



Secteur public à Washington DC

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.

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

Sommaire

Public Sector Digital Services.....	5
Explorer Public Sector Digital Services.....	6
Expérience de l'agent.....	10
Playbooks pour Public Sector Digital Services.....	10
Portail de services pour gouvernement.....	11
Configurer Public Sector Digital Services.....	13
Installer et configurer Public Sector Digital Services Core l'application.....	15
Installer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Public Sector Digital Services.....	31
Installer et configurer l'application Service Request Playbook.....	32
Installer et configurer l'application Information Request Playbook.....	41
Installer et configurer l'application Playbook pour les licences et les autorisations.....	49
Réétiqueter les éléments pour une utilisation dans le secteur public après la mise à niveau.....	65
Réétiqueter les éléments du portail d'emplacement de service aux entreprises pour une utilisation dans le secteur public après la mise à niveau.....	67
Associer un emplacement d'agence à un service public.....	68
Configurer un playbook personnalisé dans Service Request Playbook.....	70
Définitions de service pour Public Sector Digital Services.....	71
Intégrer Public Sector Digital Servicesavec d'autres applications.....	73
Intégration à Gestion des services sur site.....	73
Utiliser Public Sector Digital Services.....	74
Utiliser le Government Service Portal.....	75
Utiliser le Service Portal Business Location (Agence).....	96
Utiliser des playbooks.....	98
Utiliser Agent mobile.....	150
Utiliser Virtual Agent.....	169
Utilisation du Espace de travail configurable de CSM.....	171
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Public Sector Digital Services.....	175
Tableau de bord des services membres.....	176
Tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics.....	181
Référence Public Sector Digital Services.....	185
Composants installés avec Public Sector Digital Services Core.....	186
Modèle de données Public Sector Digital Services.....	203
[store-future: BEGIN review][End] Glossaire des termes.....	204
Données de démonstration installées avec Public Sector Digital Services.....	205
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Définir les processus et les données d'un ticket de service gouvernemental.....	206
Cycle de vie d'un ticket de demande de service pour gouvernement.....	209
Listes connexes du formulaire de ticket de services publics.....	213
Formulaire de ticket de service pour gouvernement.....	214

Formulaire de ticket de demande de service 218

Formulaire de ticket de demande d'informations..... 224

Listes connexes du formulaire de ticket de demande d'informations..... 228

Formulaire de tâche de ticket de demande de service..... 229

Liste de catalogue de services pour Government Service Portal..... 230

Formulaire Profil d'entreprise..... 235

Formulaire Profil de l'agence..... 237

Formulaire Profil du membre du service de l'agence..... 238

Relations des rôles principaux..... 241

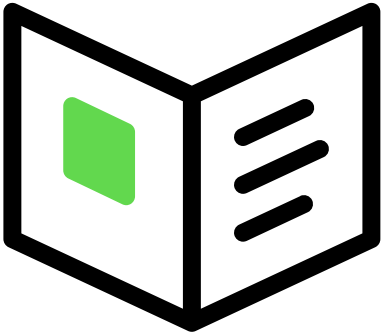
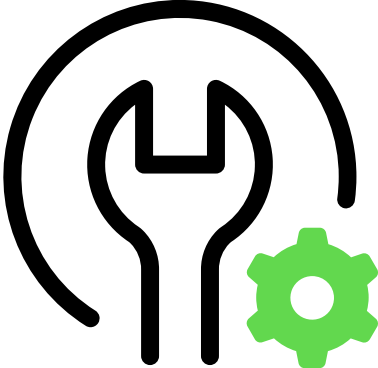
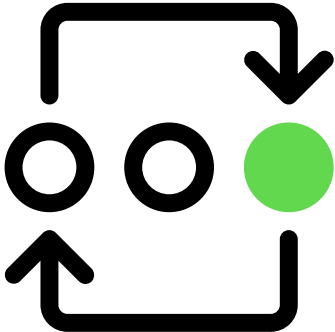
Cas d'utilisation dans Public Sector Digital Services..... 241

[store-future: BEGIN review]

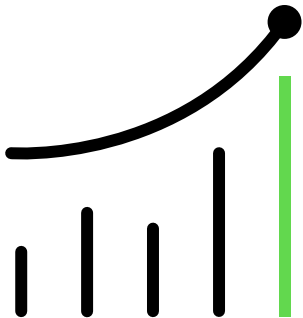
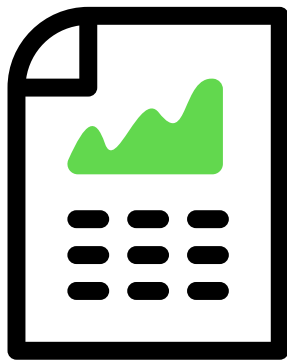
[End]

Public Sector Digital Services

Allez au-delà des types de tickets gouvernementaux packagés, en tirant parti du modèle de données gouvernementales pour créer vos propres workflows avec des outils low-code. Répondez aux demandes de service public de bout en bout avec des playbooks pré-packagés. Offrez une expérience personnalisée pour traiter les demandes courantes des membres à l'aide de ressources comme le portail, le catalogue de services, Virtual Agent et les communautés en ligne. Utilisez l'application ServiceNow® Public Sector Digital Services pour servir les membres, les entreprises et les agences sur une seule plateforme.

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez comment Public Sector Digital Services peut vous aider avec ses principales fonctionnalités et avantages.	Personnalisez votre implémentation de Public Sector Digital Services pour répondre à vos besoins spécifiques.	Étendez les options de Public Sector Digital Services en les intégrant à d'autres applications.

Traduction automatique

Utiliser	Analyser	Référence
		
Découvrez comment les agents et les membres peuvent utiliser Public Sector Digital Services pour créer, acheminer et gérer des demandes de service public.	Accédez à des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour suivre les mesures clés et améliorer votre service.	Obtenez des détails supplémentaires sur les composants Public Sector tels que les listes, les tables, les formulaires, les règles, les composants, les paramètres, les rôles et les profils.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, consultez la [Public Sector Digital Services release notes](#) section .
- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour rationaliser votre processus d'installation. Pour en savoir plus, consultez le [Customer Success Center](#) .
- Inscrivez-vous au [programme de formation aux notions fondamentales et à la certification ServiceNow Secteur public](#) pour en apprendre davantage sur les fonctionnalités de base et les fonctionnalités spécifiques à cette version.
- Visitez [la Now Community](#) pour partager des connaissances et échanger avec d'autres personnes.
- Obtenez des conseils étape par étape pour vous aider dans vos ServiceNow[®] implémentations, mises à niveau et plus encore, consultez [Now Create](#) .

Explorer Public Sector Digital Services

Découvrez les Public Sector Digital Services fonctionnalités permettant de créer une expérience d'assistance transparente pour les membres, les entreprises, les agences internes et les agences externes.

Avantages

Public Sector Digital Services permet aux organisations gouvernementales et aux agences externes de prendre en charge les parties prenantes et les parties prenantes de l'entreprise, le tout à partir d'une plateforme unique. Allez au-delà du ou des types de tickets gouvernementaux packagés, en tirant parti du modèle de données gouvernementales pour créer vos propres flux de travail avec des outils low-code. Répondez aux demandes de service public de bout en bout avec des playbooks pré-packagés. Offrez une expérience personnalisée tout en augmentant l'efficacité des agents,

en encourageant la prise de mesures pour traiter instantanément les demandes courantes des membres, à l'aide de ressources telles que le portail, le catalogue de services, l'agent virtuel et les communautés en ligne.

Fournir une plate-forme permettant aux citoyens de s'engager

Servir le public à l'extérieur des murs et des heures d'ouverture du gouvernement. Donnez à vos électeurs le choix de communiquer par e-mail, téléphone, messagerie instantanée, médias sociaux ou mobile : n'importe quand, n'importe où et à partir de n'importe quel appareil. Fournir une plateforme simplifiée permettant au public de demander des services gouvernementaux par le biais d'un service d'assistance et d'un libre-service. Advanced Work Assignment Omni-Channel affecte automatiquement des tickets de service public à l'agent le mieux équipé en fonction de sa capacité, de ses compétences et du contexte du ticket.

Affectez des tâches dans l'ensemble de votre entreprise

Guidez les employés du gouvernement pour répondre aux demandes de service public rapidement et de façon cohérente, et surveillez les progrès des autres agents et équipes. Créez un flux de travail unique entre les gouvernements et les agences afin de minimiser les temps de cycle et d'optimiser l'automatisation, de bout en bout. Favorisez la prestation de services d'une (sous-)agence à une autre en connectant le secteur public à d'autres départements tels que les services sur site, les finances et le juridique, et collaborez avec d'autres agences à l'aide du tableau visuel des tâches, du workflow et de l'automatisation.

Activer les aperçus avec des rapports et des tableaux de bord

Identifiez les opportunités d'amélioration de la résolution des tickets, des performances des agents et de l'expérience de service, et agissez sur les tendances révélées dans Analyse des performances pour Public Sector Digital Services. Surveiller les performances actuelles et antérieures afin d'identifier les domaines d'amélioration des produits, des services et des processus. Débloquez des aperçus pour anticiper les tendances, classer par ordre de priorité et orienter des améliorations concrètes, telles que l'automatisation des résolutions de tickets les plus fréquents.

Gérer le volume de tickets avec le libre-service

Encouragez les membres à trouver de l'aide par eux-mêmes avec un catalogue en libre-service, des communautés, une base de connaissances et un portail. Élargissez l'assistance client pour les citoyens et les entreprises en mettant en œuvre Agent virtuel, un chatbot qui s'exécute sur le Government Service Portal et dans les applications de messagerie tierces prises en charge, telles qu'Engagement Messenger. Les utilisateurs finaux du secteur public peuvent demander des services non urgents par le biais d'une conversation automatisée prédéfinie qui les aide à soumettre une demande.

Fonctionnalités principales

Public Sector Digital Services offre des fonctionnalités clés qui permettent aux administrateurs système et aux agents de fournir les services et l'assistance demandés par les citoyens et les entreprises.

Principales caractéristiques du secteur public

Fonctionnalité	Description	Rôle
Playbook pour les licences et les autorisations	Expérience playbook de bout en bout qui accompagne les agents des services gouvernementaux tout au long du processus de création ou de gestion des demandes de licences et d'autorisations	Agent

Principales caractéristiques du secteur public (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôle
Information Request Playbook	Expérience playbook de bout en bout qui accompagne les agents des services gouvernementaux tout au long du processus de création ou de traitement des demandes d'enregistrements et d'informations publics	Agent
Service Request Playbook	Expérience playbook de bout en bout qui accompagne les agents des services gouvernementaux tout au long du processus de création ou de traitement des demandes de service non urgent	Agent
Portail de services pour gouvernement	Un portail dédié pour les électeurs, les parties prenantes de l'entreprise et les contributeurs (travaillant au nom des électeurs) pour demander des services publics, suivre des tickets, afficher et mettre à jour leurs profils, signaler des problèmes, demander des documents gouvernementaux, etc. Les propriétaires d'entreprise peuvent également enregistrer une nouvelle entreprise, gérer les contacts et demander des services publics, des permis ou des licences.	Membre
Service Portal Business Location	Un portail dédié permettant aux agences de gérer des emplacements d'agences internes et externes et d'ajouter des éléments de catalogue de services à des emplacements d'agences spécifiques.	Agent
Analyse des performances des services publics	Indicateurs de performance et visualisations de données sur les services gouvernementaux offerts aux électeurs, aux entreprises et aux organismes et demandés par ceux-ci.	Responsable
Espace de travail configurable de CSM	Un espace de travail dédié et personnalisable permettant aux agents gouvernementaux et aux agents d'agences externes de travailler sur des problèmes et de fournir des services aux citoyens, aux agences et aux entreprises. Les agents peuvent gérer leurs tickets, vérifier les demandes de service et	Agent

Traduction automatique

Principales caractéristiques du secteur public (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôle
	même initier des demandes pour d'autres personnes.	
Rôles basés sur les profils dans Public Sector Digital Services	Rôles pour les postes du secteur public. Ces rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux informations du secteur public. Pour plus de détails, voir Rôles basés sur les profils dans Public Sector Digital Services .	Administrateur
Définitions de service pour Public Sector Digital Services	Vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de licence et d'autorisation à la liste des services que votre agence propose pour résoudre cette demande.	Administrateur
Virtual Agent	Fournit de l'aide pour remplir ou mettre à jour leurs demandes de divers services publics à l'aide d'un agent virtuel d'un chatbot qui s'exécute sur le Government Service Portal et dans les applications de messagerie tierces prises en charge, telles qu'Engagement Messenger.	Agent
Modèle de données extensible	La flexibilité de la Public Sector Digital Services plateforme vous fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.	Administrateur
Catalogue de services extensible	Types de services disponibles, tels que les licences, les permis, les demandes de service et les avantages. Options de demande de service prédéfinies que les électeurs et les entreprises peuvent choisir à partir du Government Service Portal.	Administrateur
Ticket de service pour gouvernement extensible	Type de ticket de base adapté aux services gouvernementaux. Vous pouvez étendre ce type de ticket pour créer d'autres types de tickets gouvernementaux pour différents services gouvernementaux.	Administrateur

Traduction automatique

Consultez et téléchargez la [fiche technique complète](#) pour découvrir les Public Sector Digital Services fonctionnalités.

Expérience de l'agent

Public Sector Digital Services fournit aux agents des agences gouvernementales une expérience d'espace de travail personnalisée pour travailler sur des tickets créés par des membres, des entreprises et des agences.

Espace de travail configurable CSM

Vos agents des services gouvernementaux disposent d'un guichet unique pour les interactions avec les électeurs, le Espace de travail configurable de CSM. Plusieurs onglets permettent aux agents de gérer efficacement plusieurs tickets à la fois. Les agents et les gestionnaires ont une visibilité continue sur l'état des problèmes affectés à différents agents dans l'agence. L'espace de travail affiche de façon dynamique les informations contextuelles connexes en fonction de l'état actuel. Les agents peuvent également définir le mode compact et le mode sombre pour optimiser leur expérience et leur productivité.

Pour en savoir plus sur l'espace de travail configurable CSM, consultez [Explorer l'espace de travail configurable CSM](#) .

Agent mobile

Vos agents gouvernementaux peuvent l'utiliser Agent mobile pour créer, mettre à jour et surveiller les demandes non urgentes sur un équipement mobile. Vous pouvez également obtenir une vue d'ensemble de votre charge de travail, y compris vos tickets de demande de service nouveaux et actifs.

La propriété n'est Agent mobile actuellement prise en charge que par le Service Request Playbookfichier .

Pour en savoir plus sur l'application Agent mobile , reportez-vous à [Agent mobile expérience pour Public Sector Digital Services](#).

Affectation de travail avancée

Utilisez l'application ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) pour acheminer et affecter automatiquement des éléments de travail du secteur public, tels que des demandes non urgentes, aux agents les mieux équipés, en fonction de leur disponibilité, de leur capacité et de leurs compétences.

Pour en savoir plus sur Affectation de travail avancée, reportez-vous à [Acheminer automatiquement les demandes de service à l'aide de Affectation de travail avancée](#).

Playbooks pour Public Sector Digital Services

Un playbook fournit aux agents du service public des instructions étape par étape au cours du cycle de vie d'un ticket de demande de service public. Utilisez les playbooks pour répondre aux demandes de licences et d'autorisations, d'enregistrements gouvernementaux et d'autres informations publiques, ou aux demandes de service non urgentes.

Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez réaliser. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée.

En utilisant un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow des tickets de service public. Avec un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail nécessaire pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

The screenshot displays the ServiceNow CSM/FSM Configurable Workspace interface. The top navigation bar includes 'All', 'Favorites', 'History', 'Workspaces', and 'Admin'. The main header shows 'Application for Commercial Fishing License' with 'Save' and 'Submit' buttons. Below the header, a table lists case details: Number (LPC0001172), Short description (Application for Co...), Stage (Intake), and State (Draft). The 'Case Information' section contains fields for Number, Business (Boxeo), Business contact (George Warren), Constituent, Product (Commercial Fishing Permit), Service (Commercial Fishing Permit), Assigned to agency, and Requested by agency. The 'Record Information' section on the right provides an overview of the case, including the contact information for George Warren, Network Administrator.

Trois applications sont disponibles pour Public Sector Digital Services vous permettre de créer et d'utiliser des playbooks :

Playbook pour les licences et les autorisations

Fournit un workflow de bout en bout pour gérer les demandes d'informations et d'enregistrement public soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Information Request Playbook

Fournit un workflow de bout en bout pour gérer les demandes d'informations et d'enregistrement public soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Service Request Playbook

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de services non urgents soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Le playbook correspondant à chaque type de ticket s'affiche automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsqu'un agent crée un ticket de demande de service public dans le Espace de travail configurable de CSM, ou lorsqu'un membre introduit une demande via le Portail des services pour gouvernement.

Pour en savoir plus sur les playbooks, reportez-vous à [Utiliser des Playbooks pour Public Sector Digital Services](#).

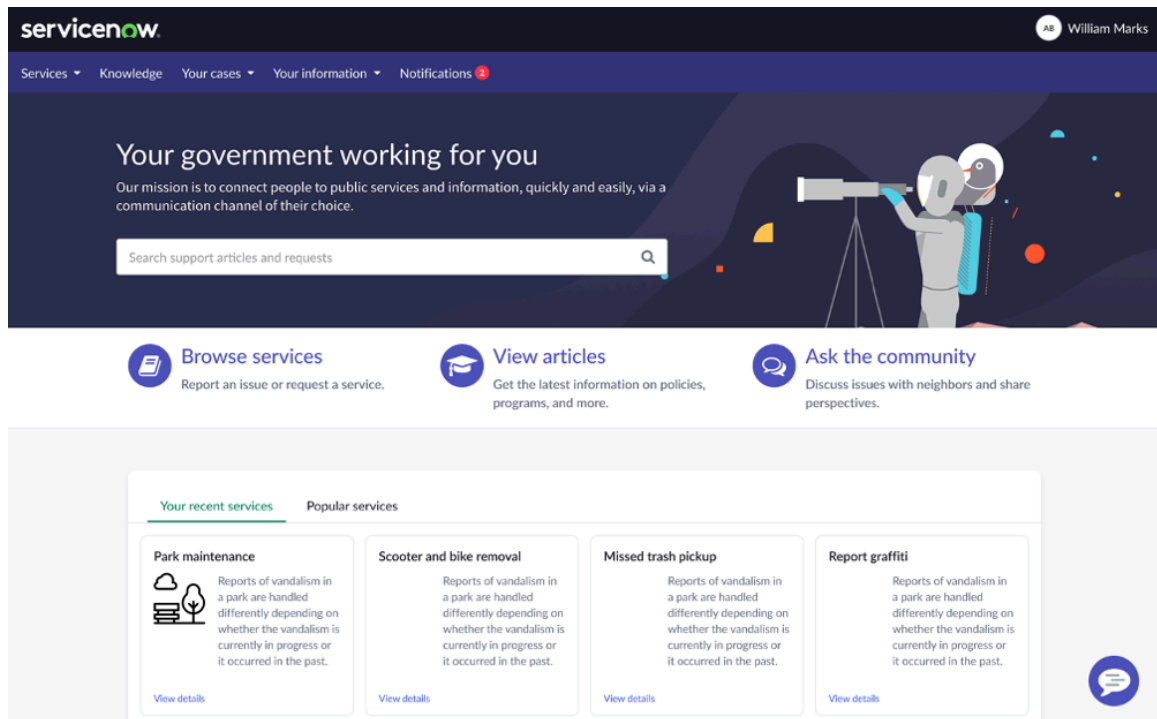
Portail de services pour gouvernement

En utilisant le Portail de services pour gouvernement, les électeurs et les entreprises peuvent signaler des problèmes, consulter l'état des demandes de service existantes, demander des documents publics, rechercher des renseignements sur une question ou un problème, afficher et mettre à jour leurs coordonnées et demander l'aide d'un agent des services gouvernementaux, le tout dans une interface conviviale et personnalisable.

Government Service Portal pour les électeurs

L'expérience du Portail de services pour gouvernement commence sur la page d'accueil du portail pour les électeurs. Les agences personnalisent généralement leurs pages d'accueil pour qu'elles soient consultées par les utilisateurs connectés et ceux qui ne le sont pas. Par exemple, un utilisateur connecté peut voir des informations différentes sur sa page d'accueil par rapport à un utilisateur qui n'est pas connecté.

Cet exemple montre la page d'accueil par défaut pour un utilisateur inscrit du Public Sector Digital Services Government Service Portal.



i Remarque :

Les administrateurs peuvent personnaliser les pages d'accueil du Government Service Portal dans Portail de services, de sorte que l'apparence de la page d'accueil peut différer d'une agence gouvernementale à l'autre.

Les membres peuvent effectuer les tâches suivantes dans le Government Service Portal :

- Inscrivez-vous en tant que nouvel utilisateur, créez une connexion et un profil d'utilisateur.
- Parcourez et demandez des services ou des informations, suivez les tickets, affichez les services reçus et signalez les problèmes.
- rechercher des informations, parcourir les articles de la base de connaissances et échanger avec la communauté ;
- Obtenez les informations les plus récentes sur les politiques et les programmes en recherchant et en consultant des articles.
- Discutez des problèmes avec vos voisins et partagez vos points de vue en demandant à la communauté.
- Affichez vos services récents et consultez les services populaires sur le site.
- Obtenez de l'aide en utilisant Agent virtuel.

- Demandez des services tels que la réparation des rues, l'enlèvement des ordures, l'inspection des bâtiments et d'autres travaux d'entretien public.
- Demander des informations et des documents publics auprès des organismes publics locaux, étatiques et fédéraux.

Pour en savoir plus sur les services proposés dans le catalogue de services du Government Service Portal, reportez-vous à [Liste de catalogue de services pour Government Service Portal](#).

Government Service Portal pour les entreprises et les entités commerciales

Le Government Service Portal permet aux entreprises d'accéder à leurs tickets et aux informations de service, ainsi que de signaler les problèmes. Les professionnels ou les contacts professionnels peuvent utiliser le Government Service Portal pour consulter les tickets qu'ils ont soumis et formuler des demandes à l'aide du catalogue de demandes de service.

Les contacts professionnels disposent des mêmes fonctionnalités qu'un utilisateur membre, avec quelques autorisations supplémentaires. En plus des tâches d'utilisateur membre, les contacts professionnels peuvent effectuer les tâches suivantes dans le Government Service Portal :

- Enregistrez une nouvelle entreprise.
- Demandez des services liés aux licences, aux avantages, aux permis et aux demandes de service.
- Afficher les services qu'ils ont reçus.
- Afficher les enregistrements d'informations qu'ils ont demandés.
- Afficher toutes les demandes de licence ou d'autorisation.
- Afficher les éléments qu'ils ont reçus.
- Afficher leurs tickets existants.
- Afficher les profils d'entreprise et d'entreprise enfant.
- Afficher les coordonnées professionnelles telles que les noms, adresses et autres coordonnées.
- Consultez des publications, telles que des dépliants gouvernementaux et des bulletins d'information sur les services.
- Affichez les notifications telles que les notifications gouvernementales et les approbations de nouveaux contacts.

Configurer Public Sector Digital Services

Mis en place Public Sector Digital Services pour permettre aux agents gouvernementaux et aux gestionnaires de services de fournir des services gouvernementaux aux électeurs, aux entreprises et à d'autres organismes.

La configuration Public Sector Digital Services implique plusieurs tâches principales :

- Installation et configuration de l’application et du Public Sector Digital Services Core pack de contenu Performance Analytics.
- Configurer un ou plusieurs playbooks dans le pour une Espace de travail configurable de CSM utilisation avec Public Sector Digital Services.
- Configurer des fonctionnalités supplémentaires pour une utilisation dans le secteur public, telles que Virtual Agent, Engagement Messenger et des définitions de service personnalisées.

Installation et configuration Public Sector Digital Services

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration principales suivantes pour configurer Public Sector Digital Services.

Tâches de configuration Public Sector Digital Services

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer Public Sector Digital Services Core l'application	Installez et configurez le module d'extension Public Sector Digital Services Core de l'application (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir de .ServiceNow Store Il fournit les fonctionnalités du secteur public utilisées par les électeurs, les entreprises, les agents d'agences, les agents du gouvernement et les gestionnaires des services gouvernementaux.
Installer le pack de contenu Performance Analytics pour Public Sector Digital Services	Installez le module d'extension Pack de contenu Performance Analytics pour Public Sector Digital Services (com.sn_public_sector_digital_services_pa) à partir du ServiceNow Store. Cette application fournit des tableaux de bord que les agents gouvernementaux et les gestionnaires de services peuvent utiliser pour suivre les dossiers gouvernementaux et surveiller les services gouvernementaux offerts aux électeurs et reçus par ceux-ci.
Installer et configurer l'application Service Request Playbook	Installez et configurez le module d'extension Service Request Playbook de l'application (sn_gsm_srvc_req) à partir du ServiceNow Store. Il fournit un workflow de bout en bout pour traiter les demandes de services non urgents soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Installer et configurer l'application Information Request Playbook	Installez et configurez le module d'extension Information Request Playbook de l'application (sn_gsm_info_req) à partir de .ServiceNow Store Il fournit un workflow de bout en bout pour traiter les demandes d'informations d'archives publiques soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Installer et configurer l'application Playbook pour les licences et les autorisations	Installez et configurez le module d'extension Playbook pour les licences et les autorisations de l'application (sn_gsm_license_permit) à partir du ServiceNow Store. Il fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour traiter

Traduction automatique

Tâches de configuration Public Sector Digital Services (suite)

Tâche de configuration	Description
	et résoudre les demandes de licence et d'autorisation soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Autres tâches de configuration

Outre l'installation de l'application et des playbooks pour le secteur public, vous pouvez configurer d'autres fonctionnalités pour une utilisation dans le secteur public :

ServiceNow® Agent virtuel

Agent virtuel, qui est inclus dans un abonnement pour le secteur public, fournit une assistance aux utilisateurs finaux par le biais de conversations automatisées dans les canaux de messagerie instantanée.

