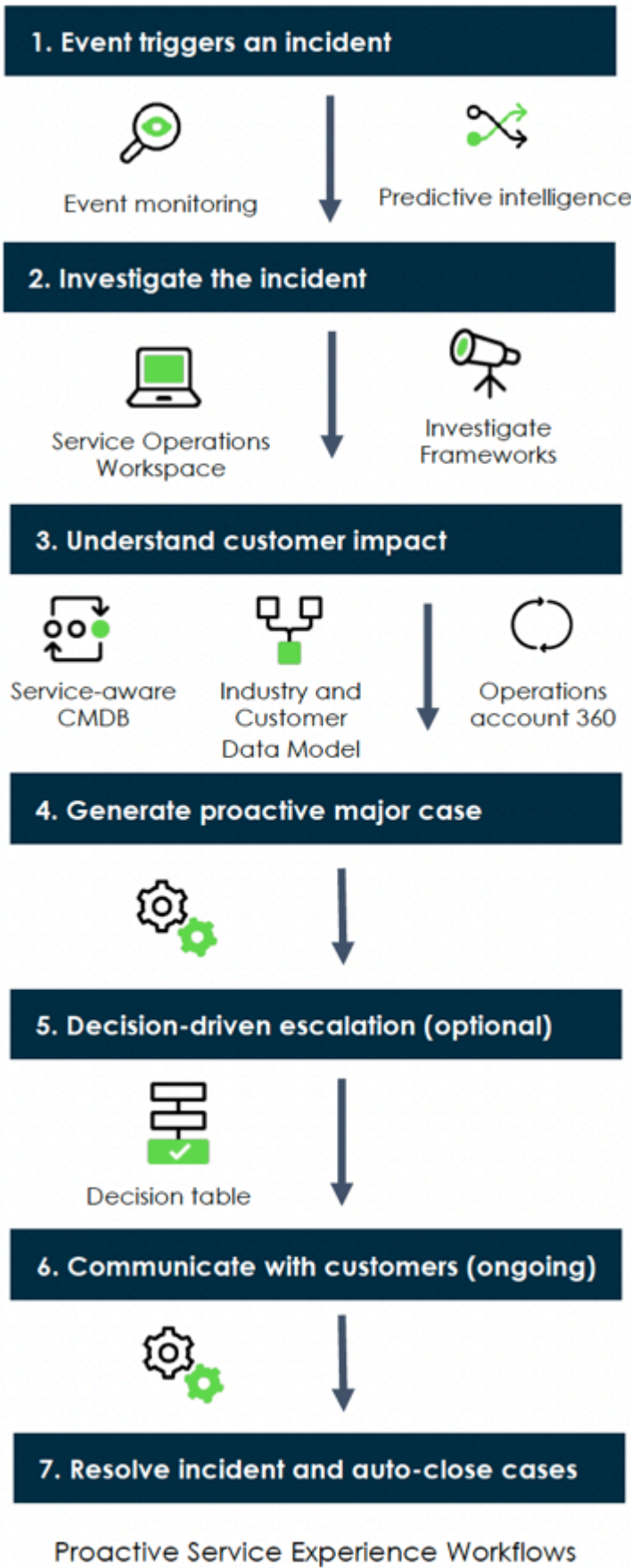
L3 - Ingénieur réseau

Les tâches et responsabilités de l'ingénieur L3 sont les suivantes :

- Résoudre les incidents réseau
- Impliquez les Field Service agents, les fournisseurs tiers et les OEM pour restaurer l'exploitation normale des services
- Déclencher les processus et Gestion des problèmes pour introduire des changements bénéfiques ou effectuer une analyse de la Gestion des changements cause première

Processus Proactive Service Experience Workflows

Le diagramme suivant montre les étapes impliquées dans le Proactive Service Experience Workflows processus :



Traduction automatique

CMDB Classes CI pour Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows ajoute cinq Base de données de gestion des configurations (CMDB) classes d'éléments de configuration (CI) qui ciblent l'infrastructure SD-WAN Edge dans le cadre de l'application CMDB CI Class Models.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur cette application, reportez-vous à [la rubrique Modèles de classes CI CMDB](#).

Classes CI CMDB pour les workflows d'assurance des télécommunications

Classe	Description	Classe CI étendue
Contrôleur WAN SD	Périphérique qui fournit la gestion des périphériques physiques ou virtuels pour tous les dispositifs SD-WAN Edge	cmdb_ci_Server_Hardware
SD WAN Edge	Fonctions réseau (physiques ou virtuelles) situées entre le service de connectivité sous-couche et le service SD-WAN	cmdb_ci_netgear
SD WAN Edge Port	Socket d'un périphérique réseau qui se connecte à un réseau externe	cmdb_ci_netgear
Circuit réseau	Chemin discret entre deux ou plusieurs points qui activent les services de connectivité de télécommunication	cmdb_ci
Périphérie du fournisseur	Point de connectivité entre le port Edge SD-WAN et le réseau central du fournisseur de services	cmdb_ci_netgear

Proactive Service Experience Workflows et Gestion des incidents dans le cadre de l' Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez utiliser l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont un agent du réseau peut classer les tâches par ordre de priorité et résoudre les incidents.

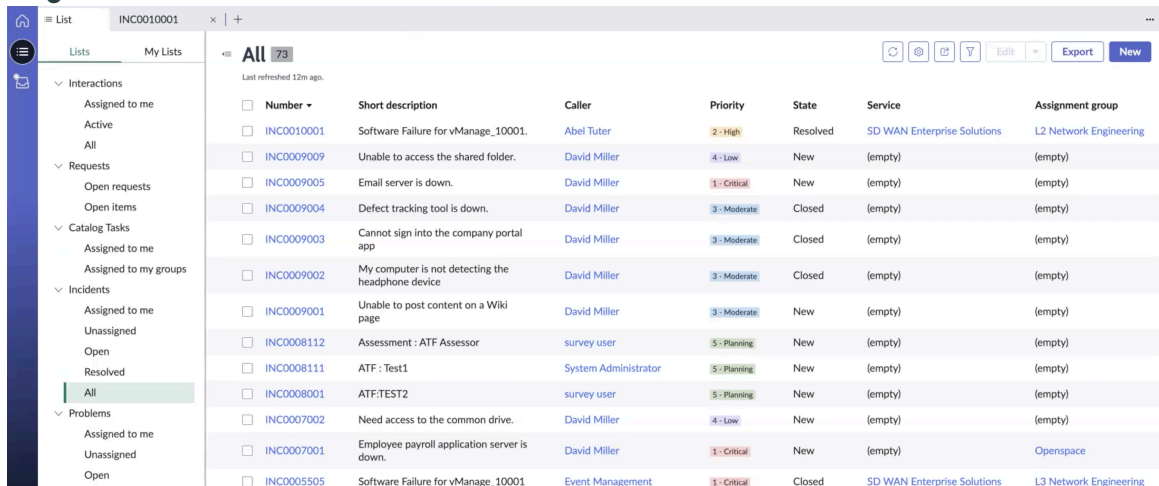
Affichage de Espace de travail pour l'exploitation des services

Dans le menu **Espaces de travail**, sélectionnez **Service Operations Workspace** et sélectionnez l'icône **d'accueil**. À partir de la page de destination, un agent réseau peut analyser les incidents, et afficher les tickets et les tâches à venir. Pour afficher :

- **Listes** : sélectionnez l'onglet **Listes** dans le Espace de travail pour l'exploitation des services. Dans l'onglet Listes, un agent réseau peut analyser les listes individuelles d'incidents et de tâches, puis prendre les mesures appropriées.

L'exemple suivant montre l'onglet Liste.