L'application Public Sector Digital Services Core offre plusieurs composants du secteur public prédéfinis (blocs de rubriques) que les concepteurs de conversations peuvent utiliser pour créer des Agent virtuel conversations.

L'application Service Request Playbook fournit une rubrique de conversation prédéfinie Agent virtuel , Créer une demande de service, pour aider les utilisateurs finaux à envoyer des demandes de service non urgentes.

Pour en savoir plus sur la configuration Agent virtuel en vue d'une utilisation dans le secteur public, reportez-vous à la section [Configurer Agent virtuel pour Public Sector Digital Services](#).

Définitions du service

Une définition de service vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de demande de licences et d'autorisations à la liste des services que votre agence propose pour résoudre cette demande.

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des définitions de service qui relient les services proposés par votre agence aux services demandés par un membre ou une entreprise. Lorsque vous créez une définition de service, vous pouvez configurer les processus de gestion des tickets, tels que les types de tickets, pour l'exécution de ces services.

Pour plus d'informations, consultez [Définitions de service pour Public Sector Digital Services](#).

Réétiqueter les éléments de menu après Espace de travail configurable de CSM la mise à niveau

Après la mise à niveau de votre instance vers une nouvelle version, certains menus et éléments de menu de la peuvent ne pas être étiquetés de manière appropriée pour une utilisation dans le Espace de travail configurable de CSM secteur public. Vous pouvez ré-étiqueter les éléments suivants pour une utilisation dans le secteur public en les modifiant dans les catégories de liste UX pour les organisations de clients et de services.

Pour plus de détails, voir [Réétiqueter les éléments pour une utilisation dans le secteur public après la mise à niveau](#).

Installer et configurer Public Sector Digital Services Core l'application

Installez l'application Public Sector Digital Services Core et configurez les différentes fonctionnalités utilisées dans l'application.

En tant qu’administrateurs, effectuez les tâches d’administration suivantes pour installer l’application et configurer les Public Sector Digital Services Core fonctionnalités clés. Une fois l’application Public Sector Digital Services Core installée, les administrateurs configurent des offres de service public qui définissent les services disponibles sur demande et les agences qui les fournissent.

Tâches d’installation pour Public Sector Digital Services Core

Tâche	
Installer Public Sector Digital Services Core	Installez Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier . Il fournit les fonctionnalités clés suivantes : • Government Service Portal : utilisé par les électeurs et les entreprises pour trouver, suivre et demander des services gouvernementaux. • Portail d’emplacement de service d’entreprise (agence) : utilisé par les administrateurs et les gestionnaires pour gérer les emplacements d’agences internes et externes. • Espace de travail configurable de CSM: Utilisé par les agents d’agence, les agents gouvernementaux et les gestionnaires de services gouvernementaux pour interagir avec les électeurs, les entreprises et les contributeurs autorisés à représenter ou à aider les électeurs et les entreprises. Cet espace de travail nécessite une configuration pour une utilisation dans le secteur public.
Examiner et affecter des rôles aux utilisateurs du secteur public	Affectez des rôles du secteur public à des utilisateurs ou à des groupes qui ont été configurés dans le Now Platform® . Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Rôles installés avec Public Sector Digital Services Core.
Configurer Public Sector Digital Services Core à l’aide de la configuration guidée	Utilisez la configuration guidée pour personnaliser le portail de services gouvernementaux utilisé par les électeurs, les entreprises et les organismes. configurer les agents for et configurer d’autres fonctionnalités pour une utilisation dans le Espace de travail configurable de CSM secteur public.
Configuration facultative de Public Sector Digital Services Core sans configuration guidée	Personnalisez le portail de services pour gouvernement et configurez les agents pour vous Espace de travail configurable de CSM .
Configurer Agent virtuel pour Public Sector Digital Services	Configuré Agent virtuel pour que les concepteurs de conversation (auteurs de rubriques) puissent créer et modifier des conversations de chatbot pour les cas d’utilisation du secteur public. Permettez également à vos utilisateurs finaux de s’exécuter Agent virtuel

Traduction automatique

Tâches d’installation pour Public Sector Digital Services Core (suite)

Tâche	
	dans le Government Service Portal et d’obtenir de l’aide pour les tâches en libre-service.
Configurer un service pour un membre, une entreprise ou une agence	Définissez le type de service public offert, la taxonomie de service et l’agence qui offre le service.

Installer Public Sector Digital Services Core

Vous devez disposer d’un rôle administrateur pour installer l’application Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core). L’application inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications Public Sector Digital Services Core dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

L’application Public Sector Digital Services Core nécessite un abonnement.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Public Sector Digital Services Core](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Trouvez l’application Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) 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 de 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*.**Que faire ensuite**

Utilisez la [configuration guidée](#) pour configurer l'application Public Sector Digital Services Core . Si vous n'utilisez pas la configuration guidée, vous pouvez personnaliser le Government Service Portal et le configurer pour une Espace de travail configurable de CSM utilisation dans le secteur public en suivant les [étapes de configuration facultatives pour Public Sector Digital Services Core](#).

Configurer Public Sector Digital Services Core à l'aide de la configuration guidée

Parcourez les processus de configuration guidée pour configurer l'application Public Sector Digital Services Core .

Avant de commencer

Installez l'application Public Sector Digital Services Core.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Public Sector Digital Services Core est construite sur l'application Gestion du service clientèle . Dans le cadre de la configuration guidée de l'application Public Sector Digital Services Core , vous utilisez également la configuration guidée pour Gestion du service clientèle configurer les données et les workflows de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service membre > Administration > Configuration guidée**.
La page Bienvenue dans la configuration guidée Public Sector Digital Services s'affiche.
2. Passez en revue les sections de la liste de vérification de mise en route et de la liste de vérification de préconfiguration Public Sector Digital Services, qui fournissent des informations sur le processus de configuration et les diverses exigences à prendre en compte avant la mise en œuvre de Public Sector.
3. Sélectionnez **Mise en route** pour commencer la configuration.
La page de configuration affiche les différentes catégories de tâches de configuration à effectuer.

4. Pour chaque catégorie, sélectionnez **Mise en route** et effectuez les tâches.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez terminé les tâches de configuration, vous pouvez installer d'autres applications du secteur public, telles que l'application [Service Request Playbook](#) et le [pack de contenu Performance Analytics pour Public Sector Digital Services](#).

Configurer les rôles d'utilisateur dans Public Sector Digital Services

L'application Public Sector Digital Services utilise des rôles pour fournir un accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, maintenir la sécurité des données et établir différents types de relations entre les utilisateurs et les entités du secteur public. Ces rôles fournissent différents niveaux d'accès aux données du secteur public, afin de contribuer à maintenir la sécurité des données.

Public Sector Digital Services fournit de nombreux rôles fonctionnels et granulaires que vous pouvez affecter aux utilisateurs du secteur public.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes configurés dans le Now Platform®. Un utilisateur est une personne qui peut accéder à votre instance, et un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les utilisateurs associés à un groupe sont répertoriés comme membres de groupe. Une fois vos utilisateurs et groupes configurés, vous pouvez leur affecter des rôles.

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à [Rôles installés avec Public Sector Digital Services Core](#).

Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la configuration guidée, ou vous pouvez utiliser les fonctionnalités d'administration des utilisateurs suivantes Now Platform pour créer des utilisateurs et des groupes et affecter les rôles appropriés dans le secteur public :

Configuration des utilisateurs, des groupes et des rôles

À	Reportez-vous à
Créer des utilisateurs et des groupes	• Créez un utilisateur . • Créez un groupe d'utilisateurs . • Ajoutez un utilisateur à un groupe .
Affecter des rôles à des utilisateurs et à des groupes	• Affectez un rôle à un utilisateur . • Affectez un rôle à un groupe .

Étapes de configuration facultatives pour Public Sector Digital Services Core

En tant qu'administrateur, vous pouvez personnaliser le Government Service Portal et configurer l'application Espace de travail configurable de CSM sans utiliser la Public Sector Digital Services Core configuration guidée.

Par exemple, le Government Service Portal est adapté au secteur public, mais vous pouvez personnaliser le portail en ajoutant votre propre marque, comme le nom et le logo d'une agence. Vous pouvez également configurer divers éléments de l'espace de travail pour afficher les modules, listes et champs du secteur public appropriés, et activer d'autres fonctionnalités de l'espace de travail pour vos agents, telles que le centre client.

Personnaliser le portail de services pour gouvernement

Modifiez le Government Service Portal pour répondre à vos besoins, par exemple pour définir la marque du portail.

Avant de commencer

Vous pouvez personnaliser le portail de services pour gouvernement en suivant cette procédure ou en utilisant [Configuration guidée pour Public Sector Digital Services Core Application](#).

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous > Portail de services > Configuration du Portail de services**.

Voici quelques-uns des composants que vous pouvez personnaliser :

- **Marques** : [configurez les marques du portail](#) pour donner à votre Government Service Portal une apparence unique. Par exemple, vous pouvez donner un nom à votre portail et ajouter votre logo.
- **Menus** : [configurez le menu d'en-tête du portail](#) pour configurer le menu principal, l'un des principaux contrôles de navigation pour vos utilisateurs.
- **Page d'accueil** : affectez une page d'accueil au portail .
- **Widgets** : utilisez [les widgets de Service Portal](#) pour définir le contenu de votre portail.
- **Rôles** : [configurez la sécurité des pages par rôle](#) pour configurer des pages publiques (aucune connexion requise) ou pour les filtrer par rôle d'utilisateur.

Configurer l'Espace de travail configurable de CSM pour Public Sector Digital Services

Modifiez la Espace de travail configurable de CSM pour afficher les champs de listes, de modules et de formulaires pour Public Sector Digital Services.

Certaines fonctionnalités de la Espace de travail configurable de CSM configuration for Public Sector Digital Services require pour le secteur public :

- Menu Liste
- Page de destination Secteur public
- Centre clientèle

Certaines fonctionnalités, telles que la redispotion automatique, qui restructure verticalement les pages de l'espace de travail configurable lorsque l'utilisateur effectue un zoom avant, sont automatiquement disponibles au niveau de la page. Toutefois, les administrateurs peuvent désactiver la redispotion automatique pour les expériences et les pages sélectionnées, ou pour l'ensemble de l'espace de travail configurable. Pour en savoir plus sur la façon de désactiver cette fonctionnalité, reportez-vous à la section [Reflow for Configurable Workspace](#) .

Remarque :

Vous pouvez utiliser la configuration guidée pour configurer ces fonctionnalités d'espace de travail configurables. Pour en savoir plus, consultez [Configurer Public Sector Digital Services Core à l'aide de la configuration guidée](#).

Configurer le menu Liste pour Public Sector Digital Services

Ajoutez des options de menu liées au secteur public au menu Liste dans .Espace de travail configurable de CSM

Avant de commencer

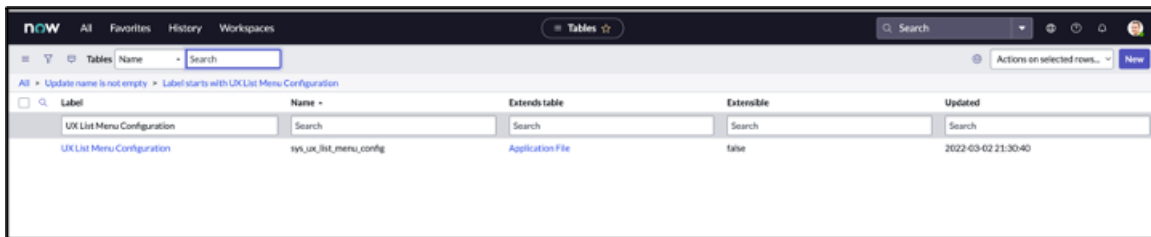
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

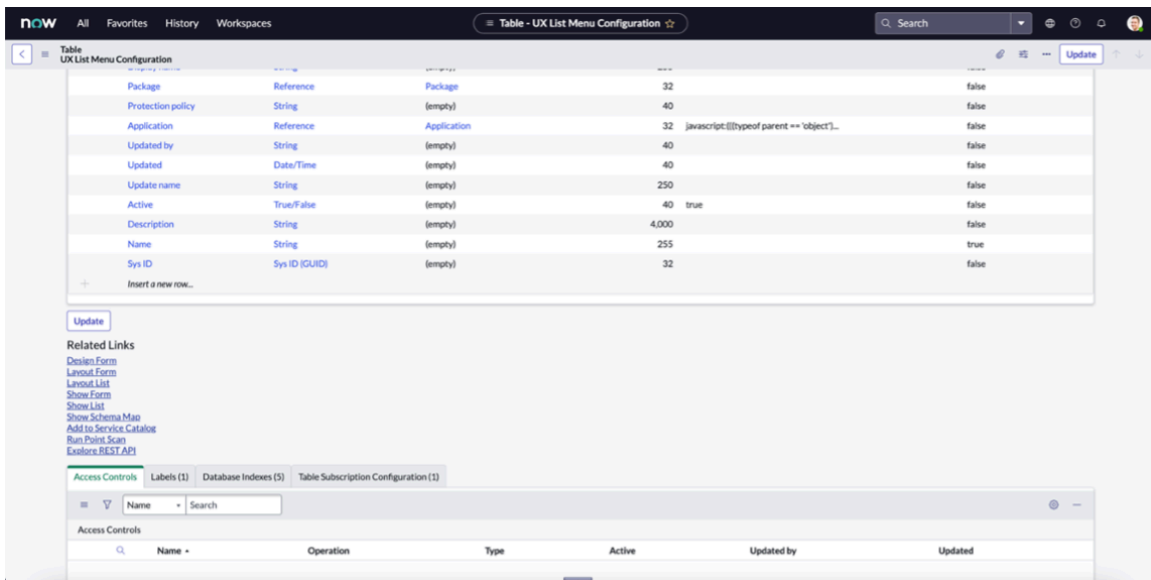
Pour configurer le menu de liste, vous pouvez suivre cette procédure ou utiliser la [configuration guidée](#) pour l'application Public Sector Digital Services Core .

Procédure

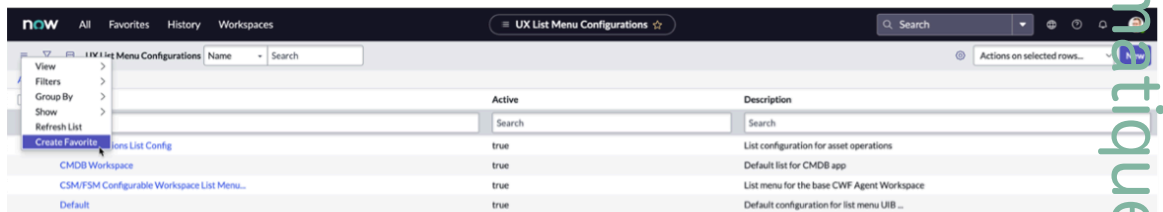
1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables**.
2. Dans la table Tables [sys_db_object], sélectionnez l'icône **de recherche** en regard de la colonne **Étiquette** et, sous l'en-tête de colonne, entrez Configuration du menu de la liste UX.



3. Dans la table Liste de configuration du menu de liste UX, accédez à **Liens connexes** et sélectionnez **Afficher la liste**.



4. **Facultatif** : Dans le menu contextuel, sélectionnez **Créer un favori** pour placer un signet dans la table Configurations du menu de liste UX afin de pouvoir y accéder rapidement si vous devez apporter des modifications ultérieurement.



(Optional)

5. Supprimez les catégories qui ne sont pas applicables à Public Sector Digital Services.

- a. Sélectionnez l'enregistrement du **menu de liste de l'espace de travail configurable CSM/FSM** et accédez à l'onglet **Catégories de listes UX**.

Title	Description	Active	Order	Updated
Customer Cases		true	0	2021-11-22 15:46:05
Financial Services Tasks		true	0	2021-07-28 00:21:01
Financial Services Cases		true	0	2021-07-28 00:21:59
Document verification task		true	1	2022-03-11 03:04:47
Complaint service cases		true	1	2021-06-16 17:16:26
Complaint service tasks		true	2	2021-06-16 17:16:32
Quality control tasks		true	3	2021-06-16 17:16:38
Document Services		true	5	2021-08-04 20:57:24

- b. Pour chacune des catégories suivantes, sélectionnez l'enregistrement de catégorie et remplacez la valeur Actif par faux :

Remarque :

Si le message suivant s'affiche, cliquez **ici** pour modifier la page.

This record is in the CSM Configurable Workspace application, but Global is the current application. To edit this record click [here](#).

- Tickets
- Gestion des problèmes majeurs
- Tâches
- SLA
- Incidents
- Problèmes
- Changement
- Demandes
- Tâches du catalogue
- CMDB
- Surveillance des conversations

Que faire ensuite

Configurer la page de destination Secteur public à l'aide de Générateur d'IU.

Configurer la page de destination Secteur public avec Générateur d'IU

Utilisez Générateur d'IU pour modifier certains champs de la page de destination Secteur public de l'espace de travail configurable CSM.

Avant de commencer

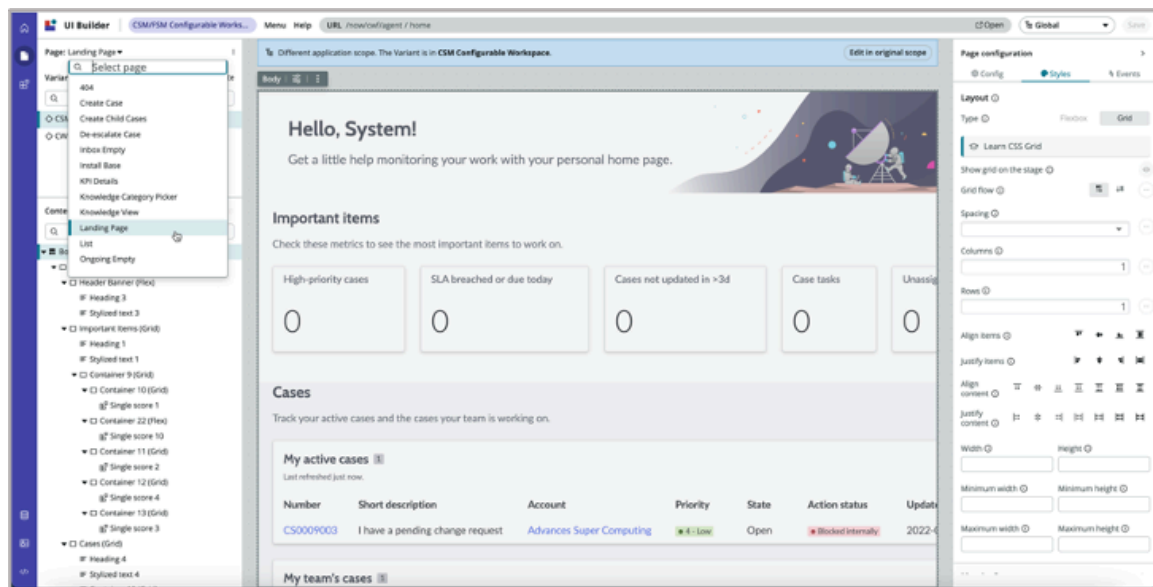
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

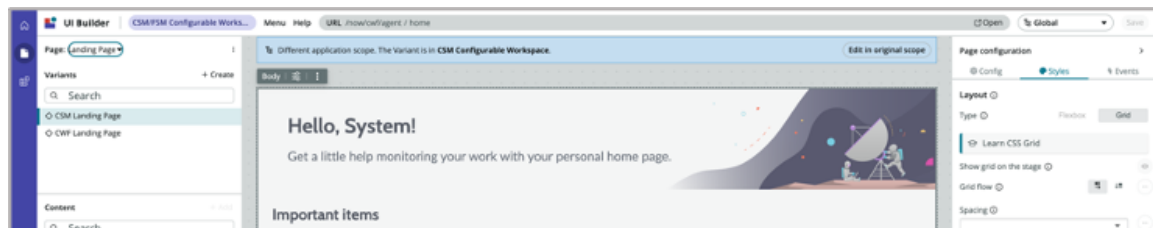
La page de destination de CSM fournit aux agents une vue d'ensemble de leurs nouveaux tickets, tickets affectés et tickets hautement prioritaires, ainsi que des tickets affectés à leurs groupes. Remplacez certains champs de la page de destination par des champs propres au secteur public. Vous pouvez également ajouter ou modifier d'autres champs selon vos besoins. Pour en savoir plus sur l'utilisation de Générateur d'IU pour modifier des pages, consultez la rubrique [Utiliser des pages](#).

Procédure

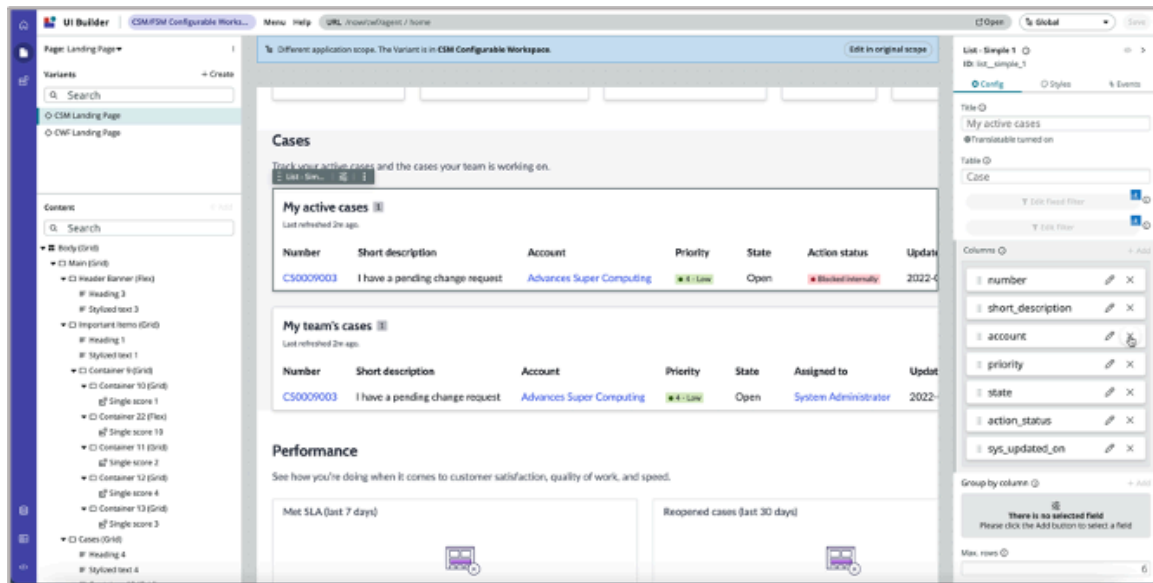
1. Accédez à **Tout** puis, dans le filtre, saisissez et sélectionnez **UI Builder**.
2. Naviguez vers la page de destination CSM :
 - a. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez l'**espace de travail configurable CSM/FSM**.
 - b. Dans **UI Builder**, accédez à **Page > Page de destination** et sélectionnez **Page de destination de CSM**.



- c. Dans le message qui s'affiche en haut de la page, sélectionnez **Modifier dans le champ d'application d'origine**.

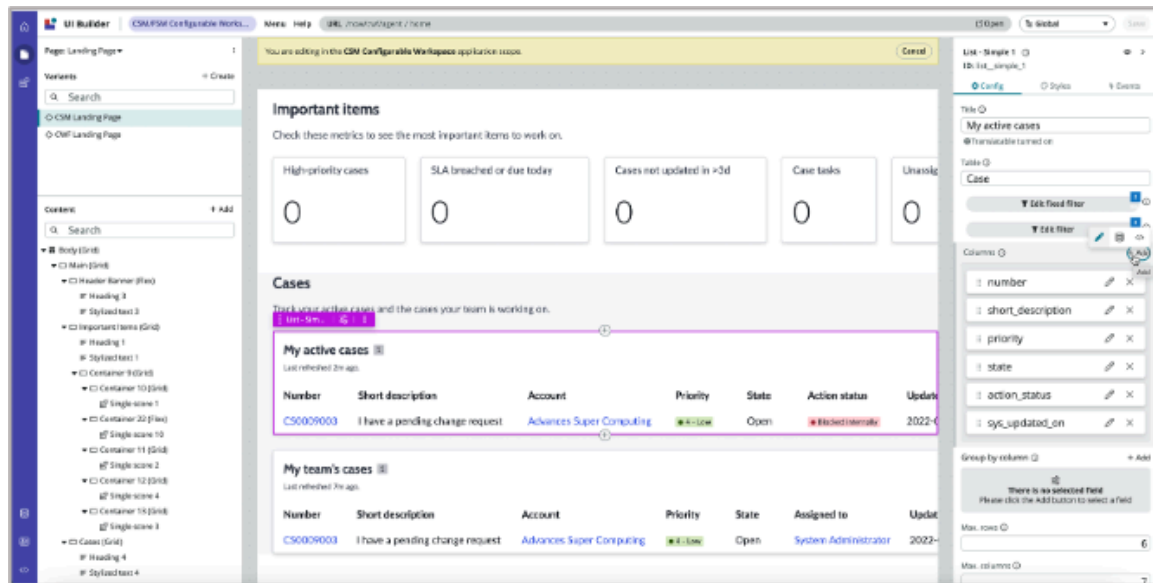


3. Dans la page de destination de CSM, sélectionnez le composant **Mes tickets actifs** puis, dans l'onglet **Configuration** du volet Configuration, supprimez le champ **compte** des **colonnes**.

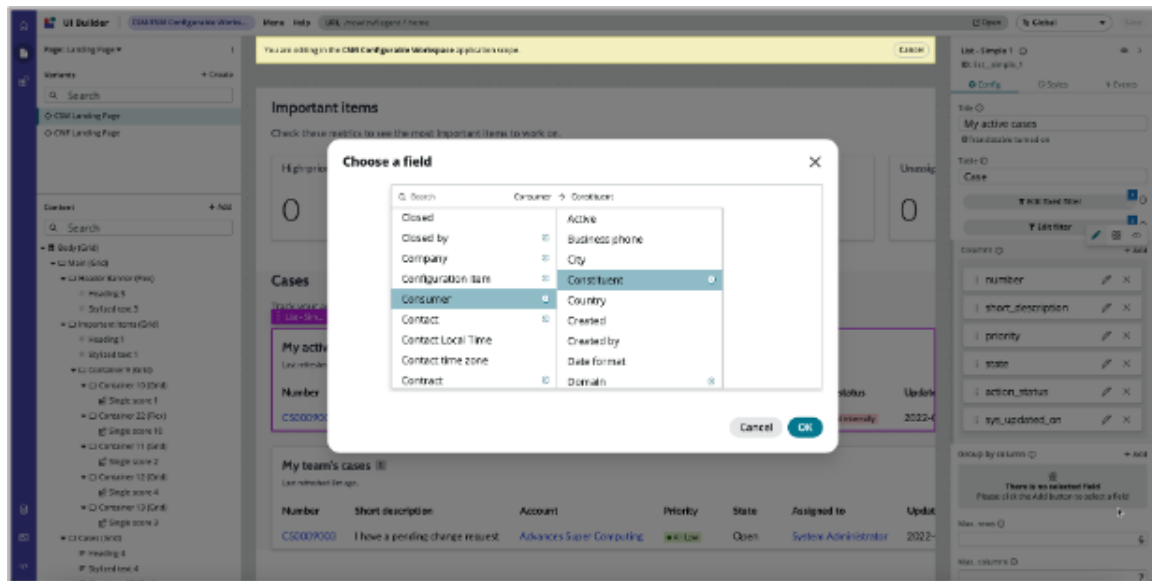


4. Ajoutez le champ **Membre** :

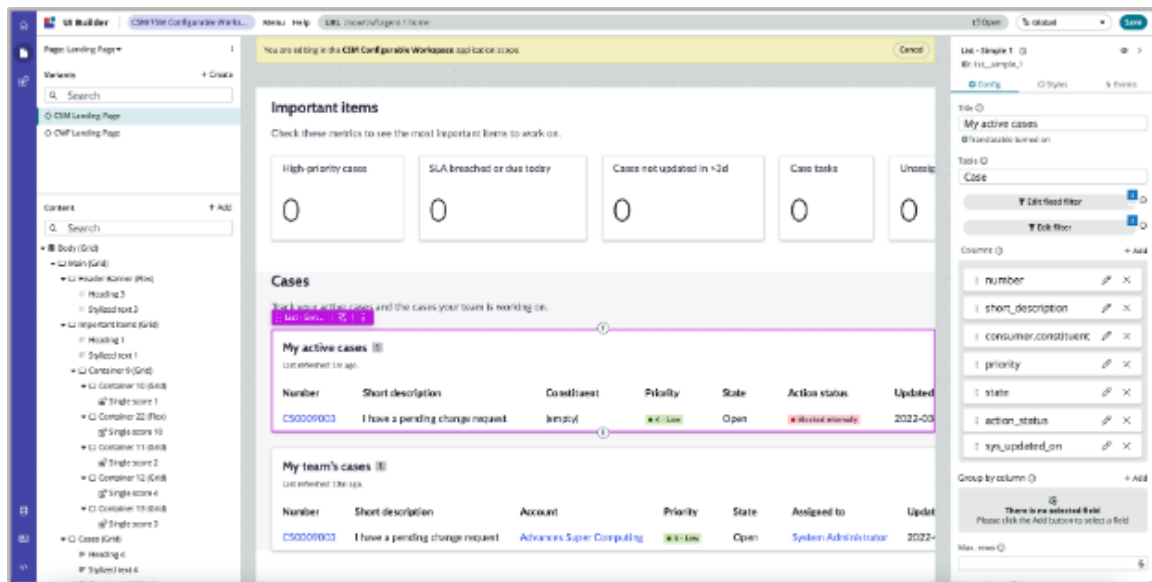
- a. Dans le volet de configuration, sélectionnez **+Ajouter** dans la liste **Colonnes** pour ouvrir le sélecteur de champ.



- b. Dans la liste Choisir un champ, sélectionnez **Consommateur** > **Membre** , puis sélectionnez **OK**.



c. Dans le volet Configuration, réorganisez les colonnes en déplaçant **consommateur.membre** sous **courte.description**.



5. Répétez les étapes 3 et 4 pour modifier le composant **Tickets de mon équipe**.

6. Apportez d'autres changements de page selon vos besoins.

7. Sélectionnez **Enregistrer** dans l'angle supérieur droit pour enregistrer les changements relatifs à la page de destination.

Activer le Centre client pour afficher les informations de profil

Installez Centre client à l'aide Service clientèle de la configuration guidée pour que les agents disposent d'une vue complète des informations sur les membres, les entreprises ou les agences dans Public Sector Digital Services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Customer Central affiche tous les points de contact dont un membre, une entreprise ou une agence dispose avec un centre gouvernemental ou une agence gouvernementale, sous la forme de cartes d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service clientèle > Administration > Configuration guidée**.
2. Dans la section **Centre client - Informations sur le client pour l'espace de travail configurable CSM**, recherchez la liste des tâches de configuration de l'espace de travail configurable.
3. Sélectionnez **Activer le centre client** pour installer le module d'extension.

Après l'installation, l'un des onglets suivants est disponible sur l'enregistrement d'interaction :

- L'onglet **Informations sur le citoyen** lorsque le **champ Citoyen** est renseigné.
- L'onglet **Informations sur l'entreprise** lorsque le champ **Entreprise** est renseigné.
- L'onglet **Informations sur l'agence** lorsque l'onglet **Agence** est renseigné.

Vous pouvez apporter d'autres changements à cette mise en page si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez [Configurer la vue Informations sur le client à l'aide de l'espace de travail configurable CSM](#).

Configurer Agent virtuel pour Public Sector Digital Services

Configuré ServiceNow® Agent virtuel pour que les concepteurs de conversation (auteurs de rubriques) puissent créer et modifier des conversations automatisées pour les cas d'utilisation du secteur public. Permettez également à vos utilisateurs finaux de s'exécuter Agent virtuel dans le Government Service Portal et d'obtenir de l'aide pour les tâches en libre-service.

Avant de créer des Agent virtuel rubriques pour les cas d'utilisation du secteur public

En tant qu'administrateurs ou auteurs de rubriques (utilisateurs disposant du rôle `virtual_agent_admin`), vous pouvez effectuer les opérations suivantes avec Agent virtuel:

- Utilisez des conversations et des blocs de rubriques prédéfinis (composants qui exécutent des flux secondaires ou des fonctions courantes dans une conversation). Des conversations prédéfinies et des blocs de rubriques sont disponibles avec la plateforme, le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (`com.sn_csm.virtualagent`) et Service Request Playbook l'application Agent virtuel. Des blocs de rubriques Secteur public prédéfinis sont disponibles avec l'application Public Sector Digital Services Core .
- Créez vos propres sujets de conversation personnalisés pour le secteur public. Vous pouvez dupliquer des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis, puis les personnaliser selon vos besoins.

Avant que vous ou vos auteurs de rubriques (utilisateurs disposant du rôle `virtual_agent_admin`) ne créiez ou ne modifiiez Agent virtuel des conversations, remplissez les conditions préalables suivantes pour travailler avec des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis dans Concepteur d'agent virtuel:

- [Activez le module d'extension Glide Virtual Agent](#) (com.glide.cs.chatbot) pour accéder aux rubriques et aux blocs de rubriques de la plateforme, puis exécutez Concepteur d'agent virtuel.
- [Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent](#) (com.sn_csm.virtualagent) pour accéder aux conversations et aux blocs de rubriques prédéfinis de Customer Service Management.
- [Familiarisez-vous avec Virtual Agent Designer](#) pour créer et mettre à jour des rubriques de conversation.
- [Installer Public Sector Digital Services Core](#) Application permettant d'accéder à des blocs de rubriques du secteur public qui peuvent être utilisés dans des conversations du secteur public.
- [Installer Service Request Playbook pour Public Sector Digital Services](#) Pour accéder à la rubrique prédéfinie, créez une demande de service.

Configurer des Agent virtuel conversations pour les utilisateurs du secteur public

En tant qu'administrateurs ou auteurs de rubriques (utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin), vous pouvez déployer des rubriques de conversation prédéfinies pour vos utilisateurs finaux, telles que la rubrique **Créer une demande de service** fournie avec l'application Service Request Playbook, ainsi que des rubriques de conversation personnalisées que vous créez.

Ces blocs sont des flux secondaires qui exécutent des éléments conversationnels ou des tâches courantes dans une conversation, telles que l'ajout ou la récupération d'enregistrements. Les blocs de rubriques permettent aux auteurs de rubriques d'ajouter rapidement des fonctions standard à des Agent virtuel conversations, simplifiant ainsi la conception et la maintenance des conversations.

1. Configurez Messagerie instantanée d'agent dans le Government Service Portal.
 - a. Accédez à **All>Service Portal >Chat d'agent**.
 - b. Localisez **la messagerie instantanée GSP** et cochez la case pour définir l'enregistrement sur **Actif**.
2. Dans Concepteur d'agent virtuel, recherchez le bloc de rubriques correspondant.
 - Pour Service Request Playbook les demandes, recherchez et sélectionnez **Créer une demande de service**.
 - Pour Playbook pour les licences et les autorisations les demandes, recherchez et sélectionnez **Démarrer une demande de licence/d'autorisation**.
3. Sélectionnez **Publier** pour définir le bloc de rubriques comme actif et le mettre à la disposition de vos utilisateurs finaux. Pour plus d'informations sur la création et la publication Agent virtuel de rubriques, reportez-vous à [Publish a Virtual Agent topic](#).

Pour plus d'informations sur l'utilisation des rubriques dans , reportez-vous à Concepteur d'agent virtuel la section [Prise en main de Virtual Agent Designer](#).

Exemples de Agent virtuel rubriques

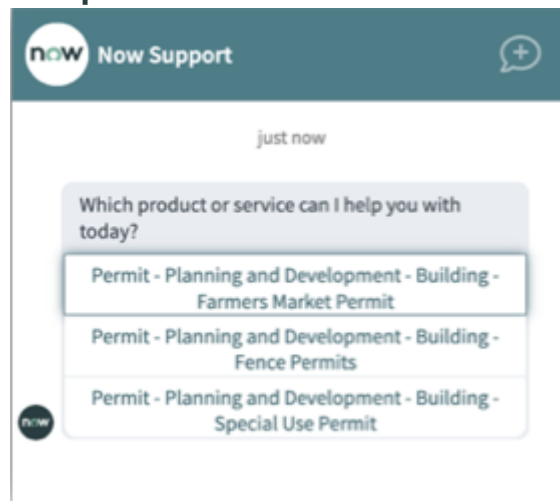
L'application Public Sector Digital Services Core fournit plusieurs blocs de rubriques OOB que vous pouvez utiliser dans les conversations du secteur public :

- Service d'invite pour l'électeur – Demande aux électeurs de sélectionner un type de service gouvernemental.
- Créer des membres supplémentaires pour le secteur public – Invite les membres à ajouter d'autres personnes ayant un intérêt autorisé dans une question ou une affaire.

Service d'invite pour le bloc de rubriques du membre

Utilisez ce bloc de rubriques dans une conversation pour demander aux membres de choisir un service dans une liste de services gouvernementaux disponibles, par exemple des permis ou des licences. Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

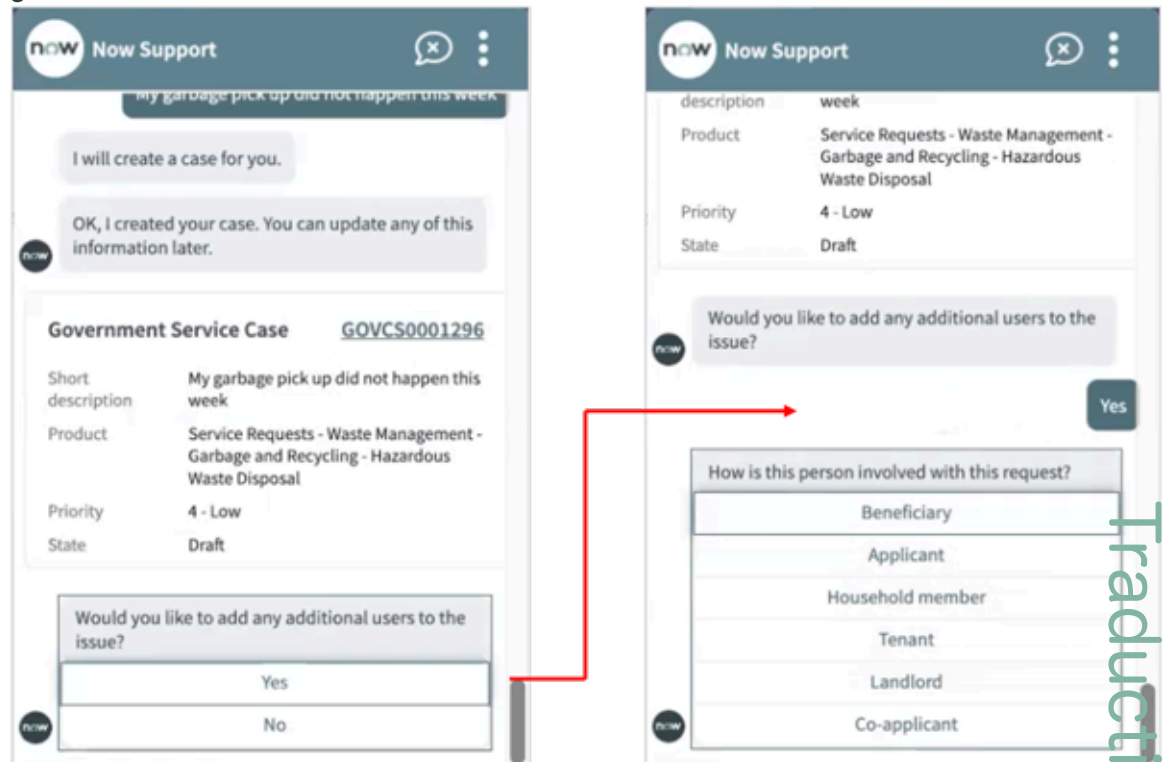
Exemple d'invite de services



Créer un bloc de rubriques Membres supplémentaires pour le secteur public

Utilisez ce bloc de rubriques pour permettre à vos électeurs de spécifier d'autres personnes, telles que des membres de la famille ou d'autres personnes autorisées, qui peuvent consulter un ticket ou un problème. Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

Exemples d'invites pour ajouter des membres à un ticket de service gouvernemental



Lorsque vous utilisez ce bloc de rubriques dans une conversation, vous indiquez les paramètres d'entrée de la rubrique d'origine (appel) au bloc de rubriques.

Paramètres d'entrée des membres supplémentaires pour le secteur public

Paramètre	Description
case_id	sys_id de l'enregistrement de ticket du secteur public créé.
case_type	Extension de la fonction publique de base.

Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques et leur utilisation dans Agent virtuel les conversations, consultez [Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques](#).

Configurer un service pour un membre, une entreprise ou une agence

Configurez Public Sector Digital Services Service Catalog afin de pouvoir définir le type de service public proposé, la taxonomie de service et l'agence qui offre le service.

Avant de commencer

i Remarque :

Déterminez quels champs contiennent des informations sensibles et comment les chiffrer pour protéger les données sensibles.

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Catalogue de services > Définitions de catalogues > Gérer les catégories.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez l'élément de catalogue à modifier.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Service Catalog des services publics

Champ	Description
Nom	Nom du service public.
Catalogue	Catégorie de produits dont relève le service. Si ce champ est vide, sélectionnez Service pour gouvernement.
Catégorie	Indique le type de service public.
Application	Périmètre de l'application du service. Sélectionnez une option parmi les suivantes : - Public Sector Digital Services Core - Playbook pour les licences et les autorisations - Information Request Playbook - Service Request Playbook
Statut	Statut de la fonction publique. Mappé dans le champ actif comme : - Disponible = vrai - Non disponible = faux
Description courte	Brève description de la fonction publique.
Description	Description de la fonction publique.

- 4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour.**

Installer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Public Sector Digital Services

Installez le pack de contenu pour le Public Sector Digital Services Solution Analyse de la plateforme à partir du ServiceNow Storefichier .

Avant de commencer

- Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez Now Intelligence Solution. Vous pouvez activer Analyse des performances sur une instance de non-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez [Activer votre abonnement Analyse des performances](#) .
- Installez Public Sector Digital Services Core à partir du ServiceNow Storefichier .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Applications système > Toutes les applications > ServiceNow Store**.
2. Recherchez Pack de contenu Performance Analytics pour Public Sector Digital Services et vérifiez que vous disposez des autorisations valides nécessaires.

Vous avez besoin d'un compte HI et d'une autorisation pour demander des applications pour les instances prises en considération. Le compte HI et l'instance doivent faire partie de la même société. Pour plus d'informations, voir [Installer un produit ServiceNow](#) dans le ServiceNow Store.

3. Recherchez Pack de contenu Performance Analytics pour Public Sector Digital Services.
4. Installez l'application.

Installer et configurer l'application Service Request Playbook

Installez l'application Service Request Playbook , qui permet aux utilisateurs finaux du secteur public de soumettre et de suivre les demandes de services non urgents et fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour le traitement et la résolution de ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Service Request Playbook après avoir installé l'application [Public Sector Digital Services Core](#) .

Tâches de configuration pour Service Request Playbook

Tâche	Description
Installer l'application Service Request Playbook	Installez Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier .
Acheminer automatiquement les demandes de service à l'aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes de service du secteur public à des agents désignés.
Configurer Engagement Messenger pour Service Request Playbook l'application	Configurez certains Engagement Messenger paramètres qui permettent aux utilisateurs finaux du secteur public de créer et de suivre les demandes de service non urgentes à partir de Engagement Messenger.
Permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer une demande de service à l'aide de Agent virtuel	Utilisez cette option Concepteur d'agent virtuel pour publier la rubrique de conversation prédéfinie, Créer une demande de service , qui permet aux utilisateurs finaux d'envoyer une demande de service à l'aide du Agent virtuel chatbot.
Configurer l'interface utilisateur de l'activité d'enregistrements similaires dans Service Request Playbook	Affichez une liste de demandes similaires par emplacement, sans avoir à rechercher les demandes ou à quitter le playbook.
Configurer Agent mobile pour Service Request Playbook	(Facultatif) Installez Customer Service Mobile et Service Request Playbook les modules d'extension pour permettre aux agents des services

Tâches de configuration pour Service Request Playbook (suite)

Tâche	Description
	gouvernementaux de suivre les demandes de service non urgentes sur le Agent mobile.

Installer Service Request Playbook pour Public Sector Digital Services

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l’application Service Request Playbook (sn_gsm_srvc_req). Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Certaines fonctionnalités de l’application Service Request Playbook sont disponibles en fonction de vos ServiceNow autorisations et peuvent nécessiter l’installation d’autres ServiceNow applications et l’activation de modules d’extension spécifiques.

i Remarque :

Installez l’application [Playbooks for Customer Service Management](#) pour activer l’expérience playbook.

- Passez en revue la liste des applications [Playbook de demande de service](#) dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Demande de service [sn_gsm_service_request_case] est installée avec Service Request Playbook.

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 Service Request Playbook (sn_gsm_srvc_req).

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.

i 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**.**

Acheminer automatiquement les demandes de service à l'aide de Affectation de travail avancée

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes de service du secteur public, telles que des demandes non urgentes, aux agents désignés.

L'application Service Request Playbook fournit les éléments suivants qui sont utilisés dans AWA pour acheminer et affecter automatiquement des demandes de service du secteur public :

- **Canal de service des demandes de service** : canal de service par défaut pour acheminer les demandes de service du secteur public entrantes vers des agents gouvernementaux spécifiques. Ce canal de service comprend des attributs connexes qui définissent les conditions par défaut pour déterminer les éléments traités dans le canal, la file d'attente de travail associée aux groupes d'affectation d'agent, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, etc.
- **Groupe d'affectation des demandes du secteur public** : groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents qui traitent les demandes de service du secteur public. Les affectations d'agents sont basées sur la disponibilité, la capacité et les compétences des agents.
- **File d'attente des demandes de service public** : file d'attente par défaut vers laquelle les demandes de service du secteur public sont acheminées.
- **Mises en page de la boîte de réception** : les mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande de service affichés dans la vue de la boîte de réception de l'agent de Espace de travail configurable de CSM:
 - Mise en page de la demande de service du membre : comprend les champs **Brève description, Membre et Service** .
 - Mise en page de la demande de service d'entreprise : comprend les champs **Brève description, Entreprise, Contact professionnel et Service** .
 - Générer la mise en page d'une demande de service : s'affiche lorsque des utilisateurs anonymes soumettent des demandes de service. Inclut les champs **Description brève et Service**

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer et désactiver Affectation de travail avancée les tickets de demande de service, ainsi que modifier les attributs par défaut du canal de service Demandes de service, tels que le groupe d'affectation et les paramètres de file d'attente associés. Pour plus de détails, voir [Configurer le canal de service des demandes de service](#).

Configurer le canal de service des demandes de service

Modifiez les attributs du canal de service Demandes de service par défaut pour Affectation de travail avancée contrôler la façon dont les demandes de service du secteur public sont acheminées et affectées aux agents gouvernementaux.

Avant de commencer

- [Activez le module d'extension Advanced Work Assignment \(com.glide.awa\)](#).
- [Activez le module d'extension Chat d'agent \(com.glide.interaction.awa\)](#).
- [Installez l'application Service Request Playbook](#).

Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le contexte et les attributs des [canaux de service](#) dans AWA. Pour le canal de service Demandes de service, utilisez le groupe d'affectation Demandes du secteur public pour spécifier les agents qui traitent les demandes de service. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d'acheminement dans le canal de service Demande de service, ou modifier les paramètres de file d'attente, tels que les règles d'affectation.

Procédure

Configurez le canal de service Demandes de service en modifiant les attributs par défaut selon les besoins.

Configurer Engagement Messenger pour Service Request Playbook l'application

Configurez certains Engagement Messenger paramètres pour permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer et de suivre les demandes de services non urgents à partir de Engagement Messenger. Avec Engagement Messenger, les utilisateurs du secteur public peuvent accéder aux fonctionnalités de libre-service et de messagerie instantanée à partir d'applications Web tierces en dehors de l'environnement ServiceNow.

Avant de commencer

- Créez un module Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur la mise en œuvre Engagement Messenger, consultez [Configurer Engagement Messenger](#).
- Familiarisez-vous avec la personnalisation du Engagement Messenger module. Pour en savoir plus, consultez [Personnaliser la configuration de la fonctionnalité d'Engagement Messenger](#).
- [Activez le module d'extension Chat d'agent](#) (com.glide.interaction.awa).
- [Activez le module d'extension Virtual Agent](#) (com.glide.cs.chatbot), qui nécessite un abonnement.
- [Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations](#) (com.sn_csm.virtualagent), qui nécessite un abonnement.

Rôle requis : sn_csm_ec.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs finaux du secteur public peuvent créer et suivre des demandes de service dans Engagement Messenger. Ils peuvent choisir parmi un catalogue de demandes de service pré-paramétrées fournies avec l'application Service Request Playbook. Si Agent virtuel est

implémenté, ils peuvent utiliser la conversation prédéfinie Agent virtuel , Créer une demande de service, pour soumettre et mettre à jour les demandes de service non urgentes à partir de Engagement Messenger. Vous devez activer le Government Service Catalog et cette conversation prédéfinie Agent virtuel dans Engagement Messenger.

Procédure

- 1. Dans Engagement Messenger, accédez à **Tous > Engagement Messenger > Modules**.
- 2. Personnalisez la fonctionnalité Catalogue pour utiliser le Government Service Catalog, qui fournit les ensembles pré-packagés et non urgents que les utilisateurs peuvent choisir lors de la création d’une demande de service.
 - a. Dans la section **Fonctionnalités** , ouvrez la fonctionnalité **Catalogue** .
 - b. Sélectionnez **Modifier** pour rechercher, puis ajouter le catalogue de services pour gouvernement.
- 3. Personnalisez la fonctionnalité de messagerie instantanée en activant la conversation prédéfinie Agent virtuel pour la création d’une demande de service.
 - a. Dans la section **Fonctionnalités** , ouvrez la fonctionnalité **Chat** .
 - b. Sous **Messagerie instantanée de référence**, recherchez et sélectionnez la rubrique **de conversation Créer une demande de service** .
- 4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer Agent mobile pour Service Request Playbook

Installez Customer Service Mobile et Service Request Playbook les modules d’extension pour permettre aux agents des services gouvernementaux de suivre les demandes de service non urgentes sur le Agent mobile. Vous pouvez ensuite configurer les rôles.

En tant qu’utilisateur ayant le rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer l’application Agent mobile .

Tâches d’administration pour Agent mobile la configuration de l’application

Tâche	Description
Installer l’application Service Request Playbook	Installez Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier .
Activer le module d’extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile)	Vous pouvez activer le module d’extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) à l’aide de la configuration guidée Customer Service Management.
(Facultatif)Activate Field Service Management  Module d’extension (com.snc.work_management)	Installez le module d’extension Gestion des services sur site pour afficher la liste connexe des commandes de travaux. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Gestion des services sur site .
Configurer les rôles et les autorisations du secteur public pour Agent mobile l’application	Configurez les rôles d’utilisateur afin que les agents des services gouvernementaux accèdent à l’application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour qu’un agent des services

Tâches d'administration pour Agent mobile la configuration de l'application (suite)

Tâche	Description
	gouvernementaux puisse travailler à partir de l'application.

Une fois l'application mobile Customer Service Management activée et configurée, les ServiceNow Agent mobile agents peuvent la télécharger sur leurs équipements mobiles et accéder aux ServiceNow instances.