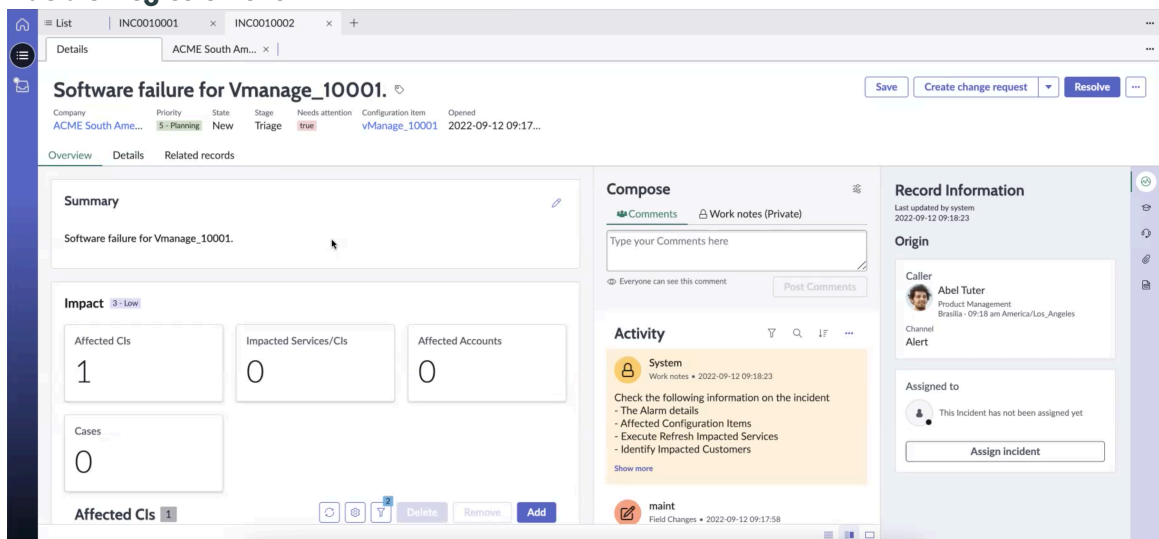
Onglet Liste



Number	Short description	Caller	Priority	State	Service	Assignment group
INC0010001	Software Failure for vManage_10001.	Abel Tuter	2 - High	Resolved	SD WAN Enterprise Solutions	L2 Network Engineering
INC0009009	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0009005	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	(empty)
INC0009004	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009003	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009002	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009001	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	(empty)	(empty)
INC0008112	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008111	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008001	ATF:TEST2	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0007002	Need access to the common drive.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0007001	Employee payroll application server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	Openspace
INC0005505	Software Failure for vManage_10001	Event Management	1 - Critical	Closed	SD WAN Enterprise Solutions	L3 Network Engineering

- Enregistrements : ouvrez n'importe quel enregistrement de tâche pour accéder à sa vue d'enregistrement, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue d'enregistrement



Traduction automatique

Exemple

L'application Proactive Service Experience Workflows est automatiquement déclenchée lorsqu'un incident est créé dans le système par un flux d'alerte. Un support technique peut créer manuellement cette alerte dans le Espace de travail pour l'exploitation des services. Il peut également être généré à partir d'un système externe de gestion des pannes à l'aide de l'intégration TMF 621.

L'exemple suivant montre comment Proactive Service Experience Workflows résoudre un incident externe initié par le réseau. Dans cet exemple,

1. Un système de gestion des pannes externe utilisant l'intégration TMF 621 envoie une alerte qui déclenche la création d'un enregistrement d'incident avec les valeurs suivantes :
 - Brève description et description : Vmanage_10001 n'a pas pu redémarrer après l'implémentation d'un changement.
 - Élément de configuration : Vmanage_10001 (classe CI SD-WAN)

- Catégorie : SD-WAN
 - Sous-catégorie : Échec du protocole
 - Clients touchés : 5
2. Un ingénieur du support technique ouvre l'enregistrement d'incident dans et Espace de travail pour l'exploitation des services voit la liste des services et comptes impactés dans la section **Vue d'ensemble** .
 3. L'ingénieur du support technique trie les problèmes en passant en revue les derniers changements dans l'assistant d'agent qui ont déclenché la panne.
 4. L'ingénieur du support technique redémarre ensuite le contrôleur SD-WAN et sélectionne **Générer des tickets proactifs** dans la section Tickets. Un ticket principal et cinq tickets enfants sont générés et des notifications sont envoyées aux contacts primaires pour les comptes affectés.
 5. Lorsqu'un ticket principal a été créé, l'ingénieur du support technique informe le gestionnaire des problèmes majeurs d'une panne potentiellement grave. Le gestionnaire des problèmes majeurs gère l'enregistrement du ticket principal et la communication avec les équipes techniques et les clients affectés.
 6. L'ingénieur du support technique (TSE) se rend compte que l'appareil ne peut pas être redémarré et qu'il est peut-être complètement défaillant. La TSE définit le champ Sous-catégorie sur défaillance de l'appareil, sélectionne l'action **d'interface utilisateur Escalader** et saisit une note de travail
 7. L'équipe de support L2 de niveau suivant reçoit l'incident et met à jour l'état de l'enregistrement.
 8. L'ingénieur de support technique L2 tente de résoudre les problèmes sur le contrôleur SD-WAN et redémarre avec succès l'élément de configuration. Quatre des cinq comptes concernés signalent que le problème est résolu, mais le cinquième compte rencontre toujours des problèmes.
 9. Pour diagnostiquer d'autres problèmes avec le cinquième compte, l'ingénieur du support technique L2 effectue les étapes suivantes :
 - Cochez la case en regard de l'enregistrement de ticket sur la page Vue d'ensemble.
 - Sélectionne l'action **d'interface utilisateur Notify** pour envoyer un message via des commentaires supplémentaires à la personne contact sur l'enregistrement de ticket.
 10. La personne de contact reçoit le commentaire supplémentaire et effectue quelques étapes supplémentaires. Lorsque le service est rétabli, le contact met à jour l'état dans le CSM portail.
 11. En voyant les commentaires supplémentaires dans l'enregistrement d'incident, l'ingénieur du support technique L2 définit le champ État sur **Résolu**.

Les informations de résolution sont copiées vers le bas dans chaque enregistrement de ticket, tandis que le gestionnaire des problèmes majeurs résout l'enregistrement de ticket principal et tous les tickets associés.

Configurer Proactive Service Experience Workflows

Vous pouvez configurer Proactive Service Experience Workflows de sorte que vous puissiez ajouter des utilisateurs aux groupes d'affectation. Vous pouvez également créer des instructions personnalisées pour les ingénieurs afin de les guider dans la résolution des problèmes initiés par le réseau via des workflows fournis automatiquement.

Installer Proactive Service Experience Workflows

Si vous êtes un utilisateur ayant le rôle d'administrateur système, vous pouvez installer l'application Proactive Service Experience Workflows .

Avant de commencer

Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

- Rôle requis : admin
- Modules d'extension requis : les modules d'extension suivants doivent avoir été installés :
 - Gestion du service clientèle
 - Service clientèle avec Gestion des services
 - Espace de travail pour l'exploitation des services

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Telecom core est installée avec Proactive Service Experience Workflows:

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Proactive Service Experience Workflows (sn_ind_tsm_sdwan).

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.

Tous les modules d'extension et applications dépendants qui sont inclus ou doivent être installés sont répertoriés dans la boîte de dialogue.

4. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

(Optional) 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.

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**.

Ajouter des utilisateurs aux groupes d'affectation Proactive Service Experience Workflows

Ajoutez des utilisateurs aux groupes d'affectation afin qu'ils Proactive Service Experience Workflows disposent du rôle nécessaire et qu'ils puissent être affectés à la résolution des problèmes initiés par le réseau au niveau d'escalade approprié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Sélectionnez le nom du groupe.
Les quatre groupes d'affectation sont les suivants :
 - Coordinateurs de réseau
 - Ingénierie réseau L1
 - Ingénierie réseau L2
 - Ingénierie réseau L3
3. Dans la liste connexe Membres du groupe, sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez un ou plusieurs noms dans la liste Collection.
5. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser Proactive Service Experience Workflows