Configurer les rôles et les autorisations du secteur public pour Agent mobile l'application

Configurez les rôles d'utilisateur pour que les agents des services gouvernementaux accèdent à l'application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour qu'un agent des services gouvernementaux puisse travailler à partir de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **sys_sg_applet_launcher.list** pour ouvrir la table Lanceurs d'applet [sys_sg_applet_launcher].
2. Dans la table Écrans du lanceur, sélectionnez l'enregistrement **Tickets** .
L'enregistrement des rôles requis doit contenir uniquement le rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent).
3. **Facultatif** : Si vous y êtes invité, passez de l'application globale à l'application mobile Customer Service.
4. Sélectionnez l'icône de modification (icône  sous Rôles requis et ajoutez les rôles suivants :
 - sn_gsm.agency_manager
 - sn_gsm.gestionnaire_des_services_gouvernementaux
 - sn_gsm.agent_constituent_
 - sn_gsm.agent_business
 - sn_gsm.agent_constituant_agence_
 - sn_gsm.agent_agence
5. Sélectionnez **Terminé** pour enregistrer les rôles.
Les agents avec les rôles ci-dessus peuvent maintenant se connecter et travailler sur les tickets de demande de Agent mobile service qui leur sont affectés.

Configurer une définition de service pour les Playbooks dans Public Sector Digital Services

Créer une définition de service à utiliser avec les Playbooks dans Public Sector Digital Services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions de service sont des enregistrements utilisés pour stocker des détails sur un service qui est disponible pour les clients finaux. Vous pouvez créer des définitions de service pour chaque service public proposé par votre organisme gouvernemental.

Après la mise à niveau vers la Public Sector Digital Services version 8.0, les services offerts, une extension du modèle de produit, ne seront plus utilisés pour modéliser les services gouvernementaux. Les services reçus, une extension du produit vendu, ne seront plus utilisés pour modéliser les services gouvernementaux qui ont été accordés ou livrés aux électeurs. Le tableau de définition du service sera utilisé pour modéliser tous les services publics offerts par les gouvernements. Les champs suivants de la table Service offert seront supprimés et remplacés par des champs Modèle de service :

- Type
- Statut
- Numéro
- Date de démarrage de la période
- Date de fin de la période
- Juridiction
- Catégorie
- Sous-catégorie
- Source de paiement

Important :

Lors de la mise à niveau vers Vancouver, toutes les données des tables Services offerts et Services reçus devront être migrées manuellement vers la table Définition du service. Pour ce faire, créez une définition de service pour chaque entrée de la table Services proposés. Les données relatives aux services offerts et aux services reçus ne seront pas accessibles dans l'application tant que cette étape ne sera pas terminée. Cette tâche est facultative pour les versions précédentes.

Procédure

1. Pour afficher toutes les données de la table Services proposés qui sont candidates à la migration, accédez à **Système > Tous**.
2. Entrez `sn_gsm_government_service_model.list` dans la zone de recherche et sélectionnez **Entrée**.
3. Accédez à la **Tous > Service clientèle > Administration > Définitions de services**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Saisissez les détails de la définition du service.

Formulaire de définition du service

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de service.
ID	Identificateur unique généré par le système pour la définition de service.
Type de tâche	Table associée à la définition de service. Sélectionnez une table de tickets ou de tâches basée sur le service.
Vue	Vue à charger pour le service sélectionné.
Modèle	Valeurs de champ qui doivent être définies par défaut sur le formulaire lorsqu'un ticket ou une tâche est créé.

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de définition de service pour un service public.

- Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
- Sélectionnez le nouvel enregistrement de définition de service.
- Dans le champ Valeurs de table par défaut, sélectionnez **Définition du service**.
- Sélectionnez l'icône de recherche , puis sélectionnez la nouvelle définition de service dans le menu de choix.
- Sélectionnez **Envoyer**.
La définition de service est maintenant créée et peut être utilisée avec n'importe quel playbook dans Public Sector Digital Services.

Configurer un playbook personnalisé dans Service Request Playbook

Les playbooks personnalisés et les définitions de service vous permettent de personnaliser l'expérience utilisateur par défaut Service Request Playbook pour interagir avec les workflows de l'agence souhaités. Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un playbook à la définition.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de commencer cette procédure, vous devez créer une définition de service à laquelle associer votre playbook. Pour en savoir plus sur la création d'une définition de service, reportez-vous à [Configurer une définition de service pour les Playbooks dans Public Sector Digital Services](#).

Lorsque l'agent sélectionne **Créer un ticket** sur l'écran du sélecteur de type de ticket, le système affiche le nouvel enregistrement de ticket et lance le playbook associé au service dans un onglet de la page d'enregistrement.

Remarque :

Cette tâche est facultative.

Procédure

- Accédez à la **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**.
- Sélectionnez **Créer un nouveau processus**, renseignez les détails du playbook, puis sélectionnez **Sélectionner un déclencheur**.
- Sélectionnez un type de déclencheur dans le menu déroulant.
Votre type de déclencheur est la définition de service que vous avez récemment créée.
- Sélectionnez **Accéder à Designer**.
Process Automation Designer est maintenant ouvert.
- Facultatif** : Sélectionnez **Ajouter une nouvelle voie** pour ajouter une voie à votre processus.
Pour plus d'informations sur les voies dans Process Automation Designer, consultez [Stages and activities](#)  .
- Sélectionnez **Activer** après avoir créé le processus selon vos spécifications.
Le playbook est maintenant publié pour s'exécuter lorsqu'il est déclenché.

7. Accédez à la **Tous > Interface utilisateur du système > Politiques d'interface utilisateur.**

Vous devez modifier l'interface utilisateur du générateur d'enregistrement Playbook, qui est le formulaire initial qu'un agent voit lorsqu'il crée un ticket.

8. Sélectionnez **Nouveau.****9. Sélectionnez **Demande de service** dans le menu déroulant **Table** , puis entrez une brève description décrivant votre nouvelle politique d'interface utilisateur.****10. Ajoutez les conditions nécessaires sous les onglets **Quand appliquer** et **Script**, puis sélectionnez **Soumettre.****

Votre politique d'interface utilisateur et votre playbook sont maintenant créés.

Configurer l'interface utilisateur de l'activité d'enregistrements similaires dans Service Request Playbook

L'interface utilisateur de l'activité Similar Records utilise le nom et la description des tickets existants pour afficher une liste de tickets associés au ticket actuel, permettant ainsi à un agent de déterminer si le ticket actuel est un doublon d'un ticket existant. Des enregistrements similaires peuvent également fournir des informations utiles sur un ticket en cours.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure**1. Accédez à la **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus.******2. Sélectionnez **Demande de service.******3. Sous Admission, sélectionnez **Ajouter une activité.******4. Sélectionner **Manuels pour Customer Service Management > Enregistrements similaires******5. Sous Quand commencer, sélectionnez **Avec précédent** dans la liste déroulante.****6. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés**, puis **Automatisation.******7. Sélectionnez la flèche en regard de Enregistrement, puis sélectionnez **Déclencheur : demande de service > Enregistrement de demande de service.******8. Sous Conditions, sélectionnez **Étape > n'est pas > Réception.******9. Activez l'option **Avancé** dans le coin supérieur droit de l'écran.****10. Sélectionnez **Expérience** et définissez la table associée sur « Demande de service ».****11. Définir l'enregistrement associé sur **Déclencheur : demande de service > Enregistrement de demande de service******12. Facultatif :** Pour définir les paramètres pour.**13. Définissez le titre sur **Cette activité > Étiquette.******14. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer.******Résultats**

L'activité d'interface utilisateur Similar Records (Enregistrements similaires) est maintenant configurée, et la fenêtre modale doit maintenant s'afficher lorsque vous ouvrez un fichier .Service Request Playbook

Installer et configurer l’application Information Request Playbook

Installez l’application Information Request Playbook , qui permet aux utilisateurs finaux du secteur public de soumettre et de suivre les demandes d’enregistrement public et fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour le traitement et la résolution de ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

En tant qu’utilisateur doté du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Information Request Playbookaprès avoir installé l’application [Public Sector Digital Services Core](#) .

Tâches de configuration pour Information Request Playbook

Tâche	Description
Installer Information Request Playbook pour Public Sector Digital Services	Installez Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier .
Acheminer automatiquement les demandes de service à l’aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l’application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes d’informations du secteur public aux agents désignés.
Configurer les paramètres de privilège d’accès restreint pour l’appelant dans Public Sector Digital Services	Vous pouvez utiliser un RCA demandé pour accorder aux applications du magasin l’accès aux ressources protégées dans la famille sans Now Platform® avoir besoin d’attendre la prochaine version de famille. Si vous disposez du rôle d’administrateur système ou administrateur d’application, vous pouvez examiner les RCA demandés et les approuver et les refuser.
Créer ou modifier un groupe d’affectation juridique, de révision ou de révision finale	Créez un groupe d’agents d’affectation de révision juridique, de révision ou de révision finale pour les étapes de révision finale d’une demande d’informations.
Configurer l’interface utilisateur de l’activité Gérer les documents dans Information Request Playbook	Créez des documents, recherchez des documents avec la recherche de nom à saisie semi-automatique, et liez ou dissociez des documents existants à un ticket, le tout à partir d’une fenêtre modale dans le playbook.
Configurer l’interface utilisateur des documents de demande similaires dans Information Request Playbook	Recherchez des documents à partir de tickets similaires, prévisualisez plusieurs ensembles de documents à la fois et liez ou supprimez le lien des documents vers ou depuis le ticket à partir d’un modal, sans avoir à quitter le playbook.
Configurer Agent mobile pour Information Request Playbook	(Facultatif) Installez Customer Service Mobile et Information Request Playbook les modules d’extension pour permettre aux agents d’afficher et de suivre les demandes d’informations sur le Agent mobile.

Traduction automatique

Installer Information Request Playbook pour Public Sector Digital Services

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Information Request Playbook (sn_gsm_info_req). Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Certaines fonctionnalités de l'application Information Request Playbook sont disponibles en fonction de vos ServiceNow autorisations et peuvent nécessiter l'installation d'autres ServiceNow applications et l'activation de modules d'extension spécifiques.

Remarque :

Installez l'application [Playbooks for Customer Service Management](#) pour activer l'expérience playbook.

- Passez en revue la liste [des applications Information Request Playbook](#) dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Demande d'informations [sn_gsm_information_request] est installée avec Information Request Playbook.

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 Information Request Playbook (sn_gsm_info_req).

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.

i 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.

Acheminer automatiquement les demandes d'informations à l'aide de Affectation de travail avancée

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes d'informations, telles que des demandes d'enregistrements publics, aux agents désignés.

L'application Information Request Playbook fournit les éléments suivants qui sont utilisés dans AWA pour acheminer et affecter automatiquement les demandes d'informations du secteur public :

- **Canal de service de demande d'informations** : canal de service par défaut pour acheminer les demandes d'informations entrantes du secteur public vers des agents gouvernementaux spécifiques. Ce canal de service comprend des attributs connexes qui définissent les conditions par défaut pour déterminer les éléments traités dans le canal, la file d'attente de travail associée aux groupes d'affectation d'agent, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, etc.
- **Groupe d'affectation de demande d'informations pour le secteur public** : groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents qui traitent les demandes d'informations du secteur public. Les affectations d'agents sont basées sur la disponibilité, la capacité et les compétences des agents.
- **File d'attente des demandes d'informations du secteur public** : file d'attente par défaut vers laquelle les demandes d'informations du secteur public sont acheminées.
- **Mises en page de la boîte de réception** : les mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande d'informations affichés dans la vue de la boîte de réception de l'agent de Espace de travail configurable de CSM:
 - Mise en page de la demande **d'informations** sur le membre : comprend les champs Brève description, **Membre** et **Service** .
 - Mise en page de la demande d'informations sur l'entreprise : comprend les champs **Brève description**, **Entreprise**, **Contact professionnel** et **Service** .
 - Mise en page de la demande d'informations génériques : comprend les champs **Description brève** et **Service** .

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer et désactiver Affectation de travail avancée les tickets de demande d'informations, ainsi que modifier les attributs par défaut du canal de service Demandes d'informations, tels que le groupe d'affectation et les paramètres de file d'attente associés. Pour plus de détails, voir [Configurer le canal de service des demandes d'informations](#).

Configurer le canal de service des demandes d'informations

Modifiez les attributs par défaut du canal de service Demandes d'informations pour Affectation de travail avancée contrôler la façon dont les demandes d'informations du secteur public sont acheminées et affectées aux agents gouvernementaux.

Avant de commencer

- Activez le module d’extension Advanced Work Assignment (com.glide.awa).
- Activez le module d’extension Chat d’agent (com.glide.interaction.awa).
- Installez l’application Information Request Playbook.

Rôle requis : sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le contexte et les attributs des canaux de service dans AWA. Pour le canal de service Demandes d’informations, utilisez le groupe d’affectation Demandes du secteur public pour spécifier les agents qui traitent les demandes d’informations. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d’acheminement dans le canal de service Information Request, ou modifier les paramètres de file d’attente, tels que les règles d’affectation.

Procédure

Configurez le canal de service Demandes d’informations en modifiant les attributs par défaut selon les besoins.

Configurer Agent mobile pour Information Request Playbook

Installez Customer Service Mobile et Information Request Playbook les modules d’extension pour permettre aux agents gouvernementaux de suivre les demandes d’informations d’enregistrement public sur le Agent mobile. Vous pouvez ensuite configurer les rôles.

En tant qu’administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer l’application Agent mobile .

Tâches d’administration pour Agent mobile la configuration de l’application

Tâche	Description
Installer l’application Request Information Request Playbook	Installez Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier .
Activer le module d’extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile)	Vous pouvez activer le module d’extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) à l’aide de la configuration guidée Customer Service Management.
Configurer les rôles et les autorisations du secteur public pour Agent mobile l’application	Configurez les rôles d’utilisateur afin que les agents gouvernementaux accèdent à l’application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour qu’un agent gouvernemental puisse travailler à partir de l’application.

Une fois l’application mobile Customer Service Management activée et configurée, les ServiceNow Agent mobile agents peuvent la télécharger sur leurs équipements mobiles et accéder aux ServiceNow instances.

Créer ou modifier un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale

Créez ou modifiez un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale pour les demandes d'informations.

Créer un groupe d'affectation

Créez un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale pour les demandes d'informations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire Groupes d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom du groupe d'affectation.
Responsable	Gestionnaire ou responsable de groupe.
Type	Catégorie pour ce groupe. Dans le champ Sélectionner l'enregistrement cible , recherchez OT pour l'ajouter au champ type.
E-mail de groupe	Liste de distribution d'e-mails de groupe ou adresse e-mail du point de contact.
Parent	Autre groupe dont le groupe est membre.
Description	Description du groupe d'affectation.

- 4. Sélectionnez **Envoyer**.

Modifier un groupe d'affectation

Modifiez un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale pour les demandes d'informations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Administration utilisateurs > Groupes**.
- 2. Sélectionnez le groupe que vous souhaitez modifier.
- 3. Sélectionner **les membres du groupe**
- 4. Sélectionnez **Nouveau**.
- 5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Membres du groupe d'affectation

Champ	Description
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Nom	Nom de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Titre	Titre de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Département	Département de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Mot de passe à réinitialiser	Quand cette option est activée, l'utilisateur est réinitialisé à sa prochaine connexion.
Verrouillé	Lorsque cette option est activée, empêche l'utilisateur de se connecter.
Accès au service Web uniquement	Lorsque cette case est cochée, l'utilisateur ne peut pas se connecter à une instance ou à un portail de services, se connecter via l'authentification unique ou utiliser ses informations d'identification pour se connecter à l'interface utilisateur ServiceNow.
Utilisateur d'intégration interne	Lorsque cette option est activée, elle permet aux utilisateurs de contourner l'exigence d'authentification WS-Security.
Géolocalisation suivie	Lorsque cette option est activée, active le suivi de la localisation pour l'utilisateur spécifié.
Emplacement	L'emplacement physique de l'utilisateur.

6. Sélectionnez Envoyer.**Configurer les paramètres de privilège d'accès restreint pour l'appelant dans Public Sector Digital Services**

Définissez un accès entre périmètres à une application, une ressource d'application (rôle de contrôle d'accès, une règle métier, une action d'interface utilisateur ou un script include) ou un événement. Vous pouvez utiliser un RCA demandé pour accorder aux applications du magasin l'accès aux ressources protégées dans la Now Platform sans avoir besoin d'attendre la prochaine version de famille.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle d'administrateur système ou administrateur d'application, vous pouvez examiner les RCA demandés et les approuver et les refuser. Vous pouvez même utiliser ces paramètres pour autoriser ou refuser les demandes d'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Types de ticket > Gérer les types de ticket**.
2. Vérifiez qu'il existe un enregistrement pour la demande d'informations et que la description courte est « Gérer les demandes d'enregistrements FOIA/publics ».
3. Créez un ticket à partir d'une liste dans Workspace et validez que les champs sont renseignés correctement.

Configurer l'interface utilisateur de l'activité Gérer les documents dans Information Request Playbook

Configurez l'interface utilisateur de l'activité Gérer les documents dans Information Request Playbook pour permettre aux agents d'afficher, de lier ou de dissocier des documents vers un ticket de demande d'informations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez **Demande d'informations**.
3. Sous Admission, sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionner **Manuels pour Customer Service Management > Gérer la liste de documents**.
5. Sélectionnez le bouton de modification et renommez l'action **Gérer les documents**.
6. Sous Quand commencer, sélectionnez **Immédiatement**.
7. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés** pour définir le déclencheur et modifier d'autres configurations.
8. Dans le coin supérieur droit de l'écran, sélectionnez le bouton Avancé pour l'activer. L'onglet Expérience devrait maintenant s'afficher.
9. Sélectionnez **Automatisation**.
10. Sous Enregistrement, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations > Enregistrement de la demande d'informations**.
11. Sous Conditions, sélectionnez **L'état est Nouveau**, puis Terminé.
12. Sélectionnez Expérience.
13. Sous Table associée, sélectionnez **Demande d'informations**, puis sous Enregistrement associé, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations > Enregistrement de la demande d'informations**.
14. Sous Titre, sélectionnez **Cette activité > Étiquette**.
15. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer**.

Résultats

L'activité d'interface utilisateur Gérer les documents est maintenant configurée, et la fenêtre modale doit maintenant s'afficher lorsque vous ouvrez un fichier .Information Request Playbook

Configurer l'interface utilisateur des documents de demande similaires dans Information Request Playbook

L'interface utilisateur de l'activité de demande de documents similaires utilise le nom et la description des tickets de demande d'informations existants pour afficher une liste de documents associés au ticket actuel, fournissant ainsi des informations utiles aux documents utilisés pour résoudre des demandes d'informations similaires dans Information Request Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez **Demande d'informations**.
3. Sous Admission, sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionner **Manuels pour Customer Service Management > Documents similaires**.
5. Sélectionnez le bouton de modification et renommez **Documents similaires** en **Documents de demande similaires**.
6. Sous Quand commencer, sélectionnez **Immédiatement**.
7. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés** pour définir le déclencheur et modifier d'autres configurations.
8. Dans le coin supérieur droit de l'écran, sélectionnez le bouton Avancé pour l'activer. L'onglet Expérience devrait maintenant s'afficher.
9. Sélectionnez **Automatisation**.
10. Sous Enregistrement, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations > Enregistrement de la demande d'informations**.
11. Sous Conditions, sélectionnez **L'état est nouveau**.
12. Sélectionnez l'onglet Expérience.
13. Sous Table associée, sélectionnez **Demande d'informations**, puis sous Enregistrement associé, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations > Enregistrement de la demande d'informations**.
14. Sous Requête codée d'enregistrement connexe, entrez **state=3**.
15. Sous Titre, sélectionnez **Cette activité > Étiquette**.
16. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer**.

Résultats

L'activité d'interface utilisateur Documents similaires est maintenant configurée, et la fenêtre modale doit maintenant s'afficher lorsque vous ouvrez un fichier .Information Request Playbook

Installer et configurer l’application Playbook pour les licences et les autorisations

Installez l’application Playbook pour les licences et les autorisations , qui permet aux utilisateurs finaux du secteur public de soumettre et de suivre les demandes de licences et d’autorisations, et fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour le traitement et la résolution de ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

En tant qu’utilisateur doté du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Playbook pour les licences et les autorisationsaprès avoir installé l’application [Public Sector Digital Services Core](#) .

Tâches de configuration pour Playbook pour les licences et les autorisations

Tâche	Description
Installer Playbook pour les licences et les autorisations pour Public Sector Digital Services	Installez Playbook pour les licences et les autorisations (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier .
Configurer les éléments de catalogue de définition de service pour Playbook pour les licences et les autorisations l’application	Les tables Services proposés et Services reçus ont été migrées vers la table Définition de service. Toutes les données relatives aux services offerts doivent être converties en définitions de service individuelles. Pour plus d’informations, consultez Services proposés et Services reçus Conseils en matière de migration .
Permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer une demande de licence ou d’autorisation à l’aide de Agent virtuel	Utilisez cette option Concepteur d’agent virtuel pour publier la rubrique de conversation prédéfinie, Démarrer une demande de licence/ d’autorisation , qui permet aux utilisateurs finaux d’envoyer une demande de licence/d’autorisation à l’aide du Agent virtuel chatbot.
Acheminer automatiquement les demandes de licences et d’autorisations à l’aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l’application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des licences et des demandes aux agents désignés.
Configurer la connexion électronique Playbook pour les licences et les autorisations	Configurez la signature électronique pour permettre aux électeurs de dessiner leur signature lorsqu’ils soumettent des tickets par l’intermédiaire du Government Service Portal.
Configurer l’interface utilisateur de la liste de vérification d’éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations	Configurez l’interface utilisateur de la liste de vérification d’éligibilité pour permettre aux agents de confirmer si un candidat est éligible à la licence ou à l’autorisation spécifique demandée.
Configurer les tables de décision pour Playbook pour les licences et les autorisations	Utilisez les tables de décision pour simplifier la configuration de la tarification d’une demande de licence ou d’autorisation qui dépend de plusieurs facteurs. Les tables de décision offrent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier les attributs de tarification et dépendants.

Traduction automatique

Tâches de configuration pour Playbook pour les licences et les autorisations (suite)

Tâche	Description
Ajouter un prix à une étiquette d'attribut de tarification	Les prix sont ajoutés par défaut à tous les attributs de prix booléens. Des scripts clients doivent être ajoutés pour tous les attributs de choix de prix ou de contrôle des prix.
Créer des modèles de documents pour Playbook pour les licences et les autorisations	Utilisez l'application Document Templates pour générer des modèles pour différents types de licences et d'autorisations délivrées par le biais du Playbook pour les licences et les autorisations.

Installer Playbook pour les licences et les autorisations pour Public Sector Digital Services

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_license_permit). Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Certaines fonctionnalités de l'application Playbook pour les licences et les autorisations sont disponibles en fonction de vos ServiceNow autorisations et peuvent nécessiter l'installation d'autres ServiceNow applications et l'activation de modules d'extension spécifiques.

i Remarque :

Installez l'application [Playbooks for Customer Service Management](#) pour activer l'expérience playbook.

- Passez en revue la liste des applications [Playbook de licence et d'autorisation](#) dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Demande de licence et d'autorisation [sn_gsm_license_permit_castpe] est installée avec Playbook pour les licences et les autorisations.

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 Playbook pour les licences et les autorisations(sn_gsm_license_permit).

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.

i 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**.

Acheminer automatiquement les demandes de licences et d'autorisations à l'aide de Affectation de travail avancée

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes d'informations, telles que des demandes d'enregistrements publics, aux agents désignés.

L'application Information Request Playbook fournit les éléments suivants qui sont utilisés dans AWA pour acheminer et affecter automatiquement les demandes de licence/autorisation :

- **Canal de service de demande de licences et d'autorisations** : canal de service par défaut pour acheminer les demandes d'informations du secteur public entrantes vers des agents gouvernementaux spécifiques. Ce canal de service comprend des attributs connexes qui définissent les conditions par défaut pour déterminer les éléments traités dans le canal, la file d'attente de travail associée aux groupes d'affectation d'agent, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, etc.
- **Groupe d'affectation des demandes de licences et d'autorisations du secteur public** : le groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents qui traitent les demandes de licences/autorisation du secteur public. Les affectations d'agents sont basées sur la disponibilité, la capacité et les compétences des agents.
- **File d'attente des demandes de licence/autorisation du secteur public** : file d'attente par défaut vers laquelle les demandes de licence/autorisation du secteur public sont acheminées.
- **Mises en page de la boîte de réception** : les mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande d'informations affichés dans la vue de la boîte de réception de l'agent de Espace de travail configurable de CSM:
 - Mise en page de la licence/autorisation du membre : comprend les champs **Brève description**, **Membre** et **Type de ticket** .
 - Mise en page de la licence/autorisation d'entreprise : comprend les champs **Brève description**, **Entreprise**, **Contact professionnel** et **Type de ticket** .

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer et désactiver Affectation de travail avancée les tickets de demande d'informations, ainsi que modifier les attributs par défaut du canal de service Demandes d'informations, tels que le groupe d'affectation et les paramètres

de file d'attente associés. Pour plus de détails, voir [Configurer le canal de service des demandes d'informations](#).

Configurer le canal de service des demandes de licences et d'autorisations

Modifiez les attributs par défaut du canal de service Demandes d'informations pour Affectation de travail avancée contrôler la façon dont les demandes de licences et d'autorisations du secteur public sont acheminées et affectées aux agents gouvernementaux.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Advanced Work Assignment ([com.glide.awa](#)). 
- Activez le module d'extension Chat d'agent ([com.glide.interaction.awa](#)). 
- Installez l'application Playbook de demande de licence et d'autorisation.

Rôle requis : sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le contexte et les attributs des [canaux de service](#)  dans AWA. Pour le canal de service Demandes de licences et d'autorisations, utilisez le groupe d'affectation Demandes du secteur public pour spécifier les agents qui traitent les demandes de licences et d'autorisations. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d'acheminement dans le canal de service Demande de licences et d'autorisations, ou modifier les paramètres de file d'attente, tels que les règles d'affectation.

Procédure

Configurez le canal de service Demandes d'informations en modifiant les attributs par défaut selon les besoins.

Configurer les éléments de catalogue de définition de service pour Playbook pour les licences et les autorisations l'application

Créez une définition de service à utiliser avec le Playbook pour les licences et les autorisations fichier .Public Sector Digital Services

Avant de commencer

Les définitions de service sont des enregistrements utilisés pour stocker des détails sur un service qui est disponible pour les clients finaux. Vous pouvez créer des définitions de service pour chaque service de licence/autorisation proposé par votre agence gouvernementale.

Important :

Après la mise à niveau vers la Public Sector Digital Services version 8.0, vous devrez désormais créer une définition de service pour chaque enregistrement de service proposé précédent. La dépréciation des services proposés signifie que des définitions de service doivent maintenant être créées pour chaque service proposé par votre agence. Pour plus d'informations, consultez [Services proposés et Services reçus Conseils en matière de migration](#) .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Catalogue de services > Définitions de catalogues > Gérer les catégories > Licences/autorisations**.
2. Sélectionnez **Permis** ou **Licences**, en fonction de la catégorie à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de catalogue.
3. **Facultatif** : Basculez vers l'application Public Sector Digital Services Core , si vous y êtes invité.
4. Sous la liste connexe Élément de catalogue, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Service Catalog des services publics

Champ	Description
Nom	Nom du service public.
Catalogue	Catégorie de produits dont relève le service. Si ce champ est vide, sélectionnez Service pour gouvernement.
Catégorie	Indique le type de service public. Si ce champ est vide, sélectionnez Permis ou Licences , selon la catégorie à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de catalogue.
Application	Périmètre de l'application du service. Si ce champ est vide, sélectionnez .
Statut	Statut de la fonction publique. Mappé dans le champ actif comme : ○ Disponible = vrai ○ Non disponible = faux
Description courte	Brève description de la fonction publique.
Description	Description de la fonction publique.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
 Votre élément de catalogue est créé et prêt à l'emploi par les membres qui soumettent des tickets via le Government Service Portal ou par les agents qui créent un ticket de A à Z dans le Espace de travail configurable de CSM.

Configurer la connexion électronique Playbook pour les licences et les autorisations

La signature électronique permet aux utilisateurs de signer leurs demandes à partir du Government Service Portal avec une signature électronique dactylographiée ou dessinée qui implique un accusé de réception de la demande. Cette fonctionnalité peut être configurée en option par un administrateur lors de la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Catalogue de services > Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement **de demande de licence** .
3. Sous l'onglet Variables, sélectionnez **Nouveau**.

4. Sous Type, sélectionnez **Personnalisé**.
5. Dans l'onglet **Questions**, saisissez **Signature électronique pour les créateurs d'enregistrement** dans le champ Question et `esignature_for_record_producers` dans le champ Nom.
6. Dans l'onglet **Spécifications de type**, entrez **Signature électronique pour l'autorisation de licence dans le portail** dans le champ Widget.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. Sous l'onglet Variables, sélectionnez **Nouveau**.
9. Sous Type, sélectionnez **Texte sur plusieurs lignes**.
10. Cochez la case **Masqué**.
11. Dans l'onglet **Questions**, entrez **Variable de signature électronique** dans le champ Question et `esignature_variable` dans le champ Nom.
12. **Facultatif** : Si une liste de vérification d'éligibilité est configurée pour Playbook pour les licences et les autorisations, accédez à **Tous > Catalogue de services > Administration des catalogues > Politiques de l'interface utilisateur du catalogue** pour créer une politique d'interface utilisateur de catalogue pour l'élément de catalogue du créateur d'enregistrement.
Basculez vers l'application Public Sector Digital Services Core si vous y êtes invité.
13. **Facultatif** : Ajoutez une logique d'affichage/masquage au script du créateur d'enregistrement pour le widget `esignature_for_record_producers`.
14. Ajoutez le bloc de code suivant dans le script serveur du créateur d'enregistrement de **demande de licence** dans l'onglet **Ce qu'il contiendra**.
Basculez vers l'application Public Sector Digital Services Core si vous y êtes invité.

```
if (gs.nil (producer.esignature_variable) || producer. esignature_variable == '') {
  gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Please do the E-signature and click on Accept. '));
  current.setAbortAction(true);
  var caseTable = sn_gsm. GovernmentServicesConstants. LICENSE_PERMIT_CASE;
  var attachment = new GlideSysAttachment();
  var caseRecord = new GlideRecord (caseTable);
  caseRecord.get (current.sys_id) ;
  var fileName = 'applicantESign.png';
  var contentType = "image/png";
  attachment.writeBase64(caseRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
  var sigRec = new GlideRecord( 'signature image');
  sigRec.signed_on = new GlideDateTime ().getDisplayValue();
  sigRec.user = gs.getUserID();
  sigRec.table = caseTable;
  sigRec.document = current.sys_id;
  sigRec.is_drawing = true;
  sigRec.active = true;
  sigRec.acknowledgment_text = "This constitutes your electronic signature and has the same
  legal impact as signing a printed version of this document.";
  var signSysId = sigRec.insert();
  var signRecord = new GlideRecord('signature image');
  signRecord.get (signSysId);
  attachment.writeBase64(signRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
}
```

15. Sélectionnez **Mettre à jour**

Résultats

L'onglet **Dessiner une signatures** s'affiche désormais en même temps que l'onglet **Signature type**. Lorsqu'un membre crée un ticket de licence et d'autorisation, l'option permettant de taper dessiner une signature s'affiche. Lorsqu'une application est soumise avec une signature électronique, une image contenant la signature électronique de l'utilisateur est créée, qui est ensuite mappée et jointe à l'application correspondante.

Configurer l'éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Les critères d'éligibilité permettent Playbook pour les licences et les autorisations à un agent de confirmer si un demandeur est admissible à la licence ou au permis spécifique demandé.

Le Playbook pour les licences et les autorisations utilise des critères d'admissibilité, c'est-à-dire une série de questions posées à un demandeur, pour déterminer s'il est admissible à présenter une demande de licence ou de permis. L'utilisation d'un critère d'admissibilité défini peut Playbook pour les licences et les autorisations aider à détourner les demandes dans lesquelles le demandeur n'est pas admissible à l'obtention d'une licence ou d'un permis.

Les critères d'admissibilité sont établis en réalisant les trois activités suivantes :

- Création d'un modèle de liste de vérification pour la classe de licence ou d'autorisation.
- Ajout de la liste de vérification d'éligibilité au créateur d'enregistrement de licence ou d'autorisation.
- Mappez-la à la classe de licence ou d'autorisation respective.

Si le demandeur remplit tous les critères d'éligibilité, l'agent peut alors créer un dossier pour le demandeur. Si le demandeur ne remplit pas au moins un des critères d'éligibilité, un agent ne peut pas procéder à la création d'un dossier pour le candidat.

Configurer l'interface utilisateur de la liste de vérification d'éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Configurez l'interface utilisateur de la liste de vérification d'éligibilité dans le cadre du générateur d'enregistrement dans Playbook pour les licences et les autorisations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables**.
2. Sélectionnez la table **Modèle de liste de vérification** en cliquant sur le lien de l'étiquette.
3. Sélectionnez **Afficher la liste** sous la liste connexe.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Créez un enregistrement de modèle de liste de vérification en remplissant les champs.
6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre de menu supérieure du nouvel enregistrement de modèle de liste de vérification et, dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys_id**.
8. Accédez à la **Tous > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
9. Ouvrez le `sn_gsm_lic_prmt`. `GSMLicensePermitConfig` et recherchez la fonction `getEligibilityChecklist`.

10. **Facultatif** : Basculez vers l'application Playbook pour les licences et les autorisations pour modifier l'enregistrement, si vous y êtes invité.
11. Ajoutez la logique après la fonction if.
Un exemple de logique, en plaçant entre guillemets le nom de la table et les numéros de sys_id, respectivement.

```
} else if(tableName == "[table name]") {  
  return "[sys_id]";
```

12. Sélectionnez **Créer une implémentation**.

Résultats

La liste de vérification de l'admissibilité s'affiche désormais lorsque vous créez un nouvel enregistrement de licence et d'autorisation dans la première Playbook pour les licences et les autorisations activité. Consultez [Définir les questions d'admissibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations](#) pour configurer les critères utilisés pour déterminer l'admissibilité à la licence ou au permis.

Définir les questions d'admissibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Configurez les questions sur les critères d'éligibilité pour les utilisateurs qui commencent une demande de licence ou d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Catalogue de services > Variables de catalogue > Jeux de variables**.
2. Dans la vue de liste Jeu de variables, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Jeu de variables d'une seule ligne**.
4. Saisissez le titre et le nom interne souhaités, puis sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste, localisez et ouvrez le jeu de variables nouvellement créé.
6. Dans la liste connexe **Variables**, sélectionnez **Nouveau** pour créer une variable pour chaque question d'admissibilité.
7. Sélectionnez **Oui/Non** comme type de variable.
8. Répétez les étapes 6 et 7 jusqu'à ce qu'une variable soit créée pour chaque question d'admissibilité.
9. Créez une variable avec le nom **Éligible** et saisissez **Oui/Non** dans le champ Question.
10. Sélectionnez **Oui/Non** comme type de variable.
11. Dans la liste connexe **Politiques d'interface utilisateur du catalogue**, sélectionnez **Nouveau**.
12. Entrez une brève description de la politique.
13. Accédez à l'onglet **Quand appliquer**.
14. Ajoutez une condition de catalogue à la politique d'interface utilisateur pour chaque question d'admissibilité et définissez la condition sur **Oui**.
15. Accédez à l'onglet **Script** et ajoutez les scripts suivants aux conditions Vrai et Faux.
16. Sélectionnez **Envoyer**.
17. Accédez à **Tous > Catalogue de services > Définition du catalogue > Créateurs d'enregistrements**.

18. Localisez le créateur d'enregistrement de licence/d'autorisation et ouvrez l'enregistrement.
19. Accédez à l'onglet **Jeux de variables** , puis sélectionnez **Modifier**.
20. Localisez le jeu de variables créé pour les critères d'éligibilité et déplacez-le vers la liste Jeux de variables en sélectionnant la flèche vers la droite.
21. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les questions sur les critères d'admissibilité sont maintenant définies et peuvent être utilisées pour déterminer si un électeur est admissible à présenter une demande de licence ou de permis.

Configurer les tables de décision pour Playbook pour les licences et les autorisations

Utilisez les tables de décision pour simplifier la configuration de la tarification d'une demande de licence ou d'autorisation qui dépend de plusieurs facteurs. Les tables de décision offrent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier les attributs de tarification et dépendants.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les tables de décision, chaque facteur est une entrée de décision. Par exemple, si votre agence fixe le prix d'un permis de pêche, ces données peuvent inclure l'endroit où le permis est demandé, le type de poisson (un ou plusieurs) pour lequel un permis de pêche est demandé et la taille du bateau de pêche. L'utilisation d'une table de décision peut permettre aux agents de présenter les prix de manière simple, même lorsque cela dépend de plusieurs facteurs.

Procédure

1. Identifiez les champs de table de l'enregistrement de licence et d'autorisation qui affecteront les frais associés à la demande de licence ou d'autorisation.
Par exemple, des frais différents sont associés à chaque type de poisson figurant dans le dossier du permis de pêche. Il s'agit d'exemples de champs de table qui ont une incidence sur les frais totaux associés à la demande de permis.
2. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables de décision**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Entrez un nom pour la table de décision et assurez-vous que la table est accessible à partir de **Tous les périmètres de l'application**.
5. Sélectionnez **Créer et continuer**.
6. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter une entrée.
7. Créez une entrée dont l'étiquette est **Ticket** , dont le type est Référence et dont la **table est Extension de ticket Licence et autorisation**.
8. Sélectionnez **Ajouter une colonne de résultats** pour ajouter la colonne de tarification.
9. Définissez l'étiquette de colonne sur **Prix** et définissez le type de résultat sur **Devise**.
10. Sélectionnez **Terminé**.
11. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.

12. Définissez l'entrée sur **Ticket** et définissez les données à évaluer sur **Champ**.
13. Sélectionnez le menu déroulant sous Champ, puis sélectionnez le champ associé à la tarification.
14. Sélectionnez **Terminé**.
15. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
16. Sélectionnez la nouvelle cellule de tableau qui a été ajoutée sous la colonne Étiquette de champ et assurez-vous que l'opérateur indique « est ».
Si le type de champ est choix, la valeur d'entrée ne peut pas être « Aucun ». Sélectionnez l'entrée de choix appropriée dans le menu déroulant. Si le type de champ est vrai/faux, la valeur d'entrée doit être **vrai**.
17. Sélectionnez la nouvelle cellule de tableau qui a été ajoutée sous la colonne Prix et saisissez le prix associé à la valeur du champ.
Si le type de champ est **Choix**, répétez les étapes 15 à 17 pour chaque option du choix.
18. **Facultatif** : Sélectionnez l'icône Plus qui apparaît sous Résultats, puis choisissez **Ajouter une colonne de condition** pour ajouter un autre champ de tarification.
Répétez cette opération jusqu'à ce que tous les champs de tarification soient ajoutés.
19. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la table de décision, puis sélectionnez **Fermer**.

Résultats

La table de décision est maintenant créée et peut être associée au type de ticket de licence et d'autorisation. Pour plus d'informations sur cette procédure, reportez-vous à [Associer une table de décision à un type de ticket de licence et d'autorisation](#).

Associer une table de décision à un type de ticket de licence et d'autorisation

Après avoir configuré une table de décision de configuration de tarification, associez-la au type de ticket Licence et autorisation pour ajouter des configurations de tarification à cette table de type de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables de décision**.
2. Localisez la table de décision de configuration de tarification pour le type de ticket de licence et d'autorisation, puis cliquez avec le bouton droit de la souris.
3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys_id**.
4. Accédez à la **Tous > Définition du système > Dictionnaire**.
5. Localisez l'entrée avec **sn_gsm_license_permit_case** comme nom de table et **attribute_pricing_config** comme nom de colonne.
6. Sélectionnez l'enregistrement pour l'ouvrir.
7. Sous l'onglet Contournements de dictionnaire, sélectionnez **Nouveau**.
8. Définissez le champ Table sur la table de type de ticket de licence et d'autorisation que vous souhaitez associer à la table de décision.
9. Cochez la case **Remplacer la valeur par défaut**.
10. Collez la valeur de sys_id copiée dans le champ **Valeur par défaut**.
11. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La table de décision est maintenant associée au type de ticket Licence et autorisation.

Ajouter un ajustement de prix à une table de décision

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser une définition d'ajustement des prix pour ajouter des ajustements aux prix des champs en fonction des conditions des champs qui ne sont pas des champs de prix, tels que le statut de résident du membre pour l'emplacement pour lequel il demande le permis ou la licence.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un montant de base peut être saisi et enregistré pour chaque option de licence/autorisation, et peut être modifié de sa valeur actuelle à une nouvelle valeur en fonction d'une ou plusieurs conditions de contrôle. Une définition d'ajustement des prix se compose d'un seul champ de prix, et en tant qu'administrateur, vous pouvez en créer plusieurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables de décision** et ouvrez une table de décision qui a été associée à un type de ticket de licence et d'autorisation.
Pour en savoir plus sur l'association d'une table de décision au type de ticket, reportez-vous à [Associer une table de décision à un type de ticket de licence et d'autorisation](#).
Vous devez être redirigé vers le Studio de workflow.
2. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
3. Définissez l'entrée sur **le ticket** et les données à évaluer sur **Champ**.
4. Sous Champ, sélectionnez le champ qui contrôle la tarification de l'ajustement de prix en question.
5. Saisissez le nom du champ susmentionné dans l'étiquette de la colonne de condition, puis sélectionnez **Terminé**.
6. Répétez les étapes 4 à 6 pour tous les champs de contrôle des prix.
7. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
8. Sélectionnez la cellule nouvellement ajoutée sous l'une des colonnes de contrôle des prix pour ajouter des conditions de contrôle.
9. Spécifiez la condition de contrôle pour ce champ.
Si le type de champ est un choix, la valeur d'entrée ne peut pas être « Aucun ». Sélectionnez la condition appropriée dans la liste déroulante.
10. Répétez les étapes 11 et 12 pour ajouter des conditions pour d'autres champs de contrôle.
11. *Si le champ de prix dans lequel l'ajustement s'applique est défini sur choix, entrez le choix de prix affecté. Si le champ de prix dans lequel l'ajustement s'applique n'est pas un choix, définissez la valeur sur vrai.*
12. Saisissez le prix d'ajustement dans la cellule nouvellement ajoutée sous la colonne Prix, le prix lorsque ces conditions de contrôle s'appliquent.
Si le champ de prix est booléen, la valeur du champ de prix doit être définie sur **true**. Si le champ de prix est un choix, la valeur du champ de prix ne peut pas être définie sur **aucun**. Saisissez la valeur du prix d'ajustement dans le champ.
13. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Fermer**.

Ajouter un prix à une étiquette d'attribut de tarification

Les prix sont ajoutés aux attributs de prix booléens par défaut. Des scripts clients doivent être ajoutés pour les attributs de choix de prix et les attributs de contrôle des prix à ajouter aux prix en cas d'ajustements de prix.

Ajouter des scripts clients aux champs de choix de prix

En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter et modifier des scripts clients pour configurer des formulaires, des champs et des attributs de champ (tels que des attributs de choix de prix) pendant que l'utilisateur remplit le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scripts clients permettent au système d'exécuter JavaScript sur le client (navigateur Web) lorsque des événements liés au client se produisent sur le Government Service Portal, par exemple lorsqu'un membre fait un choix, soumet un formulaire ou modifie une valeur. Pour plus d'informations sur les scripts clients, reportez-vous à [Client scripts](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Scripts clients**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Spécifiez un nom pour le script.
Par exemple, si vous ajoutez un script pour mettre à jour les valeurs de prix chaque fois que le type de permis est modifié par l'électeur qui soumet la demande, vous voudrez peut-être intituler votre script « Mettre à jour l'étiquette de prix lors d'un changement de type de permis ».
4. Définissez la table sur la table Extension de ticket de licence/autorisation.
5. Définissez le type d'interface utilisateur sur **Tous**, puis le type sur **OnChange**.
6. Sélectionnez le champ de choix de prix sous la liste déroulante du nom de champ.
Dans l'exemple ci-dessus, le nom du champ sélectionné serait **Type de permis commercial** ; C'est le choix que fait le constituant qui détermine ensuite les valeurs de prix affichées. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de script client, reportez-vous à [Client scripts](#).
7. Saisissez le script avec le contenu ci-dessous :