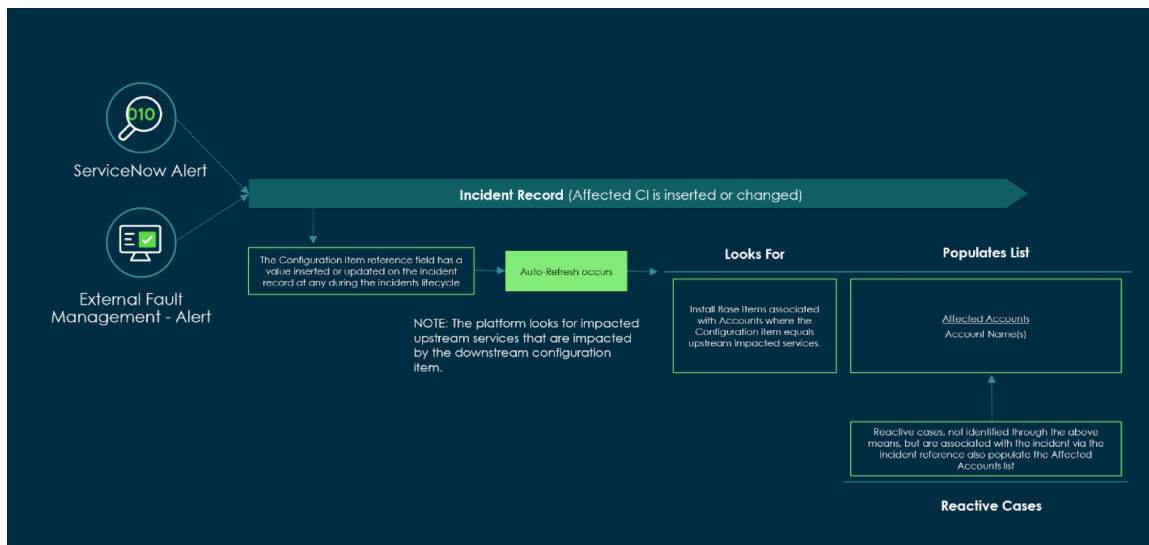
En utilisant Proactive Service Experience Workflows, vous pouvez aider à résoudre les incidents initiés par le réseau et à notifier de manière proactive les clients impactés. Cette application améliore l'application Gestion des incidents pour les problèmes courants de service SD-WAN qui sont détectés par les systèmes de gestion du réseau.

À propos de l'identification des comptes affectés avec Proactive Service Experience Workflows Gestion des incidents

Un enregistrement d'incident est créé lorsqu'un système Event Management génère une alerte et que vous pouvez afficher les comptes affectés dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque l'ingénieur du support technique se connecte à , l'élément de Espace de travail pour l'exploitation des services configuration, les services et les clients affectés sont répertoriés dans la section Vue d'ensemble. Ces détails sont automatiquement mis à jour lorsque l'élément de configuration dans l'enregistrement d'incident est mis à jour. Lorsque l'élément de configuration est mis à jour, le script **Actualiser les services impactés** est automatiquement déclenché et récupère les services qui subissent une panne ou une dégradation. Les services impactés associés aux comptes sont identifiés et mis à jour. En outre, si un CSM agent associe un ticket à l'enregistrement d'incident, la liste des comptes affectés est également mise à jour. Lorsque la liste des comptes affectés est mise à jour, l'impact sur le client est visible par les équipes de support travaillant sur l'enregistrement d'incident.

Le diagramme suivant montre les étapes impliquées dans la création d'un enregistrement d'incident.



Remarque :

Le workflow Change Management suit le même processus. Lorsqu'un élément de configuration est mis à jour dans un enregistrement de demande de changement, le script **Actualiser les services impactés** est déclenché et les comptes affectés sont récupérés. Étant donné que le champ d'élément de configuration est en lecture seule, vous devez vous assurer que ce champ est renseigné avant le déclenchement du script. Reportez-vous à la rubrique [Créer un ticket à partir d'une demande de changement](#) pour en savoir plus.

Créer un incident dans Proactive Service Experience Workflows

Créez un enregistrement d'incident pour Proactive Service Experience Workflows documenter un problème auquel votre client est confronté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tsm_sdwan. PSEW_USER, administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Incidents** > **Tous**.
2. Dans la vue de liste des incidents, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Brève description	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Numéro	Numéro d'incident unique généré par le système.
Société	Compte client confronté à un problème de réseau.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté au sujet d'un problème.
Emplacement	Emplacement de l'appelant.

Champ	Description
Canal	Méthode de communication utilisée pour créer l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Messagerie instantanée ○ E-mail ○ Téléphone ○ Surveillance ○ Libre-service ○ Agent virtuel ○ Consultation libre
État	État de l'incident à travers plusieurs étapes de résolution.
Impact	Mesure de l'effet d'un incident ou d'un problème.
Urgence	Mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident ou un problème ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	En fonction de l'impact, de l'urgence et de la rapidité avec laquelle la résolution peut être effectuée.
Service	Service d'entreprise affecté.
Offre de service	Offre de service composée d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service pour la disponibilité, le champ d'application, la tarification et les options de package.
Élément de configuration	Élément de configuration affecté.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaille sur l'incident.
Affecté à	L'utilisateur qui travaille sur cet incident. si le groupe d'affectation change, le champ Affecté à est effacé.
Commentaires supplémentaires	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent voir les commentaires supplémentaires.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident, ou les mesures qui ont été prises pour le résoudre, le cas échéant.
Catégorie et sous-catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'incident est créé.

Créer des tickets à partir d'un enregistrement d'incident dans Proactive Service Experience Workflows

Créez des tickets à partir d'enregistrements afin d'identifier et de résoudre les problèmes de réseau pour vos clients d'entreprise.

Avant de commencer

Cette tâche suppose qu'un workflow a déjà été déclenché et qu'un groupe d'affectation a été affecté.

Rôle requis : sn_ind_tsm_sdwan. PSEW_USER

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un workflow est déclenché Proactive Service Experience Workflows , vous pouvez identifier les clients et les systèmes qui sont affectés par le problème de réseau. Vous pouvez ensuite créer automatiquement les tickets individuels pour les clients affectés ou créer un ticket principal et des tickets enfants pour un plus grand nombre de clients affectés.

Procédure

1. Accédez à l'icône *Espace de travail pour l'exploitation des services*, puis sélectionnez **Liste > Incidents > Ouvert**.
2. Sélectionnez un incident dans la liste.
3. **Facultatif** : Dans un incident existant, affectez l'incident.
4. Affichez les éléments de configuration (CI) affectés en sélectionnant la carte **CI affectés** .
5. Consulter les services impactés en sélectionnant la carte **Services/CI impactés** et en sélectionnant **Actualiser les services impactés**.
6. Consultez les comptes affectés en sélectionnant la carte **Comptes affectés** et en sélectionnant **Identifier les comptes affectés**.

L'instance ServiceNow® lance une action pour actualiser les services impactés et rechercher les comptes affectés.
7. Recherchez les noms des clients concernés en sélectionnant la carte **Comptes affectés** et en cochant la colonne Nom.
En règle générale, le coordinateur du réseau crée des tickets afin que les clients concernés soient informés de manière proactive des problèmes initiés par le réseau.
8. Générez des tickets proactifs pour les clients affectés en sélectionnant la carte Tickets et en sélectionnant **Générer des tickets proactifs**.
 - Si le nombre de comptes affectés est inférieur au seuil, cette action crée un ticket pour chaque compte affecté. Dans le cas contraire, cette action crée d'abord un ticket principal, puis des tickets enfants (un ticket pour chaque compte affecté).
 - Si vous souhaitez modifier le seuil, contactez votre administrateur pour modifier la valeur de la `sn_ind_tsm_core.major_case-affected_account_threshold` propriété système.
 - Dans l'onglet **Tickets** , le ticket principal est indiqué par **[vide]** dans les colonnes Compte et Contact. Les tickets où ces informations sont renseignées sont des tickets enfants du ticket principal.
9. Créez un ticket ad hoc en sélectionnant un ticket dans la liste, puis en sélectionnant **Nouveau**.
10. Notifiez un client en sélectionnant un ticket, puis **Notifier les clients**.
11. Dans la fenêtre contextuelle Notifier les clients, saisissez une note descriptive, puis sélectionnez **Notifier**.

Une note est automatiquement insérée dans le champ **Activité** de l'enregistrement d'incident ainsi que dans l'enregistrement des tickets sélectionnés. Si votre client met à jour le ticket avec un message, il se synchronise automatiquement avec l'enregistrement d'incident.

i Remarque :

Par défaut, la fonctionnalité Notifier les clients n'est pas active. En tant qu'administrateur, vous devez définir la valeur `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` de la propriété sur TRUE. Désactivez la règle métier (BR) `Update case worknote for comments change` pour activer cette fonctionnalité.

12. Si vous souhaitez mettre à jour la cause probable de l'incident, sélectionnez l'onglet **Cause** et enregistrez votre message.