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {  
    if (isLoading) {  
        return;  
    }  
    g_scratchpad.updatePriceLabel();  
}
```

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Ajouter des scripts clients aux champs de contrôle des prix

En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter et modifier des scripts clients pour configurer des formulaires, des champs et des attributs de champ (tels que les attributs de contrôle des prix) pendant que l'utilisateur remplit le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scripts clients permettent au système d'exécuter JavaScript sur le client (navigateur Web) lorsque des événements liés au client se produisent sur le Government Service Portal, par exemple lorsqu'un membre fait un choix, soumet un formulaire ou modifie une valeur. Pour plus d'informations sur les scripts clients, reportez-vous à [Client scripts](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Scripts clients**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Spécifiez un nom pour le script.
Par exemple, si vous ajoutez un script pour mettre à jour la valeur du prix selon que le membre indique ou non qu'il est un résident de l'emplacement demandé, vous pouvez intituler votre script « Mettre à jour l'étiquette de prix lors d'un changement de résident ».
4. Définissez la table sur la table Extension de ticket de licence/autorisation.
5. Définissez le type d'interface utilisateur sur **Tous**, puis le type sur **OnChange**.
6. Sélectionnez le champ de contrôle des prix sous la liste déroulante du nom de champ.
Dans l'exemple ci-dessus, le nom du champ sélectionné serait **Résident** ; c'est-à-dire que le champ de contrôle détermine alors la valeur de prix qui s'affiche. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de script client, reportez-vous à [Client scripts](#).
7. Saisissez le script avec le contenu ci-dessous :

Remarque :

Supprimer `newValue === ''` dans le script si le type de champ est un choix.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
  if (isLoading || newValue === '') {
    return;
  }
  g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Étendre le ticket de base de licence et d'autorisation

Les licences et autorisations sont modélisées en tant que produits et, pour les applications approuvées, les instances de licence ou d'autorisation sont générées et enregistrées dans les extensions d'élément de base d'installation spécifiques, appelées éléments reçus. Vous pouvez étendre davantage la base d'installation pour définir des classes spécifiques d'éléments de licence ou d'autorisation reçus.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Passez en revue les attributs de la demande de permis héritée et prédéterminez les attributs à créer sur le type de ticket étendu.
2. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de la licence ou du permis pour lequel de nouveaux tickets seront créés.

i Remarque :

La valeur du champ Nom est renseignée automatiquement en fonction de la valeur saisie dans le champ Étiquette.

4. Sélectionnez la valeur Ticket de licence et d'autorisation dans le champ Étend la table.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête de l'enregistrement et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Nouveau** sous l'onglet Colonnes pour ajouter des champs supplémentaires pertinents à la demande de licence/d'autorisation.
7. Entrez une valeur dans le champ Étiquette de colonne et sélectionnez les options pour les autres attributs de niveau de colonne.
8. Sur le formulaire, remplissez les champs, en ajoutant de nouvelles colonnes pour chaque question figurant dans la demande de licence/d'autorisation.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des modèles de documents pour Playbook pour les licences et les autorisations

Avec l'application ServiceNow Document Templates, vous pouvez créer des modèles de documents HTML et PDF pour générer des lettres ou des documents standard. Vous pouvez automatiser et simplifier le processus de remplissage, de signature et de révision d'un document en ligne. Utilisez l'application Document Templates pour générer des modèles pour différents types de licences et d'autorisations délivrées par le biais du Playbook pour les licences et les autorisations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Modèles de documents > Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Modèle de document PDF**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de modèle PDF

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document PDF.
Table	Détermine où les documents sont joints. Sélectionnez Ticket de licence et d'autorisation [sn_gsm_license_permit_case] pour mapper le PDF généré au ticket. Sélectionnez l'élément de base d'installation de licences et autorisations [sn_gsm_license_permit_install_base_item] pour mapper les champs PDF générés à l'élément reçu.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle le modèle est ajouté. Pour Playbook pour les licences et les autorisations, sélectionnez Licence et autorisation.
Application	Périmètre de l'application dans laquelle le modèle de document est créé.

Champ	Description
État	État actuel du modèle de document. ○ Brouillon : indique que le modèle de document n'est pas encore publié. ○ Modification : indique que le modèle de document est en cours de modification après sa publication. ○ Publié : indique que le modèle de document peut être utilisé par des services et des tickets.
Critères d'utilisateur	Critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer un permis destiné uniquement aux résidents canadiens. i Remarque : lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Date de début	Date à partir de laquelle le modèle de document PDF est valide. La date de début permet de gérer plusieurs versions du même modèle. i Remarque : La date de début doit être antérieure à la date de fin.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document PDF est valide. La date de fin permet de gérer plusieurs versions du même modèle. Par défaut, si les valeurs Date de début et Date de fin sont vides, cela implique que le modèle sera toujours valide. Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. i Remarque : ○ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : Si aucune valeur n'est sélectionnée dans le format de date du modèle, la valeur spécifiée dans la propriété système template_date_format est prise en compte. Si le format de date du modèle et template_date_format propriété système sont vides, la valeur du champ Format de date du profil d'utilisateur de l'agent est prise en compte. ○ Lors de la signature à l'aide de l'application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est pris en compte par rapport au format de date du modèle dans le modèle PDF configuré dans une instance ServiceNow.

Champ	Description
Langue du modèle	Langue dans laquelle les jetons dynamiques sont traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. i Remarque : - La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune. - La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque les modules d'extension de langue sont installés sur l'instance.
Type de signature	Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer ou remplir le document. Par exemple, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign. i Remarque : Les types de signature ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension d'intégration respectifs sont installés.
Type de pièce jointe	Option permettant de charger un nouveau document ou de sélectionner un document à partir de ServiceNow Managed Documents.
Document	Option de chargement de la pièce jointe d'un PDF remplissable à des fins de personnalisation avancée. i Remarque : Ce champ s'affiche lorsque l'option Charger un document est sélectionnée dans Type de pièce jointe.
Révision de document	Option permettant de sélectionner un document à partir de ServiceNow Managed Documents. i Remarque : Ce champ s'affiche lorsque l'option Sélectionner à partir d'une révision de document est sélectionnée dans Type de pièce jointe.
Actif	Option permettant d'activer le modèle de document PDF en vue de son utilisation.
Texte de confirmation	Texte qui invite l'utilisateur à cocher une case lors de la soumission d'un document rempli.
Modèle source	Modèle source à partir duquel vous avez créé une copie du modèle actuel.

5. Facultatif : Sélectionnez le lien connexe **Analyser le PDF** pour analyser automatiquement les informations et les champs du PDF et stocker ces informations dans la table de mappage PDF à des fins de réutilisation.

Chaque champ PDF peut maintenant être mappé à son champ de mappage correspondant dans la table de base d'installation Licences et autorisations.

- 6. Facultatif :** Dans la liste connexe **Mappages de modèles PDF**, définissez des mappages de champs PDF supplémentaires.
Consultez [Define a PDF field mapping](#) pour plus d'informations.

7. Sélectionnez **Mettre à jour.**

Pour déterminer le modèle de document à utiliser pour la génération, vous devez mapper le modèle de document créé à la table d'extension Élément/éléments de base d'installation reçus. Pour ce faire, le mappage de modèle de document est utilisé dans les tables de décision.

8. Accédez à la **Gestion des décisions > **Générateur de décision**.**

9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle PDF

Champ	Description
Catégorie de Modèle de document	Utilisez ce champ pour avoir plusieurs modèles pour une seule table d'éléments de base d'installation.
Nom de la table	Utilisez ce champ pour déterminer quelle table doit être mappée au modèle de document.
Modèle de document	Utilisez ce champ pour indiquer le modèle de document à utiliser pour une catégorie de modèle de document et un nom de table donnés.
isPdfTemplate (en anglais seulement)	Utilisez ce champ pour indiquer si le modèle de document sélectionné est un modèle PDF (valeur = vrai) OU un modèle HTML (valeur = faux)

10. Ajoutez des lignes de décision supplémentaires pour configurer des modèles de documents supplémentaires.

Résultats

Le PDF généré par le modèle de document est créé une fois que l'activité **Proposer une décision** est accordée/approuvée. Vous pouvez afficher le fichier PDF généré qui est joint à l'élément de base d'installation correspondant/à l'élément reçu lors de l'activité **Créer une licence/** autorisation à l'étape Décision.

Que faire ensuite

Dans la liste connexe **Participants**, ajoutez des participants supplémentaires. Consultez [Create participants for a PDF document template](#) pour plus d'informations.

Réétiqueter les éléments pour une utilisation dans le secteur public après la mise à niveau

Après avoir mis à niveau votre instance, vous pouvez réétiqueter certains éléments pour une utilisation dans le Espace de travail configurable de CSM secteur public.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certains menus et éléments de menu sont réétiquetés pour une utilisation dans le Espace de travail configurable de CSM secteur public. Toutefois, après la mise à niveau de votre instance, ces éléments reviennent aux étiquettes d'origine utilisées pour Gestion du service clientèle

(CSM). Vous pouvez ré-étiqueter les éléments suivants pour une utilisation dans le secteur public en les modifiant dans les catégories de liste UX pour les organisations de clients et de services.

Changements d'étiquettes dans l'espace de travail configurable CSM pour le secteur public

Étiquette CSM	Changement de l'étiquette pour le secteur public
Comptes	Business
Consommateurs	Membres
Emplacements de l'entreprise interne	Agence interne
Emplacements d'entreprises externes	Agence externe
Personnel externe de l'organisation de services	Personnel externe

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables**.
2. Dans le menu contextuel Tables, sélectionnez **Étiquette** et, dans la zone **de recherche** , saisissez *Liste UX pour rechercher des listes, puis sélectionnez l'enregistrement Catégorie de liste UX.
3. Dans l'enregistrement Catégorie de liste UX, faites défiler vers le bas jusqu'à la section Liens connexes et sélectionnez **Afficher la liste**.
 - a. Dans les catégories de liste UX, sélectionnez l'enregistrement **Client** .
 - b. Dans le formulaire Catégorie de liste UX pour le client, accédez à la section Listes UX et sélectionnez l'enregistrement **Consommateurs** .
 - c. Dans le champ **Titre** du formulaire Catégorie de liste UX pour les consommateurs, remplacez Consommateurs par Constituants et sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Dans Catégories de listes UX, sélectionnez l'enregistrement **Comptes** .
 - a. Dans le champ **Titre** du formulaire Comptes de liste UX, remplacez Comptes par Entreprises.
 - b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Dans Catégories de listes UX, sélectionnez l'enregistrement **Organisations de services** .
 - a. Dans le champ **Titre** du formulaire Organisations de service de liste UX, remplacez Organisations de services par Agence.
 - b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Dans le formulaire Agence de catégorie de liste UX, accédez à la section Listes UX et procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez l'enregistrement **Emplacement d'entreprise interne** .
 - b. Dans le champ **Titre** du formulaire Emplacement d'entreprise interne de la liste UX, remplacez Emplacement d'entreprise interne par Agence interne.
 - c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
 - d. Revenez à la section Listes UX et répétez les étapes a à c pour l'enregistrement **Emplacement d'entreprise externe** . Dans le champ **Titre** , remplacez Emplacement d'entreprise externe par Agence externe.

Traduction automatique

- e. Revenez à la section Listes UX et répétez les étapes a à c pour l'enregistrement **Personnel externe de l'organisation de services**.

Dans le champ **Titre**, remplacez Personnel externe de l'organisation de services par Personnel externe.

Réétiqueter les éléments du portail d'emplacement de service aux entreprises pour une utilisation dans le secteur public après la mise à niveau

À l'aide de la configuration guidée, vous pouvez éventuellement modifier la page « Détails de l'emplacement de l'entreprise » dans le Business Location Service Portal pour qu'elle soit réétiquetée « Détails de l'emplacement de l'agence » à l'aide des termes de Public Sector Digital Services pendant la configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce script ré-étiquette la page « Détails de l'emplacement de l'entreprise » dans le Business Location Service Portal en « Détails de l'agence ». Les références à « Emplacements d'entreprises » seront remplacées par « Agences ». La section « Base d'installation » de la page sera remplacée par « Éléments reçus ». La section « Produits » sera supprimée ; il n'existe pas de cas d'utilisation équivalent dans Public Sector Digital Services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service membre > Administration > Configuration guidée**.
2. Sélectionnez **Mise en route** pour commencer la configuration.

Public Sector Digital Services Page de configuration guidée

0% Complete

Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup

Filter Show all

Government Service Portal Skip 0 / 1 Tasks completed

Modify the Government Service Portal to meet your needs. Configure the portal branding by changing the name and adding logos. You can also set up the main menu, assign a home page, define the content on your portal, and configure page security by role.

Status: Not Started

Get Started

Customize the Government Service Portal

Configurable Workspace for Public Sector Digital Services Skip 0 / 3 Tasks completed

Modify the CSM Configurable Workspace to show the lists, modules, and form fields for Public Sector Digital Services. The following features require configuration: List menu, Landing page, and Customer Central.

Status: Not Started

Get Started

Configure List Menu

Configure Landing Page with UI Builder

Activate Customer Central

Services Offered Skip 0 / 1 Tasks completed

Configure Public Sector Digital Services so that you can define the type of service offered, the service taxonomy, and which agency offers the service.

Status: Not Started

Get Started

Configure Services Offered

Case Types Skip 0 / 1 Tasks completed

Government cases are based on the government service case type, which you can use to extend the customer service case. The base GSM case type is called a government service case. As an administrator, you can extend this case type to create additional government case types for various government services.

Status: Not Started

Get Started

Case Types Guided Setup

Guided Setup Skip 0 / 1 Tasks completed

Public Sector Digital Services is built on CSM as a foundation. Refer to the CSM Guided Setup to configure foundation data and workflows.

Status: Not Started

Get Started

Customer Service Management Guided Setup

Traduction automatique

La page de configuration affiche les différentes catégories de tâches de configuration à effectuer.

- Sélectionnez **Premiers pas** dans la catégorie Portail de services pour gouvernements.
- Sélectionnez **Personnaliser le Business Location Service Portal**.
- Suivez les étapes pour terminer la tâche Guided Setup.

Associer un emplacement d'agence à un service public

Associez les emplacements de votre agence de services gouvernementaux à une définition de service à l'aide de l'application Public Sector Digital Services (PSDS). Grâce à cette association, le personnel de votre organisme de services gouvernementaux peut répondre aux demandes des électeurs concernant des documents, des dossiers ou des services qui sont offerts dans un emplacement d'organisme particulier, et peut soulever un ticket au nom d'un électeur ou d'une entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs services publics peuvent être associés à un emplacement d’agence. Il peut s’agir de demandes de service ou de maintenance 311, de demandes d’enregistrements publics fédéraux ou étatiques ou de demandes de services de licence et d’autorisation. Par exemple, un emplacement d’agence spécifique peut proposer une demande de coupons alimentaires ou d’assistance médicale, mais pas une demande de permis CDL ou de permis de pêche commerciale. Une association de critères service-agence-emplacement peut être ajoutée à chaque définition de service existante dans la table Organisations de services offrant un service [service_organizations_offering_service].

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Service clientèle > Administration > Définition du service.**
- 2. Sélectionnez une définition de service en sélectionnant le numéro.
- 3. Dans la liste connexe Organisations de services offrant un service, sélectionnez **Nouveau.**
- 4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Emplacements d’agences offrant un service public

Champ	Type de données	Description
Organismes de services/ Agence de services Critères d’emplacement	Référence	Critères pour définir les emplacements d’agence qui fournissent le service.
Définition du service	Référence	Service fourni par cet emplacement d’agence spécifique. i Remarque : Le champ Définition de service est automatiquement renseigné avec le nom de la définition de service sélectionnée.
Actif	Vrai/Faux	Case à cocher pour activer ou désactiver les critères d’emplacement de l’agence. Par défaut, le champ actif est défini sur True. i Remarque : Un seul critère actif est activé par table pour être associé à une définition de service.

- 5. Sélectionnez **Envoyer.**
Les critères d’emplacements d’agences sont ajoutés à la liste connexe Emplacements d’agences offrant un service public.

Traduction automatique

Configurer un playbook personnalisé dans Service Request Playbook

Les playbooks personnalisés et les définitions de service vous permettent de personnaliser l'expérience utilisateur par défaut Service Request Playbook pour interagir avec les workflows de l'agence souhaités. Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un playbook à la définition.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de commencer cette procédure, vous devez créer une définition de service à laquelle associer votre playbook. Pour en savoir plus sur la création d'une définition de service, reportez-vous à [Configurer une définition de service pour les Playbooks dans Public Sector Digital Services](#).

Lorsque l'agent sélectionne **Créer un ticket** sur l'écran du sélecteur de type de ticket, le système affiche le nouvel enregistrement de ticket et lance le playbook associé au service dans un onglet de la page d'enregistrement.

Remarque :

Cette tâche est facultative.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez **Créer un nouveau processus**, renseignez les détails du playbook, puis sélectionnez **Sélectionner un déclencheur**.
3. Sélectionnez un type de déclencheur dans le menu déroulant.
Votre type de déclencheur est la définition de service que vous avez récemment créée.
4. Sélectionnez **Accéder à Designer**.
Process Automation Designer est maintenant ouvert.
5. **Facultatif** : Sélectionnez **Ajouter une nouvelle voie** pour ajouter une voie à votre processus.
Pour plus d'informations sur les voies dans Process Automation Designer, consultez [Stages and activities](#)  .
6. Sélectionnez **Activer** après avoir créé le processus selon vos spécifications.
Le playbook est maintenant publié pour s'exécuter lorsqu'il est déclenché.
7. Accédez à la **Tous > Interface utilisateur du système > Politiques d'interface utilisateur**.
Vous devez modifier l'interface utilisateur du générateur d'enregistrement Playbook, qui est le formulaire initial qu'un agent voit lorsqu'il crée un ticket.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Sélectionnez **Demande de service** dans le menu déroulant **Table** , puis entrez une brève description décrivant votre nouvelle politique d'interface utilisateur.
10. Ajoutez les conditions nécessaires sous les onglets **Quand appliquer** et **Script**, puis sélectionnez **Soumettre**.
Votre politique d'interface utilisateur et votre playbook sont maintenant créés.

Définitions de service pour Public Sector Digital Services

Les définitions de service sont des enregistrements utilisés pour stocker les détails d'un service fourni aux utilisateurs finaux. En utilisant une définition de service, vous pouvez connecter un service public à un type de ticket pour étendre les types de services qui peuvent être demandés et les types de tickets qui peuvent être créés pour prendre en charge ces services. Vous pouvez également configurer les types de support pour ces services.

Vue d'ensemble d'une définition de service

En plus des types de tickets, vous pouvez utiliser une définition de service pour créer un processus personnalisé afin de connecter un demandeur au service nécessaire pour résoudre sa réclamation. Une définition de service vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de licence et d'autorisation à la liste des services que votre agence propose pour résoudre cette demande. Lorsque vous créez une définition de service, vous pouvez configurer les processus de gestion des tickets, tels que les types de tickets, pour l'exécution de ces services.

Les définitions de service vous permettent d'effectuer les tâches suivantes :

- Configurez les types de prise en charge des services afin que les services applicables soient affichés en fonction du service demandé par le membre ou l'entreprise.
- Créez les types de tickets qui prennent en charge les services demandés.
- Sélectionnez automatiquement un type de ticket qui est basé sur le type de service ou d'informations qu'un membre ou une entreprise demande.

Avec une définition de service, vous établissez des liens entre les services publics demandés et ceux proposés. En associant les services publics pertinents qui sont offerts pour les services demandés, vous pouvez utiliser une définition de service pour simplement les demandes de service qui sont basées sur le contexte du membre.

Les définitions de service sont disponibles avec le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) qui est automatiquement activé lorsque vous activez le module d'extension Public Sector Digital Services Core.

i Important :

Après la mise à niveau vers la Public Sector Digital Services version 8.0, les services offerts, une extension du modèle de produit, ne seront plus utilisés pour modéliser les services gouvernementaux. Les services reçus, une extension du produit vendu, ne seront plus utilisés pour modéliser les services gouvernementaux qui ont été accordés ou livrés aux électeurs. Le tableau de définition du service sera utilisé pour modéliser tous les services publics offerts par les gouvernements. Les champs suivants de la table Service offert seront supprimés et remplacés par des champs Modèle de service :

- Type
- Statut
- Numéro
- Date de démarrage de la période
- Date de fin de la période
- Juridiction
- Catégorie
- Sous-catégorie
- Source de paiement

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de service, reportez-vous à [Configurer une définition de service pour les Playbooks dans Public Sector Digital Services](#).

Tâches de définition du service pour les administrateurs

Les composants principaux suivants sont nécessaires pour créer une définition de service :

- Enregistrement de définition de service que vous créez pour le nouveau service.
- Nouvelle vue et règle de vue que vous créez pour le nouveau service sur la table du type de ticket.
- Nouveau flux que vous créez pour le nouveau service. Ce flux est déclenché lorsqu'un nouvel enregistrement est créé sur la table Type de ticket. Les flux ne sont nécessaires que pour les cas d'utilisation plus complexes, tels que les tickets qui ont plusieurs tâches ou sous-tâches.
- Nouveau créateur d'enregistrement pour un demandeur d'utilisateur final à créer via le catalogue de services.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Définissez les services disponibles.
 - Définissez les détails de chaque service public offert.
 - Associez un playbook à un service.
 - Associez un élément de catalogue de services à une définition de service afin que les membres ou les entreprises puissent demander ce service directement.
- Associez les services publics pertinents proposés à chaque demande.
- Associer différents services à différents types de tickets (cette tâche automatise la sélection du type de ticket pour les agents selon le service qu'ils sélectionnent).

Intégrer Public Sector Digital Services avec d'autres applications

Étendez les options de Public Sector Digital Services et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Public Sector Digital Services fournit des intégrations avec les applications suivantes :

[Intégration à Gestion des services sur site](#)

Intégration à Gestion des services sur site

L'intégration Customer Service Management à l'application ServiceNow® Gestion des services sur site vous permet d'afficher les informations sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux à partir d'un ticket du secteur public.

L'intégration de l'application Public Sector Digital Services à l'application Gestion des services sur site vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés à votre ticket, selon les besoins de l'entreprise.

Les Gestion des services sur site utilisateurs de l'application peuvent afficher le membre, le ménage, l'entreprise et les contacts sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dans l'application Gestion des services sur site .

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement pour l'application (PSDS) et l'application Public Sector Digital Services Gestion des services sur site (FSM), les agents PSDS peuvent créer et afficher toutes les commandes de travaux et les rendez-vous liés à leurs tickets.

Les agents sur site FSM peuvent afficher les données PSDS pertinentes à partir des commandes de travaux disposant des rôles appropriés.

Les utilisateurs externes ayant le snc_external et d'autres PSDS et Gestion du service clientèle (CSM) rôles pertinents peuvent consulter tous les rendez-vous et commandes de travaux liés aux tickets liés à leurs comptes.

Configuration de l'intégration à Field Service Management

Pour configurer l'intégration de l'application Public Sector Digital Services à l'application Gestion des services sur site , procédez comme suit :

1. Activez le module d'extension Customer Service with Field Service Management. (com.snc.csm_fsm_integration).
2. Ajouter des actions d'interface utilisateur aux tables de types de tickets PSDS si nécessaire. Selon votre expérience, vous pouvez également ajouter des actions aux playbooks pertinents.
3. Ajoutez la liste connexe Commandes de travaux aux tables de types de tickets PSDS pour toutes les vues pertinentes de l'interface utilisateur classique et/ou de l'espace de travail.

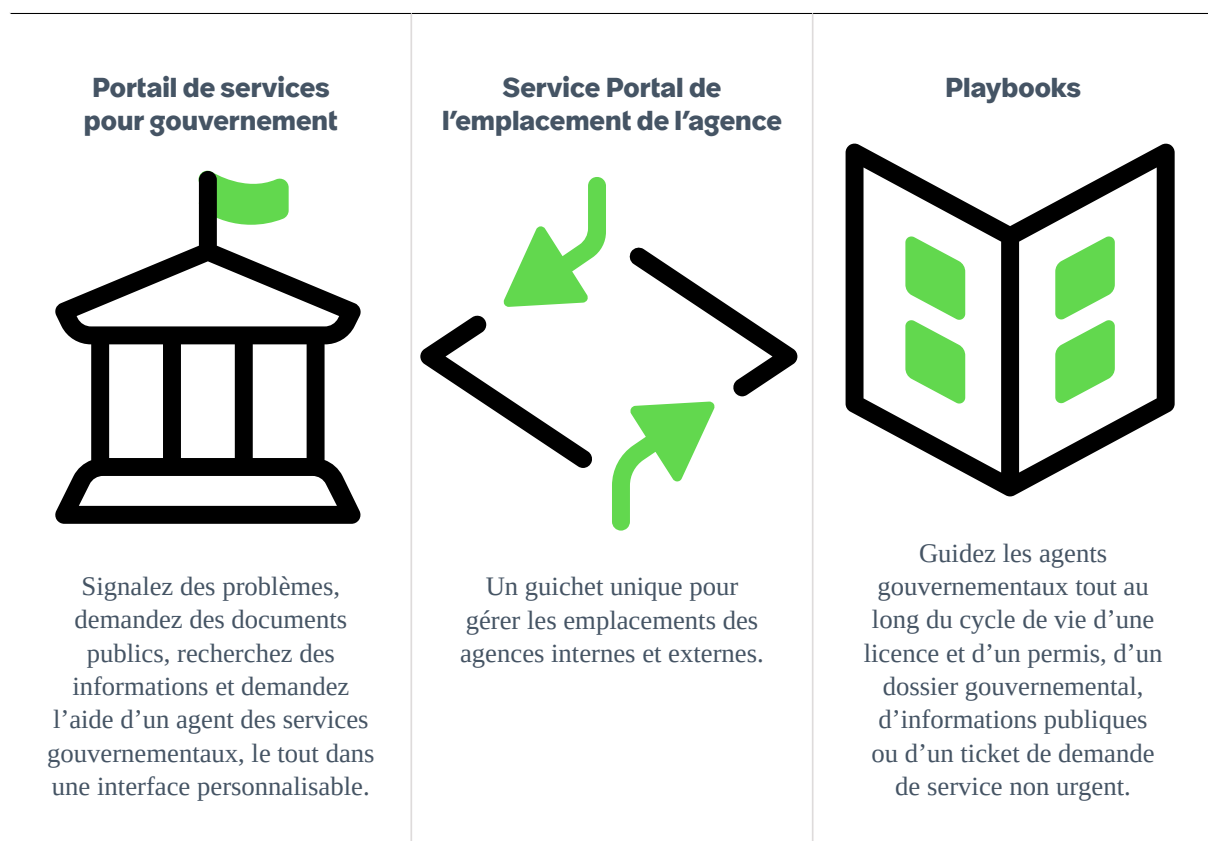
4. Si vous êtes un agent sur site FSM, vous pouvez afficher les données client PSDS pertinentes à partir des commandes de travaux en étant affecté aux rôles de visionneur de données client appropriés.

5. **Remarque :**

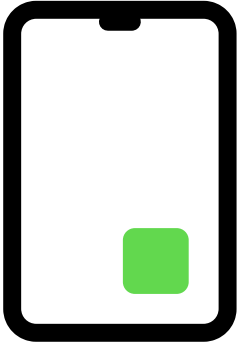
Un administrateur doit affecter les rôles de visionneur de données client PSDS appropriés aux agents sur site FSM afin qu'ils puissent afficher les données client PSDS pertinentes à partir des commandes de travaux. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez [Rôles installés avec Public Sector Digital Services Core](#).

Utiliser Public Sector Digital Services

Découvrez comment les agences du secteur public aident les électeurs et les entreprises en leur fournissant des services numériques et en résolvant leurs problèmes.



Traduction automatique

Agent mobile	Agent virtuel	Espace de travail configurable de CSM
		
Permettre le développement d'applications du secteur public pour la prestation de services numériques aux membres, tels que les avantages, les licences et les demandes de service.	Utilisez cette fonction Agent virtuel pour créer des conversations de chatbot adaptées aux cas d'utilisation du secteur public.	Configurez l'espace de travail configurable CSM et développez l'interface utilisateur de Workspace pour optimiser les processus de service d'administration d'agent.

Utiliser le Government Service Portal dans Public Sector Digital Services

En utilisant le Portail de services pour gouvernement, les électeurs et les entreprises peuvent signaler des problèmes, consulter et consulter l'état des demandes de service existantes, demander des documents publics, rechercher des renseignements sur une question ou un problème, afficher et mettre à jour leurs coordonnées et demander l'aide d'un agent des services gouvernementaux, le tout dans une interface personnalisable.

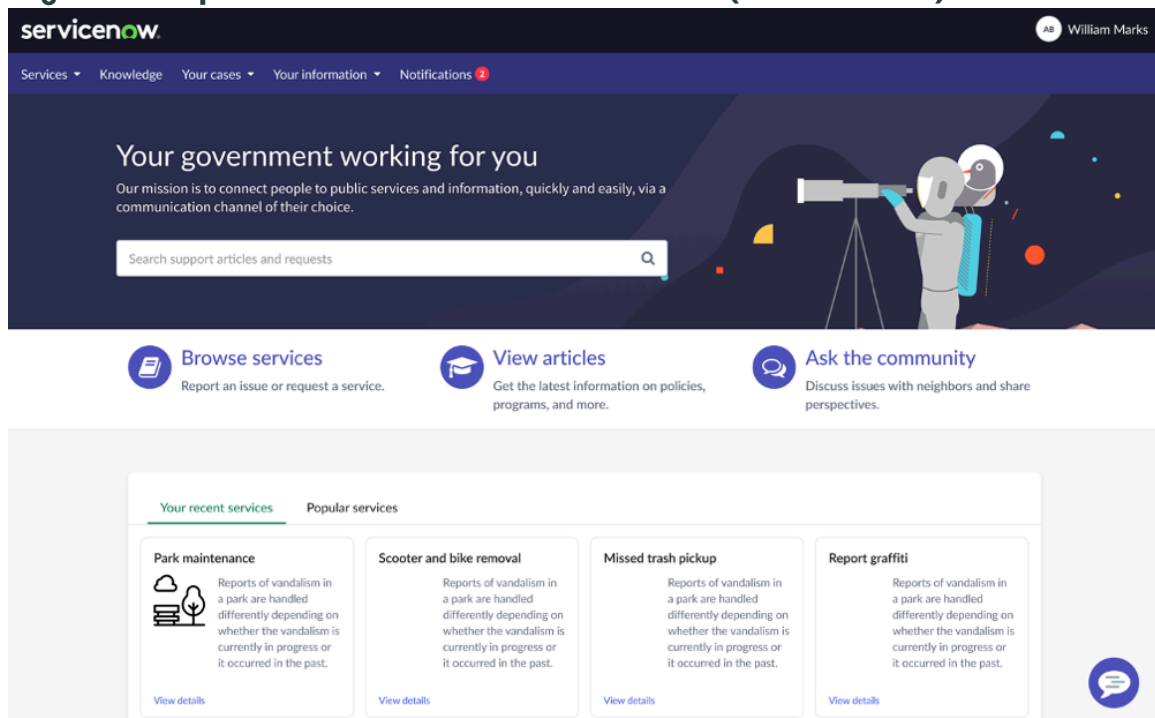
Utiliser le Government Service Portal en tant que membre

L'expérience du Portail de services pour gouvernement commence sur la page d'accueil du portail pour les électeurs. Les agences personnalisent généralement leurs pages d'accueil pour qu'elles soient consultées par les utilisateurs enregistrés et les utilisateurs qui ne le sont pas. Par exemple, les utilisateurs inscrits peuvent voir des informations différentes sur la page d'accueil par rapport aux utilisateurs qui ne sont pas connectés.

Cet exemple montre un exemple de page d'accueil par défaut pour un utilisateur inscrit du Public Sector Digital Services Government Service Portal.

Traduction automatique

Page d'accueil par défaut du Government Service Portal (vue du membre)



Les électeurs qui se trouvent sur la page d'accueil par défaut du Service gouvernemental peuvent sélectionner les options de communication suivantes :

1. Parcourez et demandez des services ou des informations, suivez les tickets, affichez les services reçus et signalez les problèmes.
2. Obtenez les informations les plus récentes sur les politiques et les programmes en recherchant et en consultant des articles.
3. Discutez des problèmes avec vos voisins et partagez vos points de vue en demandant à la communauté.
4. Affichez vos services récents et consultez les services populaires sur le site.

i Remarque :

Les administrateurs peuvent personnaliser les pages d'accueil du Government Service Portal dans Portail de services, de sorte que les pages d'accueil peuvent différer visuellement d'une agence gouvernementale à l'autre. Pour en savoir plus sur la personnalisation, reportez-vous à [Personnaliser le portail de services pour gouvernement](#).

Le tableau suivant répertorie ce à quoi les membres peuvent accéder via la page d'accueil.

Page d'accueil du Government Service Portal pour les électeurs inscrits

Composant de l'interface utilisateur	Description
Connaissances	Onglet dans lequel les membres peuvent accéder à la page d'accueil Knowledge et rechercher ou afficher une liste des articles de la base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Services	Onglet où les membres peuvent trouver tous les services disponibles dans le catalogue. Ils peuvent effectuer des recherches dans le catalogue de services ou afficher une liste des éléments de catalogue les plus récemment utilisés ou les plus populaires.

Page d'accueil du Government Service Portal pour les électeurs inscrits (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Vos tickets	Onglet dans lequel les membres peuvent trouver tous leurs tickets.
Vos informations	Onglet où les membres peuvent accéder à des liens rapides vers leurs informations personnelles : • Business (expérience de l'agent uniquement) • Contacts (expérience de l'agent uniquement) • Publications
Notifications	Onglet dans lequel les membres peuvent voir leurs notifications pour les tickets résolus, les tickets en attente d'informations, les publications et les approbations.
Visites guidées	Lien permettant aux membres de consulter une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Public Sector Digital Services . Un administrateur détermine si les visites s'affichent sur les pages.
Messagerie instantanée en direct	Lien où les membres peuvent discuter avec un agent virtuel ou un agent du service client. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel de Pour obtenir de l'aide, reportez-vous à Obtenir de l'aide sur les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel .
Engagement Messenger	Lien que les membres peuvent utiliser Engagement Messenger pour soumettre des demandes de service à partir d'une application Web tierce qui se trouve en dehors de l'environnement ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Configurer Engagement Messenger pour Service Request Playbook l'application .
Menu de profil	Lien permettant aux membres d'accéder à une photo de profil pour afficher un profil ou se déconnecter.
Rechercher	Lien permettant aux membres d'effectuer une recherche dans le portail, soit en saisissant un mot clé pour utiliser la recherche avec suggestion automatique, soit en saisissant un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de recherche.
Articles les plus consultés	Lien vers lequel les membres peuvent consulter une liste des articles les plus consultés.
Articles présentés	Lien permettant aux membres d'afficher le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus utiles	Lien permettant aux membres d'afficher les articles de la base de connaissances les plus utiles en fonction du nombre d'utilisations des articles.

Les membres non inscrits peuvent effectuer les tâches suivantes dans :Portail des services pour gouvernement

- Inscrivez-vous en tant que nouvel utilisateur, créez une connexion et un profil d'utilisateur.
- rechercher des informations, parcourir les articles de la base de connaissances et échanger avec la communauté ;
- Obtenez de l'aide en utilisant Agent virtuel.
- Demandez des services tels que la réparation des rues, l'enlèvement des ordures, l'inspection des bâtiments et d'autres travaux d'entretien public.
- Demander des informations et des documents publics auprès des organismes publics locaux, étatiques et fédéraux.

Après s'être inscrits et connectés au Portail des services pour gouvernement, les membres peuvent :

- afficher les services qu'ils ont reçus.
- Afficher les enregistrements d'informations qu'ils ont demandés.
- Afficher toutes les demandes de licence ou d'autorisation.
- Consulter les profils des électeurs (y compris les informations sur le ménage, telles que les noms, adresses et autres informations sur les électeurs).
- Afficher les tickets existants.
- Consultez les publications et les notifications, y compris les dépliants et les bulletins d'information gouvernementaux sur les services, ainsi que les avis gouvernementaux.

Pour en savoir plus sur les services proposés dans le catalogue de Portail des services pour gouvernement services, reportez-vous à [Liste de catalogue de services pour Government Service Portal](#).

Utiliser le Government Service Portal en tant qu'entreprise

Le Government Service Portal permet aux entreprises d'accéder à leurs tickets et aux informations de service, ainsi que de signaler les problèmes. Les professionnels ou les contacts professionnels peuvent utiliser le Government Service Portal pour consulter les tickets qu'ils ont soumis et formuler des demandes à l'aide du catalogue de demandes de service.

Les contacts professionnels disposent des mêmes fonctionnalités qu'un utilisateur membre, avec quelques autorisations supplémentaires. En plus des tâches d'utilisateur membre, les contacts professionnels peuvent effectuer les tâches suivantes dans le Government Service Portal :

- Enregistrez une nouvelle entreprise.
- Demandez des services liés aux licences, aux avantages, aux permis et aux demandes de service.
- Afficher les services qu'ils ont reçus.
- Afficher les enregistrements d'informations qu'ils ont demandés.
- Afficher toutes les demandes de licence ou d'autorisation.
- Afficher les éléments qu'ils ont reçus.
- Afficher leurs tickets existants.
- Afficher les profils d'entreprise et d'entreprise enfant.
- Afficher les coordonnées professionnelles telles que les noms, adresses et autres coordonnées.
- Consultez des publications, telles que des dépliants gouvernementaux et des bulletins d'information sur les services.
- Affichez les notifications telles que les notifications gouvernementales et les approbations de nouveaux contacts.

Personnalisation du portail de services pour gouvernement

Pour personnaliser ce portail, accédez à **Portail de services > Portails** et sélectionnez Service gouvernemental. Consultez [Service Portal](#) pour plus d'informations sur la création d'une interface personnalisée.

S'inscrire au Government Service Portal

Inscrivez-vous sur le Public Sector Digital Services Government Service Portal pour rechercher des informations, demander de l'aide à un agent du service pour gouvernement ou suivre l'état de votre demande.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accéder au Government Service Portal
2. Dans l'en-tête du portail, sélectionnez **S'inscrire**.
3. Indiquez si vous souhaitez vous inscrire en tant que **membre**, **contact professionnel** ou **professionnel**.
4. Renseignez les champs du formulaire d'inscription.
Votre adresse e-mail doit être unique. Si vous saisissez une adresse qui est déjà dans le système, vous recevez un message d'erreur. Réessayez avec une adresse e-mail différente.
5. Cochez la case **Code de sécurité**, effectuez la validation CAPTCHA et sélectionnez **Vérifier**.
6. Lorsque vous êtes invité à accepter la politique de confidentialité et les termes et conditions Community, cochez la case Accepter.
7. Sélectionnez **Inscription**.
Un e-mail de vérification est envoyé à l'adresse e-mail que vous avez fournie.
8. Sélectionnez le lien dans l'e-mail pour vérifier votre adresse e-mail.

Résultats

Votre inscription est terminée. Vous pouvez maintenant vous connecter au Government Service Portal.

Auto-enregistrer un compte d'entreprise dans le portail de Public Sector Digital Services services gouvernementaux

En tant que propriétaire d'entreprise, vous pouvez enregistrer vous-même votre entreprise sur le portail de services gouvernementaux afin d'y accéder et de créer un profil d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page Portail de services pour gouvernement et sélectionnez **S'inscrire** dans l'en-tête du portail.
2. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Une nouvelle entreprise**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
Pour plus d'informations sur les champs d'enregistrement du business et les informations collectées lorsque vous vous inscrivez en tant que nouvelle entreprise, consultez [Formulaire Profil d'entreprise](#).
4. Cochez la case **Code de sécurité**, effectuez la validation CAPTCHA et sélectionnez **Vérifier**.
5. Acceptez la politique de confidentialité et les termes et conditions Community en sélectionnant la case à cocher.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Votre demande est acheminée vers un administrateur, qui peut approuver ou refuser la demande d'inscription. Si la demande d'inscription est approuvée, vous recevez un e-mail vous invitant à définir un ID d'utilisateur et un mot de passe pour vous connecter au portail de services pour gouvernement. Si la demande d'inscription est refusée, vous en êtes informé par e-mail.

Afficher ou mettre à jour le profil d'un membre dans le portail de services pour gouvernement

En tant qu'électeur inscrit, consultez votre profil, mettez à jour vos renseignements et modifiez votre mot de passe directement sur le portail de Public Sector Digital Services services gouvernementaux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituant

Procédure

1. Connectez-vous au portail de services gouvernementaux.
2. Sélectionnez votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail, puis sélectionnez **Profil**.
3. Pour mettre à jour les renseignements personnels de votre profil, y compris votre nom, vos coordonnées et votre adresse, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez le champ souhaité.
 - b. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les nouvelles informations.
 - c. Sélectionnez **Enregistrer**.
Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à [Formulaire Profil du membre du service de l'agence](#).
4. Pour modifier votre mot de passe, sélectionnez **Modifier le mot de passe**.
Le lien **Changer le mot de passe** apparaît sur le profil du portail de services gouvernementaux uniquement lorsque le module d'extension Self Service Password Reset (com.snc.password_reset) est activé par un administrateur.
5. Dans la fenêtre contextuelle Changer le mot de passe, renseignez les champs et sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Pour gérer vos préférences de notification par e-mail, sélectionnez **Préférences de notification** et cochez les options que vous souhaitez ou désactivez celles que vous ne souhaitez pas.
Vos préférences sont automatiquement enregistrées.

Suivre vos tickets à partir du Government Service Portal dans Public Sector Digital Services

Suivez vos tickets de demande de service, de demande d'informations ou de licence/ autorisation dans le Government Service Portal en affichant une liste de vos tickets et en sélectionnant ceux sur lesquels vous souhaitez afficher plus de détails. Ici, vous pouvez répondre à la demande d'un agent, afficher une réponse ou voir si d'autres étapes sont nécessaires pour résoudre le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituant

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionner un ticket ouvre un formulaire avec les sections suivantes :

- Un enregistrement de l'activité sur le ticket, y compris les pièces jointes ajoutées ou toute interaction entre le demandeur et l'agent de ticket de demande de licence et d'autorisation.
- Tâches ou actions qui doivent être effectuées par l'utilisateur, telles que l'acceptation ou le rejet d'un résultat de ticket.

- Les détails du ticket, y compris les informations de contact, le numéro de ticket, ainsi que l'étape et l'état du ticket.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Dans l'en-tête du portail Government Service Portal, accédez à **Vos tickets**.
Le tableau suivant répertorie les catégories de tickets visibles :

Votre liste de catégories de tickets

Catégorie	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.
Action requise	Tickets à l'état Résolu en attente d'une réponse du membre.
Vos tickets	Tickets qui n'ont pas encore été soumis pour résolution.
Vos demandes	Tickets qui ont été soumis pour résolution et qui sont en attente d'une réponse de l'agent.
Vos demandes de service	Tous les tickets de demande de service auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes de service affiche les champs suivants : ○ Numéro de demande de service ○ Description courte ○ Membre, professionnel ou contact professionnel ○ État ○ Signalé le
Vos demandes d'informations	Tous les tickets de demande d'informations auxquels un utilisateur a accès. La liste des demandes d'informations affiche les champs suivants : ○ Numéro de demande d'informations ○ Description courte ○ Membre, professionnel ou contact professionnel ○ État ○ Signalé le
Vos licences/autorisations	Tous les tickets de demande de licence et d'autorisation auxquels un utilisateur a accès. La liste des demandes de licence et d'autorisation affiche les champs suivants : ○ Numéro de demande de licence et d'autorisation ○ Description courte

Traduction automatique

Catégorie	Description
	○ Consommateur, professionnel ou contact professionnel ○ État ○ Signalé le

2. Dans votre liste de tickets, sélectionnez le numéro de ticket pour lequel vous souhaitez afficher plus d'informations.

3. Facultatif : Si vous souhaitez ajouter un message pour un agent, saisissez le message, puis sélectionnez **Publier**.

Votre message fait partie de la conversation à propos du ticket. Toutes les réponses de l'agent sont également incluses dans la conversation, et vous pouvez voir les réponses d'autres agents ici.

Créer une demande de service pour gouvernement avec Public Sector Digital Services

Vous pouvez créer un ticket à propos d'une question ou d'un problème de la communauté à partir du Government Service Portal dans Public Sector Digital Services. Le Government Service Portal prend en charge les soumissions d'utilisateurs inscrits et anonymes.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

À propos de cette tâche

Les électeurs peuvent utiliser le Portail de services gouvernementaux pour demander des services et signaler des problèmes dans leur collectivité. Ils peuvent également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes de service existantes et mettre à jour leurs coordonnées.

Les membres peuvent soumettre leurs demandes non urgentes via l'expérience en libre-service du Government Service Portal, via Agent virtuel ou via Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel avec Public Sector Digital Services, reportez-vous à la section [Obtenir de l'aide sur les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel](#).

Créer une demande de service en tant qu'utilisateur inscrit

Créez une demande de service en tant qu'utilisateur inscrit dans l'application Public Sector Digital Services .

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'électeur, vous pouvez utiliser le Government Service Portal pour demander des services et signaler des problèmes dans sa communauté. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes de service existantes et mettre à jour leurs coordonnées.

En tant que membre, vous pouvez soumettre des demandes non urgentes via l'expérience en libre-service Government Service Portal, via Agent virtuel ou en utilisant Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel avec Public Sector Digital Services, reportez-vous à la section [Obtenir de l'aide sur les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel](#).

Procédure

- 1. Accédez au Government Service Portal.
- 2. Sélectionner **Services > Demandes de service** pour développer la liste des catégories de demandes de service proposées par Public Sector Digital Services, puis sélectionnez celle qui vous intéresse.
- 3. Sélectionnez le problème de demande de service que vous souhaitez signaler.
Pour en savoir plus sur les services offerts dans le Government Service Portal, reportez-vous à [Liste de catalogue de services pour Government Service Portal](#).
- 4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Type d'emplacement	Type d'emplacement de la demande de service. Les choix possibles sont les suivants : ○ Adresse ○ Intersection
Adresse	Adresse pour ce ticket, si Adresse est sélectionné comme type d'emplacement.
Première rue transversale/Deuxième rue transversale	Rues transversales pour le ticket, si Intersection est sélectionné comme type d'emplacement.
Description courte	Brève description de la question ou du problème.
Détails	Description détaillée de la question ou du problème.
Informations de contact	Coordonnées de l'entreprise ou de la personne qui a signalé ce ticket.

- 5. Ajoutez des pièces jointes.
- 6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le ticket est créé, un numéro de ticket lui est affecté et il est maintenant consultable dans la liste **Vos tickets** du portail de services pour gouvernement. Pour en savoir plus sur le suivi d'un ticket à mesure qu'il passe par les différentes étapes, reportez-vous à [Suivre l'état d'une demande de service public à partir du Government Service Portal](#).

Créer une demande de service en tant qu'utilisateur public

Créez une demande de service en tant qu'utilisateur public dans l'application Public Sector Digital Services . Vous pouvez envoyer une demande de service anonymement sans vous connecter à l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Pour permettre aux utilisateurs publics de soumettre des demandes de service, certains paramètres doivent être configurés par un administrateur. Pour plus d'informations sur la façon dont un administrateur peut configurer ces paramètres, consultez [Les utilisateurs non authentifiés ne peuvent pas soumettre d'éléments de catalogue sur Service Portal](#) .

Généralement, les organisations personnalisent leurs pages de destination, et les utilisateurs anonymes peuvent voir des informations différentes de celles des utilisateurs connectés.

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal.
2. Dans l'en-tête du portail, sélectionnez **Services**.
3. Développez la liste des catégories de demandes de service proposées par Public Sector Digital Services en sélectionnant **Demandes de service**, puis sélectionnez la catégorie souhaitée.
4. Sélectionnez le problème de demande de service que vous souhaitez signaler.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Type d'emplacement	Type d'emplacement de la demande de service. Les choix possibles sont les suivants : ○ Adresse ○ Intersection
Adresse	L'adresse pour ce ticket, si Adresse est sélectionné comme type d'emplacement.
Première rue transversale/Deuxième rue transversale	Les rues transversales pour le ticket, si Intersection est sélectionné comme type d'emplacement.
Description courte	Brève description de la question ou du problème.
Détails	Description détaillée de la question ou du problème.
Informations de contact	Option permettant de signaler ce ticket en tant qu'entreprise ou en tant que particulier.

Remarque :

Vous pouvez choisir de laisser les champs Informations de contact vides ou d'ajouter votre adresse e-mail pour recevoir des mises à jour sur l'état du ticket. L'ajout de pièces jointes n'est pas pris en charge en tant qu'utilisateur public.

6. Cochez la case Code de sécurité, effectuez la validation CAPTCHA et sélectionnez **Soumettre**.

Vous êtes redirigé vers le catalogue de demandes de service, où vous pouvez soumettre une autre demande de service ou créer un compte.

i Remarque :

Si vous n'avez pas fourni d'informations de contact, vous ne pouvez pas suivre l'état de cette demande ou afficher les détails du ticket après avoir sélectionné **Soumettre**. Si vous souhaitez vérifier l'état de cette demande après l'avoir soumise, vous devez créer un compte. Pour obtenir des instructions, consultez [S'inscrire au Government Service Portal](#).

Créer une demande d'informations avec Public Sector Digital Services

Créez un ticket demandant des enregistrements publics auprès d'organismes publics fédéraux ou étatiques à partir du Government Service Portal dans Public Sector Digital Services.

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'électeur, vous pouvez utiliser le Government Service Portal pour demander et obtenir des copies des documents publics tenus par les organismes gouvernementaux. Par exemple, vous pouvez demander l'accès à des documents publics locaux ou nationaux, tels que des rapports d'inspection, des rapports financiers, des dossiers d'entreprise et de propriété, des actes d'adoption et des certificats de naissance, de décès ou de mariage. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes d'informations existantes, mais aussi ajouter des détails, charger des documents ou mettre à jour vos coordonnées.

Les utilisateurs peuvent soumettre une demande pour n'importe quel document public, à condition qu'il ne relève pas de l'une des neuf exemptions suivantes :

- 1.** Première exception : Informations classifiées sur la défense nationale et les relations étrangères.
- 2.** Deuxième exception : Règles et pratiques internes de l'organisme en matière de personnel.
- 3.** Troisième exception : Les renseignements dont la divulgation est interdite par une autre loi fédérale.
- 4.** Quatrième exception : Secrets commerciaux et renseignements commerciaux ou financiers obtenus d'une personne qui sont privilégiés ou confidentiels.
- 5.** Cinquième exception : Mémoires ou lettres entre organismes ou intraorganismes qui sont protégés par des privilèges juridiques.
- 6.** Sixième exception : Dossiers personnels, médicaux, financiers et autres dont la divulgation constituerait une atteinte manifestement injustifiée à la vie privée.
- 7.** Septième exception : Certains types de renseignements compilés à des fins d'application de la loi.
- 8.** Huitième exception : Documents qui sont contenus dans des rapports d'examen, d'exploitation ou d'état préparés par un organisme chargé de la réglementation ou de la surveillance des institutions financières, pour leur compte ou à leur intention.
- 9.** Neuvième exception : Renseignements et données géologiques et géophysiques, y compris les cartes, concernant les puits.

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal.
2. Accédez à la **Services > Demandes d'informations**.
3. Sélectionnez le type souhaité de demande d'informations.
Vous pouvez choisir entre une demande FOIA (fédérale) ou une demande Public Records (État).
4. Renseignez vos coordonnées.
Si vous demandez des informations pour quelqu'un d'autre, cochez la case **Demande au nom de quelqu'un d'autre**.
5. Renseignez les détails de la demande.
6. Renseignez les détails des frais.
7. Demandez une dispense des frais en cochant la case **Exonération des frais**.
Vous pourriez être admissible à une dispense des frais si vous faites une demande au nom d'un organisme à but non lucratif ou d'un établissement d'enseignement.
8. **Facultatif** : Si vous devez demander un traitement accéléré, cochez la case **Accélérer le traitement**.
9. **Facultatif** : Ajoutez toutes les pièces jointes, telles que la documentation requise pour vérifier votre identité.
Les pièces jointes requises varient selon la demande.
10. Sélectionnez **Envoyer**.
Vous êtes maintenant redirigé vers la page du ticket, où vous pouvez examiner ou mettre à jour les détails de votre demande. Sur cette page, vous pouvez consulter la liste de vérification des exemptions, qui est une liste des catégories d'informations qui ne sont pas disponibles pour des raisons réglementaires. Une fois votre demande traitée, vous devez revenir sur le portail pour accepter ou rejeter l'estimation des frais pour répondre à votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations de frais en attente dans l'onglet **Notifications**.

Créer une demande de licence dans le Public Sector Digital Services Portail des services pour gouvernement

Créez un ticket demandant une licence ou une autorisation auprès d'une agence gouvernementale à Public Sector Digital Services l'aide de .Portail des services pour gouvernement Le portail vous permettra de voir comment les prix et les frais changent en fonction de vos sélections.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que membre, vous pouvez utiliser le Portail des services pour gouvernement pour demander un permis ou une licence. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes de licences et d'autorisations existantes, mais aussi ajouter des détails, télécharger des documents ou mettre à jour votre profil et vos coordonnées.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal.
2. Accédez à la **Services > Licences et autorisations**.
3. Sélectionnez **Demander une licence/autorisation**.
4. Si vous y êtes invité, confirmez votre éligibilité.

5. Sur le formulaire, renseignez vos coordonnées et les informations de demande.
Si le nom qui doit figurer sur le permis diffère de celui du demandeur, inscrivez-le ici.
6. **Facultatif** : Si vous soumettez cette demande au nom d'un autre électeur ou d'une personne-ressource d'affaires, cochez la case **Je fais une demande au nom de quelqu'un d'autre**.
7. **Facultatif** : Dans la liste déroulante Type individuel, sélectionnez **Citoyen** ou **Entreprise**.
8. **Facultatif** : Entrez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel vous soumettez la demande.
9. **Facultatif** : Ajoutez toutes les parties connexes supplémentaires.
Les parties liées peuvent inclure des partenaires commerciaux, des gestionnaires ou tout contact professionnel susceptible d'avoir besoin d'accéder à cette licence/autorisation. Il doit s'agir de contacts déjà enregistrés et associés à votre entreprise.
10. **Facultatif** : Chargez tous les documents qui vérifient l'identité du demandeur et de la partie associée, ou qui fournissent un contexte supplémentaire pour votre demande.
La documentation requise varie selon la demande.
11. **Facultatif** : Sélectionnez tous les ajouts, tels que les avenants d'autorisation.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou du permis varie en fonction de chaque sélection ou combinaison de sélections. Si vous êtes exempté des frais, cochez la case **Demander l'exonération des frais** pour demander une exemption.
12. Passez en revue les frais associés à vos choix.
Le total des frais change dynamiquement en fonction des options sélectionnées.
13. Cochez la case pour authentifier l'affidavit commercial et l'affidavit DDR.
14. Saisissez votre signature.
Si un administrateur a configuré la signature électronique, vous pouvez dessiner ou saisir une signature.
15. Ajoutez des pièces jointes.
16. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Votre demande est maintenant acheminée vers un agent des licences et permis, qui traitera votre demande. Vous êtes maintenant redirigé vers la page du ticket, où vous pouvez examiner ou mettre à jour les détails de votre demande. Une fois votre demande remplie, vous devez revenir sur le portail pour accepter ou rejeter l'estimation des frais pour répondre à votre demande, ainsi que télécharger toutes les pièces d'identité ou pièces justificatives nécessaires pour répondre à votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations et aux tâches en attente dans l'onglet Notifications.

Les membres associés et les contacts professionnels ajoutés à la demande de licence/ d'autorisation peuvent désormais afficher les détails du ticket dans le Portail des services pour gouvernement.

Suivre l'état d'une demande de service public à partir du Government Service Portal

Surveiller l'état d'un ticket que vous avez soumis par l'intermédiaire du Government Service Portal dans Public Sector Digital Services. Sur la page du ticket, vous pouvez voir quand le ticket a été créé, quand il a été mis à jour pour la dernière fois et s'il est en attente d'une réponse de votre part ou de celle d'un agent.

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Procédure

- 1. Accédez au Government Service Portal.
- 2. Dans l’en-tête du Government Service Portal, sélectionnez **vos tickets**.
Le tableau suivant répertorie les catégories de tickets visibles :

Votre liste de catégories de tickets

Catégorie	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.
Action requise	Tickets à l’état Résolu en attente d’une réponse du membre.
Vos tickets	Tickets qui n’ont pas encore été soumis pour résolution.
Vos demandes	Tickets qui ont été soumis pour résolution et qui sont en attente d’une réponse de l’agent.
Vos demandes de service	Tous les tickets de demande de service auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes de service affiche les champs suivants : ○ Numéro de demande de service ○ Description courte ○ Membre ○ Business ○ Contact professionnel ○ État ○ Signalé le

- 3. Sous **Vos tickets**, sélectionnez le numéro de ticket souhaité.
Le tableau suivant décrit les champs qui sont affichés :

Champs de tickets du Government Service Portal

Champs	Description
Chronologie	Affichage visuel qui indique la date de création et la date de la dernière mise à jour du ticket.
État	État actuel du ticket pour l’étape donnée. Pour obtenir une explication détaillée de chaque état de ticket, consultez États des tickets du Government Service Portal .
Membre, professionnel ou contact professionnel	Coordonnées de la partie déclarante.
Service	Type de service demandé.
Étape	Phase par laquelle passe un ticket. Pour obtenir une explication détaillée de chaque étape du dossier, voir Type de ticket de service pour gouvernement .

Traduction automatique

Champs	Description
Type d'emplacement	Option qui indique si l'emplacement du problème est une adresse ou une intersection.
Adresse ou intersections	Adressez ou traversez des rues où se trouve le problème.