13. Résolez un incident en sélectionnant **Résoudre** sur l'enregistrement d'incident.

Dans la fenêtre contextuelle Résoudre, entrez le code et les notes de résolution, puis sélectionnez **Résoudre**.

i Remarque :

Seuls les tickets mineurs sont automatiquement fermés. Pour les tickets principaux, vous devez fermer manuellement tous les tickets connexes.

Résultats

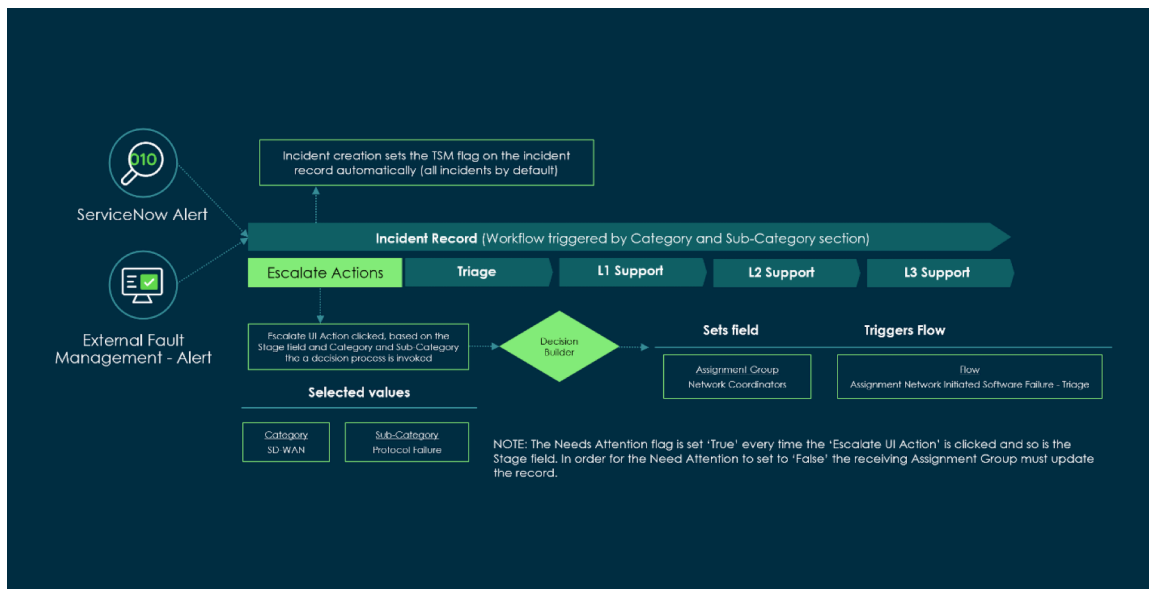
Lorsque l'incident est résolu, il déclenche la fermeture automatique des tickets associés.

- S'il n'y a pas de ticket principal, tous les tickets individuels connexes sont résolus et mis à jour avec les notes de travail. Les valeurs de champ suivantes de l'enregistrement d'incident parent sont également renseignées dans les tickets connexes :
 - Notes de résolution
 - Code de résolution
 - Probable Cause
- S'il existe un ticket principal, les tickets connexes ne sont pas résolus automatiquement et un message est ajouté aux notes de travail de l'enregistrement d'incident : « Un ticket principal est associé à cet incident. » Les valeurs de champ suivantes de l'enregistrement d'incident parent sont renseignées dans tous les tickets principaux et enfants connexes :
 - Notes de résolution
 - Code de résolution
 - Probable Cause

À propos de l'escalade des incidents

Une escalade peut être déclenchée lorsqu'un incident est créé avec la catégorie et la sous-catégorie appropriées et que l'option **d'interface utilisateur Escalader** est déclenchée dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Le diagramme suivant fournit une représentation visuelle du flux d'escalade.



Les valeurs de catégorie et sous-catégorie suivantes sont disponibles avec le système de base :

- Catégorie : SD-WAN
- Sous-catégorie :
 - Échec de la liaison
 - Défaillance de l'appareil
 - Échec du protocole
 - Échec de la liaison Soft-WAN
 - Défaillance logicielle

Les valeurs suivantes sont disponibles pour le champ Étape de la table Incident :

- Triage
- Examen L1
- Examen L2
- Examen L3

En fonction des conditions définies, telles que l'étape, la catégorie et la sous-catégorie actuelles, la table de décision de la politique d'escalade des incidents détermine les résultats et, le cas échéant, l'étape d'escalade suivante.

Incident Escalation Policy

Created: 2020-06-25 12:43:53 | Application: Telecom Core | Properties | Close

Inputs [Add](#)

Label	Type	Reference	Mandatory
Incident	Reference	Incident [incident]	<input type="checkbox"/>

[Add condition column](#)

[Add an input](#)

Decision table

Conditions	Results				
	Category <small>incident incident # category</small>	Subcategory <small>incident incident # subcategory</small>	Stage <small>incident incident # sn_ind_tsm_core_stage</small>	Assignment Group <small>Group [sys_user_group]</small>	Flow <small>Flow [sys_hub_flow]</small>
1	SD WAN	Software failure		Network Coordinators	Network Initiated Software Failure - Triage
2	SD WAN	Protocol failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L2
3	SD WAN	Link failure		Network Coordinators	Network Initiated Link Failure - Triage
4	SD WAN	Device failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L2
5	SD WAN	Link failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Link Failure - L1
6	SD WAN	Protocol failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L3
7	SD WAN	Device failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L1
8	SD WAN	Software failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L1
9	SD WAN	Software failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L3
10	SD WAN	Soft-WAN link failure		Network Coordinators	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage
11	SD WAN	Protocol failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L1
12	SD WAN	Software failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L2
13	SD WAN	Device failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L3
14	SD WAN	Soft-WAN link failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2

La table de décision est fournie avec l'application Proactive Service Experience Workflows . Vous pouvez modifier les conditions qui ont été définies et les résultats en fonction de vos besoins. Pour en savoir plus sur la mise à jour des tables de décision, reportez-vous à [Decision Tables](#) .

Lorsqu'un incident est remonté, l'état du champ À surveiller est mis à jour sur **Vrai**. L'état peut être changé sur **Faux** par le propriétaire du champ Groupe d'affectation.

i Remarque :

En tant qu'administrateur système, vous pouvez configurer la règle métier **Définir comme fausse À surveiller** .

Escalader un incident dans Proactive Service Experience Workflows

Escaladez un incident pour poursuivre l'enquête et le diagnostic de cet incident. En faisant remonter un incident, vous pouvez demander de l'aide à une ressource plus expérimentée afin que le problème soit résolu plus rapidement.

Avant de commencer

Cette tâche suppose que vous avez travaillé sur un incident et que vous devez l'escalader au groupe d'escalade suivant.

i Remarque :

Assurez-vous que l'administrateur a affecté ce rôle aux groupes d'escalade. Pour plus d'informations sur la façon dont les administrateurs affectent des rôles, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Rôle requis : sn_ind_tsm_core.noc_agent

Procédure

1. Dans le *Espace de travail pour l'exploitation des services*, accédez à **Liste > Incidents > Ouvert** et sélectionnez un incident.
2. Sur le formulaire d'enregistrement d'incident, à partir de la liste déroulante située dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Escalader**.
3. Dans la fenêtre contextuelle Capturer les notes pour l'escalade, saisissez une note descriptive et sélectionnez **Escalader**.

Cette action déclenche le flux secondaire pour le niveau suivant du groupe d'escalade, et le groupe d'affectation passe automatiquement au groupe d'escalade suivant.

Résultats

- L'état de la tâche d'incident pour l'ingénieur précédent est défini sur Fermé terminé et la note de travail est consignée.
- Une tâche d'incident est créée pour l'utilisateur nouvellement affecté avec l'état Travail en cours.
- Une note de travail dans le flux d'activité fournit des instructions pour l'ingénieur à ce niveau d'escalade.
- L'étape de l'incident est mise à jour avec le niveau d'escalade suivant.
- Le groupe d'affectation est mis à jour en fonction du niveau d'escalade.

Examiner des comptes clients ou partenaires dans Proactive Service Experience Workflows

Découvrez comment vos équipes d'assistance technique (p. ex. Opérations dans le cloud, serveur ou équipes d'exploitation réseau) peuvent utiliser la vue Compte d'opérations à 360° dans l'application Proactive Service Experience Workflows pour obtenir des informations sur les comptes de vos clients ou partenaires.

En tant qu'agent d'assistance technique, vous pouvez collecter des informations relatives aux tâches, aux escalades, aux données client clés et aux mesures associées aux comptes de vos clients ou partenaires dans .Espace de travail pour l'exploitation des services Avec ces données, vous pouvez suivre les types d'informations suivants :

- Qui est le client ou le partenaire et quels produits, services, actifs et éléments de configuration lui ont été vendus.
- Qui sont les contacts clés à la fois pour le fournisseur de technologie et pour le client ou le partenaire.
- Quel est le score CSAT du fournisseur de technologie et du client ou partenaire ?
- Comment le fournisseur de technologie et le client ou le partenaire effectuent le suivi du point de vue du SLA pour le mois.
- les incidents majeurs, les tickets et les escalades qui affectent les comptes.
- Nombre de tâches fermées, par type, et combien sont ouvertes sur une base continue de 12 semaines.
- Articles de la base de connaissances et éléments de catalogue spécifiques développés pour le compte. Grâce à ces informations, vos agents peuvent obtenir des informations sur ce que le client ou le partenaire veut et sur les actions à entreprendre.

Les données visualisées à l'intérieur de la vue Espace de travail pour l'exploitation des services Compte d'opérations 360 sont dérivées d'enregistrements de tâches où la valeur de l'entreprise est égale au compte sélectionné lors du lancement de cette vue. Les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue font exception à cette règle.

En outre, la vue 360 du compte d'opérations ne fonctionne que pour les enregistrements de société dont la valeur de classe est égale au compte. Les enregistrements de société avec la valeur de classe de société affichent la vue d'espace de travail par défaut traditionnelle de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur l'obtention des statistiques de compte, consultez [Examiner un compte à l'aide de la vue à 360° dans Proactive Service Experience Workflows](#).

Examiner un compte à l'aide de la vue à 360° dans Proactive Service Experience Workflows

Examinez le compte d'un client ou d'un partenaire à l'aide de la vue Operations Account 360 fournie par l'application à l'intérieur Proactive Service Experience Workflows de Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre vos données et tâches liées à celles de vos clients ou partenaires, puis prendre des mesures pour améliorer votre prestation de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tsm_core_noc_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans l'onglet **Listes** de Service Operations Workspace, cliquez sur **Comptes > Tous**.
3. Dans la liste Comptes, sélectionnez un compte client.

i Remarque :

Vous pouvez également accéder à cette vue en cliquant sur un compte de nom de société (compte) dans les différentes listes d'incidents ou dans le formulaire d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

4. Sur la page Informations sur le compte, dans la section Résumé du client, passez en revue les détails généraux du client pour le compte sélectionné, tels que l'état actif du client, le niveau de rang et le nombre d'employés.

Si ce compte comporte des escalades, vous pouvez les afficher en cliquant sur **Afficher les escalades**. Dans la section Vue d'ensemble, affichez les aperçus dans les informations de compte.

Page Informations sur le compte : onglet Vue d'ensemble du compte

Champ	Description
Membres de l'équipe de compte	Membres de l'équipe de ce client. Cliquez sur Afficher tout pour afficher la liste de tous les membres de l'équipe.
Contacts client principaux	Contacts importants de ce client. Cliquez sur Afficher tout pour afficher la liste de tous les contacts principaux du client.
Cartes de score uniques	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contrats ○ Autorisations ○ CSAT <p>i Remarque : Les résultats proviennent des évaluations liées à l'enquête de satisfaction des clients prête à l'emploi fournie par le module d'extension Core CSM.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tickets d'escalade ○ Produits vendus

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Base d'installation ○ Actifs ○ Éléments de configuration
Travail d'assistance technique en cours	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tâches fermées ○ Comparaison des nouvelles tâches hebdomadaires par rapport aux tâches fermées ○ Accomplissement du SLA de tâche pour le mois actuel
Changements	Demandes de changement déclenchées par votre compte
Problèmes	Problèmes liés au compte
Incidents	Incidents associés au compte
SLA d'incidents	SLA d'incidents liés au compte
Pannes	Pannes liées au compte
Demandes	Demandes associées au compte
Tickets	Tickets liés au compte
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pièces jointes ○ Modèles ○ Assistant de compte <p>i Remarque :</p> <p>Vous pouvez également rechercher des incidents majeurs, des tickets principaux, des connaissances, des articles ou des éléments de catalogue.</p>

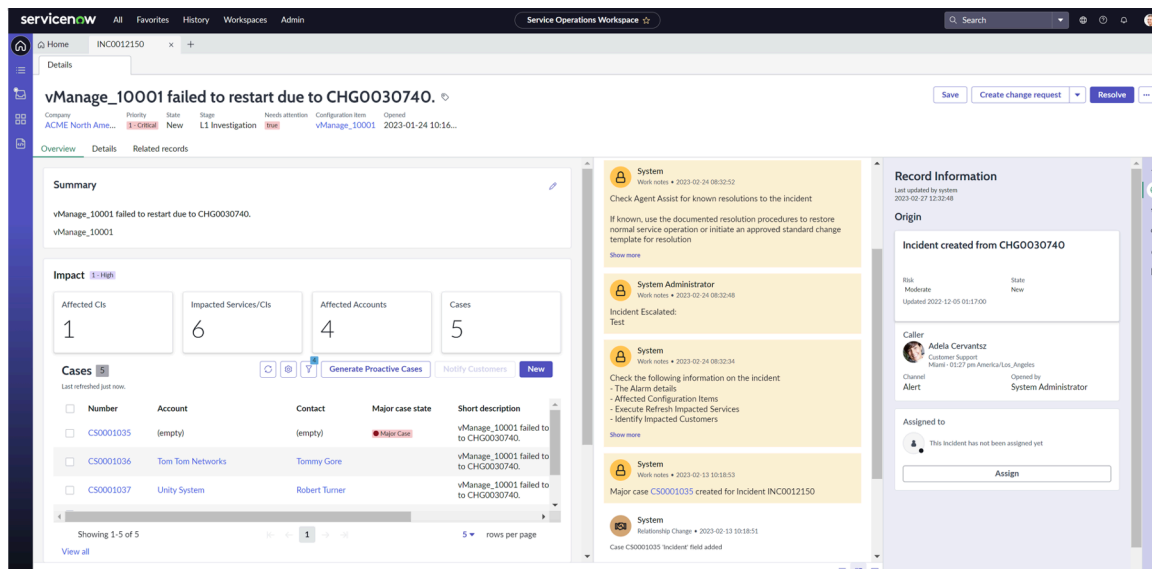
5. Dans la page Enregistrements connexes, les listes fournies par défaut sont les suivantes :

- Utilisateurs
- Contacts
- Adresses des comptes
- Modèles de produits
- Éléments de catalogue du fournisseur

Création automatique de tickets et de mises à jour à partir d'incidents

Les tickets sont automatiquement créés à partir d'incidents lorsque le marqueur **Générer des tickets proactifs** est sélectionné.

Un ticket est désigné comme ticket principal en fonction de la valeur spécifiée dans la propriété système `major_case_affected_account_threshold`. Cette valeur peut être modifiée par l'administrateur.



En fonction de la valeur de seuil, différents flux sont déclenchés pour créer soit un incident majeur, soit plusieurs tickets individuels. L'enregistrement de ticket est ensuite renseigné. Par exemple, dans les scénarios de tickets mineurs, les informations suivantes sont renseignées :

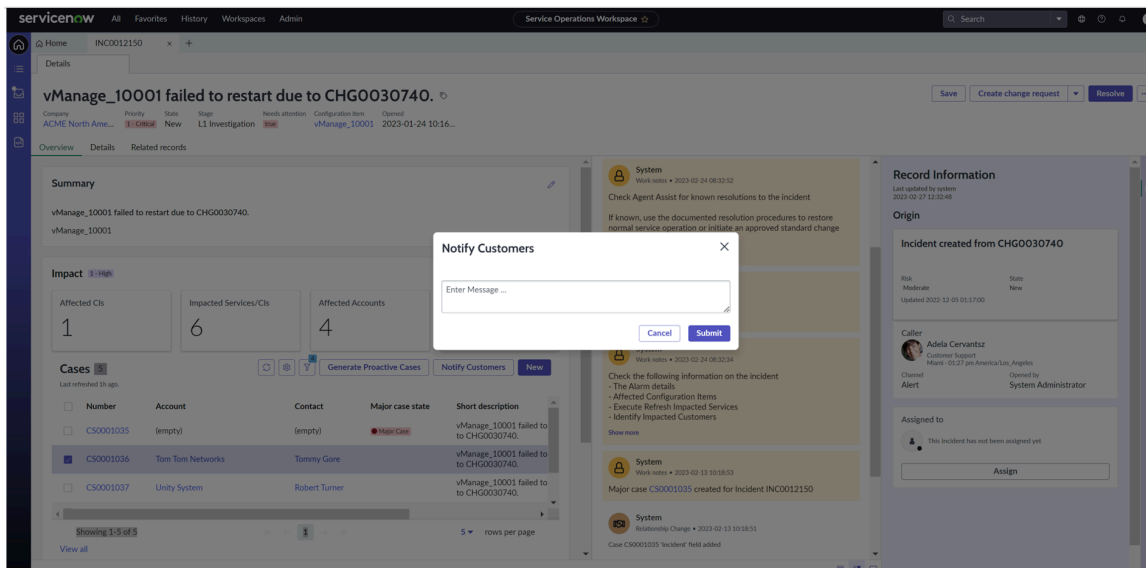
- Description courte
- Description
- Proactif, c'est vrai
- Canal
- Incident
- Champ de compte

L'administrateur peut spécifier les champs qui doivent être transmis aux enregistrements de tickets à partir de l'enregistrement d'incident parent en fonction de ses besoins professionnels.

Notifier les informations du ticket aux clients

Dans , vous pouvez sélectionner un ou plusieurs tickets dans la section Tickets et sélectionner **Notifier** les Espace de travail pour l'exploitation des servicesclients.

Saisissez votre message de notification et sélectionnez **Soumettre**. Le message est inclus dans la section Commentaires supplémentaires avec l'enregistrement du ticket et envoyé au client. Lorsqu'un client répond à ces commentaires par e-mail ou à partir du CSM portail, ces commentaires sont copiés dans l'enregistrement d'incident. L'ingénieur du support technique peut consulter la réponse ou tout autre commentaire fourni lors de l'examen du ticket.



Remarque :

Pour activer cette fonctionnalité, procédez comme suit :

- Dans Application Navigator, tapez `sys_properties.list`.
- Recherchez la propriété système `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` dans le champ de texte.
- Sélectionnez la propriété système pour ouvrir l’enregistrement.
- Entrez **true** dans le champ Valeur et sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour éviter que des commentaires supplémentaires ne soient copiés dans tous les tickets liés à l’incident, désactivez la règle métier **Mettre à jour la note de travail du ticket pour le changement de commentaires** dans la table Incident.

Définir le seuil des tickets principaux pour les tickets générés automatiquement

Définissez la valeur de seuil pour les tickets principaux générés à partir d’incidents dans les propriétés système.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Périmètre de l’application sélectionné : Workflows Expérience de service proactif

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une valeur de seuil par défaut a été prédéfinie pour générer des tickets principaux à partir d’incidents. Cette valeur peut être trop faible ou votre organisation n’utilise peut-être pas la fonctionnalité de gestion des tickets principaux CSM. Dans ce cas, vous pouvez modifier la valeur de seuil dans les propriétés système après l’activation Proactive Service Experience Workflows .

Procédure

1. Dans Application Navigator, tapez `sys_properties.list`.
2. Recherchez `major_case_affected_threshold` propriété système dans le champ de texte.

3. Cliquez sur la propriété système pour ouvrir l'enregistrement.
4. Modifiez le nombre de seuil dans le champ Valeur.

i Remarque :

Plus la valeur entière est faible, plus le nombre de tickets nécessaires pour déclencher un ticket principal est élevé. Si un nombre supérieur est spécifié, l'inverse est vrai.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un ticket à partir d'une demande de changement

Créez un ticket à partir d'une demande de changement dans Proactive Service Experience Workflows afin de notifier vos clients d'une panne de service et de sa résolution une fois l'implémentation du changement terminée.

Avant de commencer

Un workflow de changement a été déclenché. Un groupe d'affectation avec des dates de début et de fin planifiées a déjà été défini.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un workflow de changement est Proactive Service Experience Workflows déclenché, vous pouvez identifier les clients et les systèmes concernés par la demande de changement. Vous pouvez ensuite créer automatiquement les tickets individuels pour les clients concernés ou informer vos clients des pannes.

Procédure

1. Dans *Espace de travail pour l'exploitation des services*, accédez à **Liste > Changements > Ouvert** et sélectionnez un enregistrement de changement.
2. **Facultatif :** Dans un enregistrement de changement existant, affectez la demande de changement à un ingénieur de support.
3. Développez la section Champ d'application et impact et sélectionnez la carte **CI affectés**.
4. Pour savoir quels services sont impactés, sélectionnez la carte **Services impactés**, puis sélectionnez **Actualiser les services impactés**.

L'instance lance une action pour actualiser les services impactés et rechercher les comptes affectés.
5. Consultez la liste des pannes en sélectionnant la carte **Pannes**.
6. Pour savoir quels comptes sont concernés, sélectionnez la fiche **Comptes affectés**.
7. Dans la section Détails, modifiez l'état de l'enregistrement de changement sur **Autorisé**.
Les tickets des clients affectés sont créés automatiquement.
8. Sélectionnez un ticket dans la liste des tickets créés, puis sélectionnez **Nouveau**.
9. Notifiez un client en sélectionnant son ticket, puis en sélectionnant **Notifier les clients**.
10. Dans la fenêtre contextuelle Notifier les clients, saisissez une note descriptive sur le ticket, puis sélectionnez **Notifier**.

Une note est insérée automatiquement dans le champ **Activité** de l'enregistrement de changement et dans les enregistrements de tickets sélectionnés. Si votre client

met à jour le ticket avec un message, le ticket se synchronise automatiquement avec l'enregistrement de changement.

i Remarque :

Par défaut, la fonctionnalité Notifier les clients n'est pas active. En tant qu'administrateur, pour l'activer, vous devez définir la valeur de la `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` propriété sur VRAI, puis sélectionner `Update case worknote for comments change`.

11. Lorsque le gestionnaire des changements autorise l'enregistrement du changement et que l'état passe à **Planifié**, vous pouvez mettre à jour l'état en sélectionnant **Implémenter**, puis **Réviser**, puis en enregistrant l'enregistrement.
12. Sélectionnez le code de résolution dans la liste déroulante, saisissez les notes de résolution avant de fermer la demande de changement et mettez à jour l'état en **sélectionnant Fermer**.

À propos des messages utilisés dans les workflows d'escalade dans Proactive Service Experience Workflows

Plusieurs messages utilisés dans les flux d'escalade des incidents sont disponibles avec l'application de base Proactive Service Experience Workflows .

Ces messages fournissent des instructions aux ingénieurs du support technique pour le dépannage, l'escalade et la résolution des incidents. Celles fournies avec le système de base traitent des incidents courants initiés par le réseau, mais peuvent être modifiées pour vos processus de dépannage.

Personnaliser les fichiers de messages pour Proactive Service Experience Workflows

Personnalisez les messages qui fournissent des instructions aux ingénieurs réseau qui travaillent sur les problèmes initiés par le réseau pour différentes sous-catégories, niveaux d'escalade et profils dans Proactive Service Experience Workflows.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque flux secondaire fait référence à Proactive Service Experience Workflows un fichier de message qui fournit des instructions que les agents doivent utiliser pour dépanner, escalader et résoudre les incidents initiés par le réseau. Vous pouvez utiliser le texte du message par défaut ou personnaliser le texte pour vos processus de dépannage internes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Interface utilisateur du système > Messages**.
2. Recherchez des valeurs clés qui contiennent `sd_wan`.
3. Sélectionnez l'enregistrement avec le texte que vous souhaitez personnaliser.
4. Dans le champ **Message** , fournissez des instructions pour la sous-catégorie, le profil et le niveau d'escalade de ce flux secondaire.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Gestion des notifications de tickets d'incident

Utilisez la notification de ticket d'incident de télécommunications pour informer les systèmes tiers des incidents ou des tickets qui sont créés de façon réactive ou proactive dans l'instance ServiceNow . Le client recevra des notifications concernant les mises à jour sur l'incident.

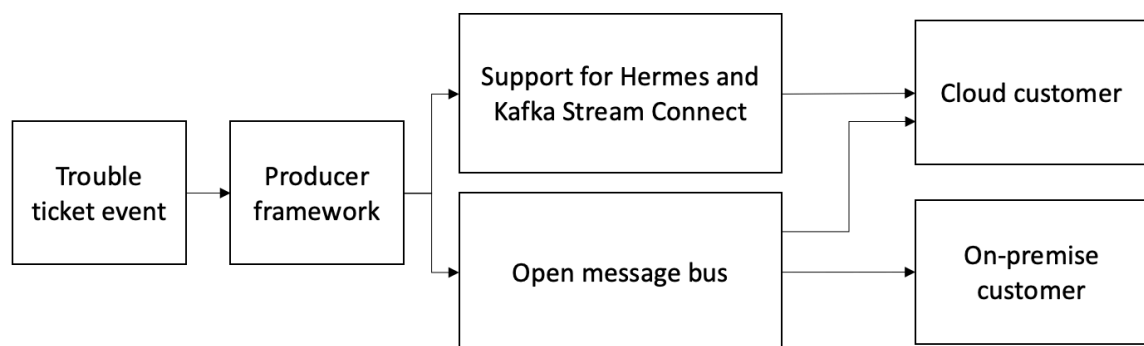
Vue d'ensemble

Dans l'écosystème TMF, un ticket d'incident est un incident qui permet de suivre et de résoudre les problèmes signalés par les clients, les pannes de réseau ou d'autres problèmes. Un incident de ticket d'incident peut être créé de manière réactive ou proactive. Dans l'approche réactive, un incident est généré après avoir effectué une analyse de la cause première (RCA) sur un ticket qui est signalé en raison d'une défaillance du système. Dans l'approche proactive, un incident est généré après avoir reçu des alertes, ce qui permet d'effectuer la RCA ou l'analyse de l'impact sur le service (SIA) afin d'évaluer l'impact sur les services. Avec la fonctionnalité de notification des tickets d'incident, vous pouvez envoyer les détails de l'incident aux systèmes sortants.

Cadre de travail de notification de ticket d'incident

Le diagramme suivant illustre les composants du cadre de travail pour la notification de ticket d'incident.

Modèle de données de notification de ticket d'incident



La notification de ticket d'incident utilise un cadre de travail générique pour envoyer les notifications sortantes au système externe. Ce cadre de travail prend en charge deux cas d'utilisation :

1. Publiez des messages dans Hermes Kafka à l'aide du service de messagerie Hermes. Les clients cloud qui utilisent Hermes Kafka peuvent utiliser cette architecture pour recevoir la notification.

Pour en savoir plus, consultez [Production de notifications sortantes de tickets d'incident à l'aide d'Hermes](#).

2. Publiez des messages dans le bus de messages ouvert. Ce cas d'utilisation est indépendant du bus de messages et prend donc en charge la publication de la notification sur n'importe quel bus de messages ouvert. Les clients dans le cloud et sur site peuvent utiliser ce cas d'utilisation. Pour en savoir plus, consultez [Production de notifications de tickets d'incident sortantes à l'aide du bus de messages ouvert](#).

Production de notifications sortantes de tickets d'incident à l'aide d'Hermes

Produisez une notification sortante à partir de l'instance ServiceNow à l'aide de l'option Hermes. Les clients peuvent consommer les détails du message à partir de l'environnement Kafka dans leur système externe.

Vue d'ensemble

Dans ce cas d'utilisation, les notifications sont envoyées à la grappe Hermes à partir de votre ServiceNow instance. Une fois la réplication d'Hermes vers Kafka terminée, les clients peuvent utiliser ou extraire les messages de leur propre Kafka.

- Pour en savoir plus sur Hermes Messaging Service, reportez-vous à [Hermes Messaging Service](#) .
- Pour en savoir plus sur Apache Kafka Stream Connect, reportez-vous à [Using Stream Connect for Apache Kafka](#) .

Dans la version, les événements suivants sont pris en charge pour la Washington DC notification de ticket d'incident.

- Créer un événement de ticket d'incident
- Événement de changement d'état du ticket de problème
- Événement de changement d'attribut du ticket d'incident
- Créer un événement de ticket d'incident pour le ticket

Prérequis

Avant de produire une notification sortante, le client doit créer la rubrique dans la grappe Hermes. Pour en savoir plus sur la création d'une rubrique dans Hermès, reportez-vous à [Managing namespaces and topics in Hermes](#) .

Workflow

Le workflow pour la production de la notification sortante à l'aide d'Hermes contient les étapes suivantes :

1. Lors du déclenchement de l'événement de ticket d'incident, le système invoque la règle métier appropriée et horodate le type d'événement.

Pour en savoir plus sur la règle métier que vous devez ajouter à votre ServiceNow instance, reportez-vous à [Add a business rule for a new trouble ticket event](#) .

2. Le système transmet par push l'instantané Glide et le type d'événement à la table intermédiaire, qui fait office de file d'attente.
3. Le cadre de travail du producteur sélectionne l'événement et le convertit en charge utile d'événement de réclamation TMF 688.

Pour en savoir plus sur les propriétés système que vous devez configurer pour le cadre de travail du producteur, reportez-vous à [Utilisation du cadre de travail du producteur pour les notifications sortantes](#).

4. Le système appelle l'API Producer V2 de Stream Connect et produit l'événement sur la rubrique Hermes Kafka.
5. Stream Connect envoie l'événement par push dans la grappe Hermes Kafka.
6. Les clients peuvent consommer le message dans leur Kafka interne.

Information associée

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)

Production de notifications de tickets d'incident sortants à l'aide du bus de messages ouvert

Générez une notification sortante à partir de l'instance ServiceNow à l'aide du bus de messages ouvert. Les clients peuvent utiliser les détails de la notification à partir du bus de messages dans leur système externe.

Vue d'ensemble

Dans cette architecture pilotée par les événements, les notifications sont envoyées au bus de messages ouvert depuis votre ServiceNow instance. Le cadre de travail contient des mécanismes de synchronisation et de sélecteur de rubrique. Le mécanisme de synchronisation des rubriques synchronise les rubriques que vous avez créées dans l'instance ServiceNow avec le bus de messages ouvert. Lorsque l'événement se produit dans le cadre de travail, le mécanisme de sélection de rubrique sélectionne la rubrique pertinente et publie le message dans la rubrique à l'aide d'un proxy REST. Les clients peuvent utiliser la notification sortante à partir du bus de messages dans leur système externe.

Dans la version, les événements suivants sont pris en charge pour la Washington DC notification de ticket d'incident.

- Créer un événement de ticket d'incident
- Événement de changement d'état du ticket de problème
- Événement de changement d'attribut du ticket d'incident
- Créer un événement de ticket d'incident pour le ticket

Prérequis


Avant de produire des notifications sortantes, il est nécessaire de créer les rubriques de sortie sur la table Rubrique [sn_api_notif_mgmt_topic] de l'instance ServiceNow . Lorsque vous créez une rubrique de sortie, le système exécute une règle métier et tente de synchroniser la rubrique avec le bus de messages en fonction de la configuration. Pour en savoir plus sur la création manuelle d'une rubrique dans la table Rubrique, reportez-vous à [Create a topic](#) . Le système synchronise uniquement la rubrique de sortie avec le bus de messages du système externe. Le champ **user_created** dans l'enregistrement de rubrique associé est défini sur vrai.

Vous pouvez également créer les rubriques sur le bus de messages de votre système externe et les transmettre par push vers la table Rubrique de l'instance ServiceNow . Les clients invoquent le point de terminaison *Event Management Topic Open API* , qui stocke la rubrique dans la table Rubrique [sn_api_notif_mgmt_topic] de l'instance ServiceNow . Le champ **user_created** dans l'enregistrement de rubrique associé est défini sur faux. Pour en savoir plus sur les méthodes utilisées lors du traitement du point de terminaison *de l'API ouverte de rubrique Gestion des événements* , reportez-vous à [Event Management Topic Open API](#) .

Workflow

Le workflow pour la production de la notification sortante à l'aide du bus de messages ouverts contient les étapes suivantes :


1. Lors du déclenchement de l'événement de ticket d'incident, le système invoque la règle métier appropriée et horodate le type d'événement.

Pour en savoir plus sur la règle métier que vous devez ajouter à votre ServiceNow instance, reportez-vous à [Add a business rule for a new trouble ticket event](#) .

2. Le système transmet par push l'instantané Glide et le type d'événement à la table intermédiaire, qui fait office de file d'attente.
3. Le cadre de travail du producteur sélectionne l'événement et le convertit en charge utile d'événement de réclamation TMF 688.

Pour en savoir plus sur le cadre de travail du producteur, reportez-vous à [Utilisation du cadre de travail du producteur pour les notifications sortantes](#).

4. Le mécanisme de sélecteur de rubrique détermine les rubriques compatibles avec le type d'événement. Le sélecteur de rubriques exécute les étapes suivantes pour vérifier la compatibilité des rubriques :
 - a. Le système analyse les rubriques dont le champ **Type** est défini sur **Sortie** dans la table de rubriques.
 - b. Le système vérifie la requête d'en-tête et la requête de contenu de toutes les rubriques de sortie et établit une correspondance avec la compatibilité avec la charge utile de l'événement.

Pour en savoir plus sur la personnalisation du mécanisme de sélecteur de rubrique existant, reportez-vous à [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#) .

5. Le système envoie la liste des rubriques compatibles et la charge utile de l'événement au sélecteur de spoke.
6. Le sélecteur de spoke, que le client a configuré, appelle l'étape REST configurée pour chaque rubrique et envoie au bus de messages le proxy REST dans le système externe.

Pour en savoir plus sur la méthode d'envoi de messages au sélecteur de spoke, reportez-vous aux sections [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#)  et [Configure the Producer Event Notification Framework to use the Open Message Bus](#) .

7. Les clients peuvent utiliser le message dans leur proxy REST de bus de messages.

Information associée

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#) 

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#) 

[Handling the external events using Telecommunications API notification](#) 

Utilisation du cadre de travail du producteur pour les notifications sortantes

Le cadre de travail du producteur sélectionne l'événement dans l'instance ServiceNow et envoie la notification sortante au système externe. Vous pouvez consommer les détails de la notification à partir du service de messagerie installé dans votre système externe.

Propriétés système

Vous devez configurer les propriétés système pour utiliser le cadre de travail du producteur pour les notifications sortantes. Le tableau suivant explique la liste des propriétés système définies pour les tâches planifiées.

Propriétés système du cadre de travail du producteur

Propriété	Description	Type
sn_api_notif_mgmt.event.log	<p>Niveau de journalisation à écrire dans les journaux de débogage. Vous pouvez sélectionner les niveaux de journalisation suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • emerg : Échec total. • alerte : corruption du système d'une base de données, par exemple. • crit : généralement utilisé pour les erreurs matérielles, par exemple. • err : il y a des erreurs. • warning : tous avertissements • avis : Action possible requise mais pas essentielle. • Informations : aucune action n'est requise. • debug : généralement non utilisé, sauf pour capturer tout ce qui est utilisé pour le diagnostic de pannes. <p>Valeur par défaut : err</p>	Chaîne
sn_api_notif_mgmt.publisher_message_bus	<p>Définit si les messages sont publiés à l'aide du service de messagerie Hermes, du bus de messages ouvert ou des deux bus de messages. Vous pouvez utiliser les valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • openMessageBus (en anglais seulement) • Hermes • les deux <p>Valeur par défaut : openMessageBus</p>	Chaîne
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.maxsize	<p>Nombre maximal d'enregistrements que le planificateur extrait de la file d'attente entrante pour une exécution du planificateur.</p>	Entier

Propriétés système du cadre de travail du producteur (suite)

Propriété	Description	Type
	<p>Cette valeur est utilisée conjointement avec le <code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</code> paramètre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valeur par défaut : 200 • Autres valeurs possibles : selon les besoins <p>Par exemple, si la limite de lots est définie sur 50 et que <code>maxrecords</code> est défini sur 200, et si le nombre d'enregistrements dans la file d'attente entrante est de 130, le planificateur extrait trois lots d'enregistrements différents en une seule exécution ; deux avec 50 enregistrements et un avec 30 enregistrements. Si le nombre d'enregistrements dans la file d'attente entrante est de 220, le planificateur extrait quatre lots de 50 enregistrements et les 20 enregistrements restants ne sont pas traités avant la prochaine exécution du planificateur.</p> <p>Lors de la définition de cette valeur, vous devez également tenir compte du temps nécessaire au planificateur pour traiter plusieurs lots et définir la valeur <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> en conséquence.</p>	
<code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.size</code>	<p>Nombre d'enregistrements que le planificateur extrait et traite de la file d'attente entrante en un seul lot.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valeur par défaut : 200 • Autres valeurs possibles : selon les besoins 	Entier
<code>sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.script.timeout</code>	<p>Nombre maximal de tentatives d'acquisition d'un verrou mutex</p>	Entier

Propriétés système du cadre de travail du producteur (suite)

Propriété	Description	Type
	<p>dans les enregistrements de file d'attente entrante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Autres valeurs possibles : selon les besoins 	
sn_api_notif_mgmt.schedule.max.execute.duration	<p>Durée maximale, en millisecondes, pendant laquelle la tâche planifiée peut s'exécuter avant qu'elle n'échoue et ne signale une erreur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 90 000 • Autres valeurs possibles : selon les besoins 	Entier
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.script.timeout	<p>Temps d'attente maximal, en millisecondes, entre les tentatives d'acquisition d'un verrou mutex sur les enregistrements de la file d'attente entrante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Autres valeurs possibles : selon les besoins 	Entier

Workflow du cadre de travail du producteur

Lorsque le système envoie un événement à la table intermédiaire, les étapes suivantes ont lieu dans le cadre du mécanisme de cadre de travail du producteur :

1. Le planificateur sélectionne un certain nombre d'enregistrements à un intervalle préconfiguré, puis envoie des instantanés Glide au processeur d'événements.
2. Le système convertit l'instantané Glide en charge utile d'événement de réclamation TMF 688 en fonction du type d'événement.

Pour en savoir plus sur les méthodes utilisées pour définir et générer les charges utiles conformes à TMF pour les événements de ticket d'incident, reportez-vous à [TopicAPIUtilsOOB - Scoped](#) .

3. Le système vérifie si la configuration de notification est destinée à Hermes Kafka ou au bus de messages ouvert.

Pour en savoir plus sur la configuration du cadre de travail de notification d'événements du producteur, reportez-vous à [Producer Event Notification Framework developer guide](#) .

Information associée

Production de notifications sortantes de tickets d'incident à l'aide d'Hermes

Production de notifications de tickets d'incident sortants à l'aide du bus de messages ouvert

Désactiver la notification de ticket d'incident

Désactivez les règles métier relatives aux tables d'incidents et de tickets pour ne plus recevoir de notifications de tickets d'incident. Les clients peuvent désactiver les règles métier s'ils ne souhaitent pas utiliser la fonctionnalité de notification des tickets d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Règles métier**.
2. Sélectionnez les règles métier suivantes, puis désactivez la case à cocher **Active**.
 - Créer un événement de ticket d'incident
 - Événement de changement d'état du ticket de problème
 - Événement de changement d'attribut du ticket d'incident
 - Créer un événement de ticket d'incident pour le ticket

Référence Proactive Service Experience Workflows

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Proactive Service Experience Workflows.


Séparation de domaine et Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows prend en charge Séparation de domaine. Grâce Proactive Service Experience Workflows, vous pouvez restaurer rapidement l'exploitation normale du service lorsque des incidents initiés par le réseau se produisent, ainsi qu'identifier et informer de manière proactive les clients touchés par ces incidents. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Proactive Service Experience Workflows (TAW) est une série de workflows qui améliorent l'application et son Gestion des incidents intégration aux processus de workflow des clients, tels que la gestion des tickets et Gestion des services sur site. Cela signifie que cela Proactive Service Experience Workflows ne nécessite aucune prise en charge supplémentaire de Domain Separation, car les applications de base fournissent déjà cette prise en charge. Pour en savoir plus, consultez [Proactive Service Experience Workflows](#).

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#) 