Onglets connexes	Informations supplémentaires sur le ticket, activité ou commentaires. Les onglets connexes affichent les champs suivants : ○ Activité ○ Pièces jointes ○ Tâches associées Vous pouvez ajouter des pièces jointes ou des commentaires ici.

Gérer vos tickets de service pour gouvernement à partir du Government Service Portal

Créer, accepter, affecter, escalader, désescalader, annuler un ticket et bien plus encore d'actions pour divers services gouvernementaux, le tout à partir du Government Service Portal.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal.
2. Effectuez l'une des actions suivantes liées à votre ticket :

Actions du ticket de demande de service

Action	Description
Créer un ticket	Crée un ticket et associe le nouveau ticket au ticket d'origine. Le nouveau ticket apparaît dans la liste connexe Tickets connexes. Cette action affiche la fenêtre contextuelle de sélection du type de ticket, dans laquelle vous pouvez sélectionner le type de ticket à créer.
Accepter	Accepte un ticket affecté. Cette action est effectuée par l'utilisateur connecté.
M'affecter	Affecte le ticket à l'utilisateur connecté. Cette action est disponible si le ticket n'est pas affecté et que l'utilisateur connecté dispose du rôle approprié.

Action	Description
Composer un e-mail	Ouvre une fenêtre d'e-mail dans un nouveau sous-onglet de l'onglet Ticket . ○ Le champ À affiche l'adresse e-mail du client. ○ Le champ Objet affiche le numéro de ticket et le problème. Cette action est disponible à partir du menu Autres actions d'interface utilisateur .
Escalader le ticket	Escalade le ticket, ce qui permet de mettre en évidence le ticket et de sensibiliser le public à un client ou à un problème. Cette action est disponible si l'utilisateur connecté dispose du rôle approprié.
Faire redescendre le ticket	Désescalade d'un ticket. Cette action est disponible si un ticket a été escaladé et que l'utilisateur connecté dispose du rôle approprié.
Lacunes en connaissances	Ouvre une tâche relative aux commentaires de la base de connaissances dans un nouveau sous-onglet pour le ticket. Une fois enregistrée, la tâche apparaît dans la liste connexe Lacunes en connaissances. Cette action est disponible à partir du menu Autres actions d'interface utilisateur.
Proposer une solution	Permet à l'agent de proposer une solution pour un ticket.
Heure de l'enregistrement	Enregistre le temps passé sur le ticket ou les tâches de ticket. La sélection de l'heure d'enregistrement ouvre un formulaire de temps passé dont les champs Tâche et Utilisateur sont déjà renseignés. Cette action est disponible à partir du menu Autres actions d'interface utilisateur.
Créer une commande de travaux	Crée une commande de travaux pour le ticket. Une fois la commande de travaux créée, elle s'affiche dans la liste connexe Commandes de travaux. Le numéro de ticket est également référencé sur la commande de travaux. Cette action est disponible à partir du menu Autres actions d'interface utilisateur.
Fermer le ticket	Clôt un ticket.

Action	Description
	Cette action est disponible après l'obtention d'un code de résolution et toutes les informations relatives à la fermeture sont fournies dans le champ Notes de résolution.
Ouvrir un ticket	Fait passer l'état d'un ticket d'En attente d'infos à Ouvert.
Envoyer l'application	Enregistre l'application et déplace l'état du ticket de Brouillon à Nouveau. Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket est Brouillon.
Demander des informations	Demande des informations sur un ticket ou une tâche de ticket au membre, à l'entreprise ou à l'agence. Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket n'est pas Brouillon, Résolu, Fermé ou Annulé.
Démarrer le travail	Commence à travailler sur un ticket ouvert. Cette action est disponible pour l'agent affecté à la tâche lorsque l'état d'un ticket est Ouvert.
Interrompre	Met à jour l'état du ticket sur Annulé. Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket n'est pas Résolu, Fermé ou Annulé.

Ces actions sont héritées par les types de tickets qui sont créés en étendant le type de ticket de service.

Les actions de la table suivante sont disponibles avec les tickets d'activation des modules d'extension correspondants.

Actions disponibles avec les modules d'extension de ticket correspondants

Module d'extension	Action
Gestion des services	○ Créer un incident ○ Créer un changement standard ○ Créer un problème
Gestion des tickets principaux	Affiche toutes les actions de ticket principales.
Notes de gestion spéciale	Affiche toutes les notes de gestion spéciale pour le ticket.
Statut de l'action du ticket	Indique l'état actuel de l'action.

Créer et soumettre des demandes de licence ou d'autorisation au nom d'autrui

Dans le , les membres peuvent créer des demandes de licence/d'autorisation pour le Portail des services pour gouvernement compte de quelqu'un d'autre et ajouter plusieurs parties (membres, contacts professionnels) à la liste de surveillance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal.
2. Accédez à la **Services > Licences et autorisations**.
3. Sélectionnez **Demander une licence/autorisation**.
4. Si vous y êtes invité, confirmez votre éligibilité.
5. Sur le formulaire, renseignez vos coordonnées et les informations de demande.
Si le nom qui doit figurer sur le permis diffère de celui du demandeur, inscrivez-le ici.
6. Cochez la case **Ma demande au nom de quelqu'un d'autre**.
7. Dans la liste déroulante Type individuel, sélectionnez **Citoyen** ou **Entreprise**.
8. Entrez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel vous soumettez la demande.
9. **Facultatif** : Ajoutez toutes les parties connexes supplémentaires.
Les parties liées peuvent inclure des partenaires commerciaux, des gestionnaires ou tout contact professionnel susceptible d'avoir besoin d'accéder à cette licence/autorisation. Il doit s'agir de contacts déjà enregistrés et associés à votre entreprise.
10. **Facultatif** : Chargez tous les documents qui vérifient l'identité du demandeur et de la partie associée, ou qui fournissent un contexte supplémentaire pour votre demande.
La documentation requise varie selon la demande.
11. **Facultatif** : Sélectionnez tous les ajouts, tels que les avenants d'autorisation.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou du permis varie en fonction de chaque sélection ou combinaison de sélections.
12. Passez en revue les frais associés à vos choix.
Le total des frais change dynamiquement en fonction des options sélectionnées. Si vous êtes exempté des frais, cochez la case **Demander l'exonération des frais** pour demander une exemption.
13. Cochez la case pour authentifier l'affidavit commercial et l'affidavit DDR.
14. Saisissez votre signature.
Si un administrateur a configuré la signature électronique, vous pouvez dessiner ou saisir une signature.
15. Ajoutez des pièces jointes.
16. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Votre demande est maintenant acheminée vers un agent des licences et permis, qui traitera votre demande. Vous êtes maintenant redirigé vers la page du ticket, où vous pouvez examiner ou mettre à jour les détails de votre demande. Une fois votre demande remplie, vous devez revenir sur le portail pour accepter ou rejeter l'estimation des frais pour répondre à votre demande, ainsi que télécharger toutes les pièces d'identité ou pièces justificatives nécessaires pour répondre à votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations et aux tâches en attente dans l'onglet Notifications.

Le membre pour lequel vous agissiez en tant que mandataire, ainsi que tous les membres associés et contacts professionnels ajoutés à la demande de licence/d'autorisation, sont maintenant en mesure de voir les détails du ticket dans le Portail des services pour gouvernement.

Notifications par e-mail pour le type de ticket de demande de service

Les notifications par e-mail sont automatiquement déclenchées à la fois par le Government Service Portal et Service Request Playbook dans Public Sector Digital Services. Les notifications peuvent résulter d'une action de l'agent, d'une réponse requise d'un agent, d'un membre ou d'un contact professionnel, ou d'une mise à jour sur l'état d'un ticket.

Les notifications par e-mail dans le Service Request Playbook sont automatiquement envoyées au membre, à l'entreprise, à l'agence ou à la liste de surveillance des contributeurs lorsqu'un agent effectue l'une des activités de ticket suivantes :

- Ouvre un ticket pour un membre
- Commentaires sur le ticket d'un électeur
- Déplace le ticket à une autre étape
- Fournit une résolution pour le ticket d'un membre
- Ferme le ticket d'un membre
- Annule le ticket d'un membre
- Demande plus d'informations sur le ticket non résolu

Les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées à l'agent affecté lorsque :

- Un ticket est affecté à l'agent.
- Un ticket nécessite une attention particulière ou nécessite une réponse de l'agent.
- Les notes de travail ou les commentaires relatifs aux tickets sont mis à jour.
- Une tâche de ticket est affectée.
- Il y a une nouvelle activité sur l'affaire.
- La solution proposée est rejetée.
- Il y a un avertissement ou une violation d'accord sur les niveaux de service (SLA).

Les contacts professionnels, les contributeurs, les autres agents et les autres membres ajoutés à la liste de surveillance des tickets doivent recevoir toutes les notifications par e-mail envoyées au membre qui a soumis la demande.

Pour les agents, les notifications par e-mail dans le Government Service Portal peuvent Service Request Playbook également être déclenchées par certains SLA. Pour en savoir plus sur les SLA pour les agents, reportez-vous à [Accords sur les niveaux de service pour les tickets de service pour gouvernement](#).

Accords sur les niveaux de service pour les tickets de service pour gouvernement

Un accord sur les niveaux de service (SLA) est un enregistrement que vous utilisez pour garantir une heure spécifique à laquelle un service ou des informations doit être fourni, ou qu'un agent doit terminer une tâche. L'application Public Sector Digital Services utilise des SLA avec des tickets de demande de service pour gouvernement.

Vous pouvez joindre un SLA à une demande de service dans Government Service Portal ou à une demande de service dans .Service Request Playbook Vous pouvez configurer un SLA pour démarrer, mettre en pause ou s'arrêter en fonction des attributs de ticket de service pour gouvernement que vous ou une autre personne avez affectés au SLA.

Un SLA est automatiquement associé à un ticket lorsque le ticket est créé ou mis à jour en fonction des conditions qui ont été définies dans la définition de SLA. L'enregistrement spécifique qui est joint à un ticket est l'enregistrement SLA de tâche, qui assure le suivi des SLA pour ce ticket particulier. La table SLA de tâche [task_sla] stocke les enregistrements SLA de tâche. Pour en savoir plus sur les définitions de SLA, reportez-vous à [Service Level Agreement \(SLA\) definition](#) .

Un SLA envoie des notifications lors de certains événements définis dans le workflow. Pour en savoir plus sur la définition des événements de workflow SLA, reportez-vous à [Create an SLA definition](#) .

Par défaut, les notifications SLA sont déclenchées et envoyées à l'agent affecté dans les cas suivants :

- Un ticket de demande de service est à l'étape Admission pendant plus de deux jours.
- Un ticket de demande de service est à l'étape Examiner depuis plus de huit jours.
- Un ticket de demande de service est à l'étape Traitement depuis plus de huit jours.
- Un ticket de demande de service est à l'étape Décision depuis plus de deux jours.
- Le commentaire ou la requête d'un électeur n'a pas reçu de réponse depuis deux jours.
- Un SLA est à 50 pour cent de la durée spécifiée dans sa définition.
- Un SLA est à 75 % de la durée spécifiée dans sa définition. Une notification est envoyée à l'agent et au gestionnaire d'agent.
- Un SLA est rompu. Une notification est envoyée à l'agent et au gestionnaire d'agent.

Le minuteur d'un SLA s'interrompt lorsque le ticket est en attente d'informations du membre ayant un commentaire ou une requête. Le minuteur est annulé si l'état du ticket passe à **Fermé** ou **Annulé**.

Pour en savoir plus sur les SLA, reportez-vous à [Service Level Management concepts](#) .

Obtenir de l'aide sur les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel

Les utilisateurs du secteur public peuvent obtenir de l'aide pour remplir ou mettre à jour leurs demandes de divers services publics à l'aide d'une conversation de chatbot prédéfinie Agent virtuel . Les utilisateurs peuvent exécuter cette Agent virtuel conversation à partir du Government Service Portal ou à partir de Engagement Messenger. Virtual Agent est actuellement pris en charge par Service Request Playbook et Playbook pour les licences et les autorisations.

Obtenir de l'aide sur les demandes de service à l'aide de Agent virtuel

Les utilisateurs finaux du secteur public peuvent obtenir de l'aide pour remplir ou mettre à jour les demandes de service non urgent à l'aide d'une conversation de chatbot prédéfinie Agent virtuel . Les utilisateurs finaux peuvent exécuter cette Agent virtuel conversation à partir du Government Service Portal ou à partir de Engagement Messenger.

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations (entrées de l'utilisateur et réponses de l'agent bot) échangées au cours de la Agent virtuel conversation, Créer une demande de service, permettent au chatbot d'aider les utilisateurs concernant les demandes de service non urgentes.

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal ou au module s'il Engagement Messenger est implémenté.
2. Cliquez sur **Messagerie instantanée**.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Créez ou mettez à jour une demande de service non urgent en sélectionnant **Créer une demande de service**.

Agent virtuel Demande à l'utilisateur s'il s'agit d'une nouvelle demande ou d'une mise à jour d'une demande existante.

- Pour les nouvelles demandes, le bot affiche les catégories de services non urgents que l'utilisateur peut choisir.
 - Si l'utilisateur a besoin d'un service qui n'est pas proposé, il peut saisir une brève description du problème et continuer à travailler avec le bot pour créer une demande de service.
 - Si le problème nécessite la spécification d'un emplacement, le bot invite l'utilisateur à saisir l'adresse ou l'intersection du problème.
- Pour les demandes existantes, le bot affiche la liste des tickets pour les demandes de service soumises par l'utilisateur, puis invite l'utilisateur à mettre à jour le ticket en ajoutant une image ou un commentaire sur le ticket.

Le bot crée ou met à jour le ticket pour la demande de service. L'utilisateur peut continuer à travailler sur un autre problème avec le bot ou indiquer qu'aucune aide supplémentaire n'est nécessaire, ce qui met fin à la Agent virtuel conversation.

Obtenir de l'aide sur les demandes de licences et d'autorisations à l'aide de Agent virtuel

Les utilisateurs du secteur public peuvent obtenir de l'aide pour remplir ou mettre à jour leurs demandes de services de licence et d'autorisation à l'aide d'une conversation de chatbot prédéfinie Agent virtuel . Les utilisateurs peuvent exécuter cette Agent virtuel conversation à partir du Government Service Portal ou à partir de Engagement Messenger.

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations (entrées de l'utilisateur et réponses de l'agent bot) échangées au cours de la Agent virtuel conversation, Créer une demande de service, permettent au chatbot d'aider les utilisateurs concernant les demandes de service non urgentes.

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal ou au module s'il Engagement Messenger est implémenté.
2. Cliquez sur **Messagerie instantanée**.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Créez ou mettez à jour une demande de licence ou **d'autorisation en sélectionnant Démarrer une demande de licence/d'autorisation**.

Agent virtuel Demande à l'utilisateur s'il s'agit d'une nouvelle demande ou d'une mise à jour d'une demande existante.

- Pour les nouvelles demandes, le bot affiche les catégories de services de licence et d'autorisation que l'utilisateur peut choisir.
 - Si l'utilisateur a besoin d'un service qui n'est pas proposé, il peut saisir une brève description du problème et continuer à travailler avec le bot pour créer une demande.
 - Si le problème nécessite la spécification d'un emplacement, le bot invite l'utilisateur à saisir l'adresse.
- Pour les demandes existantes, le bot affiche la liste des demandes de licence et d'autorisation soumises par l'utilisateur, puis invite l'utilisateur à mettre à jour le ticket avec une image, un commentaire, un fichier ou des informations supplémentaires. Le bot crée ou met à jour le ticket pour la demande de licence et d'autorisation. L'utilisateur peut continuer à travailler sur un autre problème avec le bot ou indiquer qu'aucune aide supplémentaire n'est nécessaire, ce qui met fin à la Agent virtuel conversation.

Utiliser le Service Portal Business Location (Agence) dans Public Sector Digital Services

Vous pouvez utiliser le Business (Agency) Location Service Portal (BLSP), disponible avec l'application Public Sector Digital Services , en tant que guichet unique pour gérer les emplacements d'agences internes et externes.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor ou admin, vous pouvez utiliser la page Service Portal de l'emplacement d'entreprise (agence) pour :

- Obtenez une vue à 360° de l'emplacement d'une agence.
- Ajouter et gérer les membres de l'agence.
- Soumettre des tickets contre des emplacements d'agences ou des services publics au sein d'une organisation de services.
- Accéder aux articles Base de connaissances et communiquer avec la communauté.

Depuis le Service Portal Business Location, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes et les utiliser :

Service Portal Business Location

Composant de l'interface utilisateur	Description
Assistance	Cliquez sur Assistance pour créer un ticket client.
Connaissances	Cliquer sur Base de connaissances dans l'en-tête vous redirige vers la page kb_home. Vous pouvez rechercher dans la Base de connaissances ou afficher une liste des articles de la Base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Tickets	Afficher la liste des tickets.
Vos informations	Accédez aux emplacements des agences, aux services reçus et aux éléments de base d'installation.

Service Portal Business Location (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Menu de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Vous permet de rechercher des articles et des demandes d'assistance. Entrez un terme de recherche et cliquez sur Rechercher pour afficher les résultats de recherche.
Parcourir les services	Cliquez sur Parcourir les services pour signaler un problème ou demander un service. Utilisez le service pour enregistrer un membre dans un emplacement d'agence externe.
Afficher des articles	Explorez la base de connaissances pour obtenir les informations.
Demander à la communauté	Fournit un accès à la page d'accueil de Community. La Community vous permet de poser des questions et d'obtenir des réponses, de communiquer avec des personnes qui partagent une expertise similaire, de prendre part à des forums et de participer à des discussions.
Emplacements des agences	Obtenez une vue à 360° de l'emplacement de l'agence. Utilisez la fonctionnalité pour : • Ajoutez un membre à un emplacement d'agence. • Signaler des tickets pour le compte d'un emplacement d'agence. • Signaler des tickets concernant des services reçus d'un emplacement d'agence spécifique. • Signaler les tickets à l'encontre des services publics offerts à un emplacement d'agence particulier
Articles proposés	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus consultés	Affichez une liste des articles les plus consultés.

Selon la configuration définie par votre administrateur, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir du Service Portal de l'emplacement de l'agence :

- Enregistrer et affecter des membres du personnel à un emplacement d'agence
- Signaler des tickets pour le compte d'un emplacement d'agence
- Signaler des tickets relatifs à des services reçus d'un emplacement d'agence spécifique
- Signaler les cas à l'encontre des services publics offerts à un emplacement particulier de l'agence
- Accéder aux articles de la base de connaissances et aux questions fréquemment posées

Utiliser des Playbooks pour Public Sector Digital Services

Un playbook fournit aux agents du service public des instructions étape par étape au cours du cycle de vie d'un ticket de demande de service public. Utilisez les playbooks pour répondre aux demandes de licences et d'autorisations, d'enregistrements gouvernementaux et d'autres informations publiques, ou aux demandes de service non urgentes.

Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez réaliser. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée. Lors de l'utilisation d'un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail nécessaire pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Trois applications sont disponibles pour Public Sector Digital Services vous permettre de créer et d'utiliser des playbooks :

- [Playbook pour les licences et les autorisations](#)
- [Information Request Playbook](#)
- [Service Request Playbook](#)

Le playbook correspondant pour chaque type de ticket s'affiche automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande de service public en tant qu'agent dans ou Espace de travail configurable de CSMLorsqu'un membre introduit une demande via le Government Service Portal.

Les workflows d'un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. En utilisant un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow des tickets de service public.

The screenshot displays the ServiceNow 'Case Information' form for a 'Commercial Fishing License' application. The form is titled 'Application for Commercial Fishing License' and includes a 'Save' and 'Submit' button. The form fields are organized into sections: 'Case Information' and 'Record Information'. The 'Case Information' section includes fields for Number (LPC0001172), Business (Boxeo), Business contact (George Warren), Product (Commercial Fishing Permit), and Service (Commercial Fishing Permit). The 'Record Information' section includes an 'Overview' card with the same information and a 'Contact' card with details for George Warren, Network Administrator, including his business phone and email address.

Traduction automatique

Étapes du playbook

Chaque playbook contient quatre étapes (c.-à-d. admission, examen, processus et décision) et plusieurs activités à chaque étape. Ci-dessous, vous trouverez un diagramme illustrant le workflow du playbook de base. Ce workflow peut être modifié pour correspondre à un cas d'utilisation spécifique de demande de service public, en fonction de ce que votre agence propose.

Les étapes du workflow Playbook de base sont répertoriées dans le tableau suivant.

Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande et en l'affectant à l'agent approprié.
Revue	Agit comme un point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d'examiner les détails du ticket.
Processus	Vous guide à travers les activités d'exécution de demande.
Décision	Saisit et communique la décision et toute information complémentaire à l'électeur et à tout autre agent ou tiers impliqué.

Mise en page du playbook

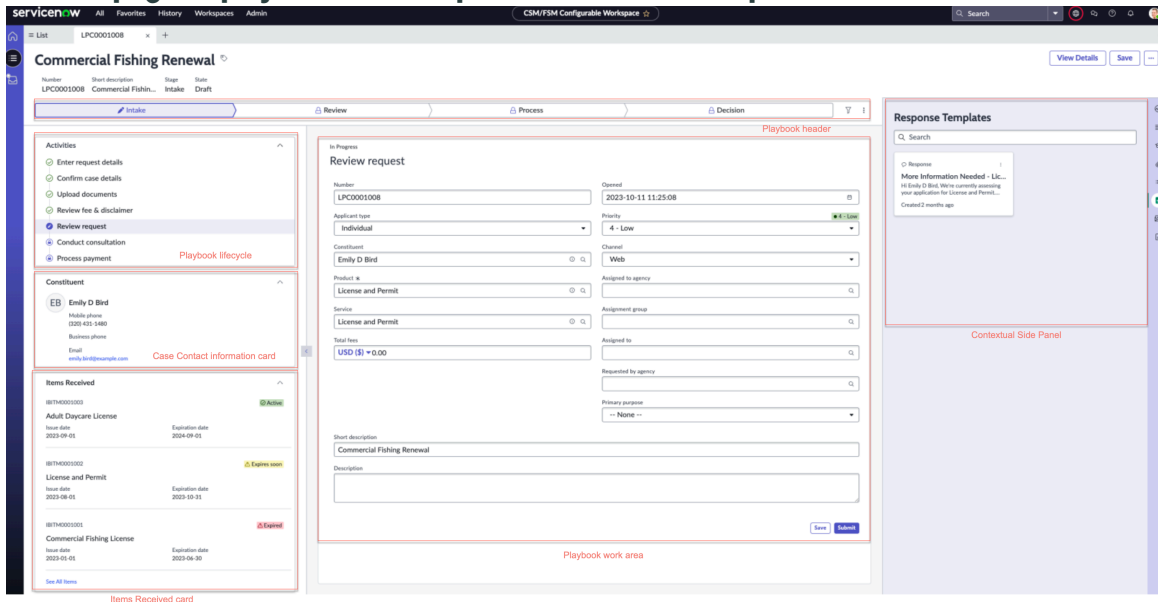
Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, l'espace de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité par défaut pour Playbooks dans Public Sector Digital Services est la vue d'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur la tâche de ticket au premier plan de l'espace de travail du playbook à mesure que vous travaillez dessus.

La disposition du playbook basée sur les processus affiche les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale qui donne à l'agent une vue complète de l'ensemble du processus et indique où il se trouve actuellement dans ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur les tickets.
- Enregistrez les informations sur le côté gauche de la page, telles que les coordonnées qui sont toujours disponibles.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel pris en charge par le composant d'enregistrements connexes dynamiques.

Mise en page du playbook avec l'expérience basée sur les processus



La table suivante présente les composants affichés dans l'espace de travail Playbook.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• Apparaît en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression à travers les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités selon l'utilisateur affecté ou l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie du playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape.] • Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle.
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.

Traduction automatique

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Inclut les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : ◦ le flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket. ◦ Informations de ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA). ◦ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Informations sur le ticket Carte de contact	• Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.
Carte de mappage de demande de service	• <i>Service Request Playbook</i> Seulement • Nouveau composant de la mise en page du playbook basée sur les processus. • S'affiche après l'étape d'admission, si le module d'extension sn-geo-map est installé et que la clé API Google est configurée.
Carte d'éléments reçus	• <i>Playbook pour les licences et les autorisations</i> Seulement • Apparaît sur le côté gauche du playbook. • Affiche les licences/permis qui sont actives, qui ont expiré et qui arrivent bientôt à échéance, ainsi que le temps restant sur chacun d'eux.

Public Sector Digital Services Manuels

La Public Sector Digital Services plateforme comprend les playbooks suivants :

Playbook pour les licences et les autorisations

L'application Playbook pour les licences et les autorisations fournit un workflow de bout en bout pour gérer les demandes de licences et d'autorisations soumises par les utilisateurs finaux du secteur public. L'application comprend les éléments suivants :

- Playbook packagé qui déploie des types de tickets, des playbooks, une logique métier, des SLA, des notifications et bien plus encore prêts à l'emploi afin d'automatiser le workflow afin d'orchestrer le processus et d'aider les agents à résoudre les demandes plus rapidement et efficacement.
- Catalogue personnalisable d'options de demande de licences et d'autorisations prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir sur le Government Service Portal.
- Modèle de données extensible via des définitions de service.

Information Request Playbook

L'application Information Request Playbook fournit un workflow de bout en bout pour gérer les demandes d'informations et d'enregistrements publics soumises par les utilisateurs finaux du secteur public. L'application comprend les éléments suivants :

- Catalogue de services d'options de demande d'informations prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir sur le Government Service Portal.
- Processus de workflow automatisé que les agents utilisent pour résoudre les demandes d'informations plus rapidement et efficacement.
- Si vous utilisez Affectation de travail avancée, un canal de service de demande d'informations que les administrateurs peuvent utiliser pour acheminer automatiquement les demandes d'informations aux agents désignés.

Service Request Playbook

L'application Service Request Playbook fournit un workflow de bout en bout pour gérer les demandes de service non urgent soumises par les utilisateurs finaux du secteur public. L'application comprend les éléments suivants :

- Catalogue de services d'options de demande non urgentes prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir sur le Government Service Portal.
- Processus de workflow automatisé que les agents utilisent pour résoudre les demandes de service non urgentes plus rapidement et efficacement.
- Si vous utilisez Affectation de travail avancée, un canal de service de demande de service que les administrateurs peuvent utiliser pour acheminer automatiquement les demandes de service non urgentes vers les agents désignés.
- Rubrique de conversation Agent virtuel prédéfinie qui permet aux membres et aux entreprises d'utiliser Agent virtuel pour soumettre des demandes de service non urgentes.

Pour plus d'informations sur les mises en page et les variantes basées sur les processus dans la , reportez-vous à la Espace de travail configurable de CSMsection [Process page variants](#) .

Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de Playbooks pour Public Sector Digital Services, consultez [Configurer Public Sector Digital Services](#).

Utiliser Playbook pour les licences et les autorisations

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de tickets de licences et permis, vous pouvez utiliser le Playbook pour les licences et les autorisations for Public Sector Digital Services pour gérer et résoudre les demandes de licences et d'autorisations.

Vue d'ensemble

Un playbook vous fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de licences et d'autorisations.

Il Playbook pour les licences et les autorisations apparaît automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande de licence et d'autorisation à l'aide du Espace de travail configurable de CSM. Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez réaliser. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée. Lors de l'utilisation d'un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail nécessaire pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Les workflows d'un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. En utilisant un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de demande d'informations.

Étapes du playbook

À l'instar d'autres guides de la PSDS, ce guide contient quatre étapes (c.-à-d. l'admission, l'examen, le processus et la décision) et plusieurs activités à chaque étape. Ci-dessous, vous trouverez un diagramme illustrant le workflow de base du playbook de licence et autorisation. Ce workflow peut être modifié pour correspondre à un cas d'utilisation de licence/autorisation spécifique.

Les Playbook pour les licences et les autorisations étapes sont répertoriées dans le tableau suivant.

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande de licence et d'autorisation et en l'affectant au bon agent.
Revue	Agit comme un point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d'examiner les détails du ticket.
Processus	Vous guide à travers les activités pour l'exécution des demandes de licence et d'autorisation.
Décision	Saisit et communique les documents et les informations à l'électeur et à tout autre agent ou tiers impliqué.

Mise en page du playbook

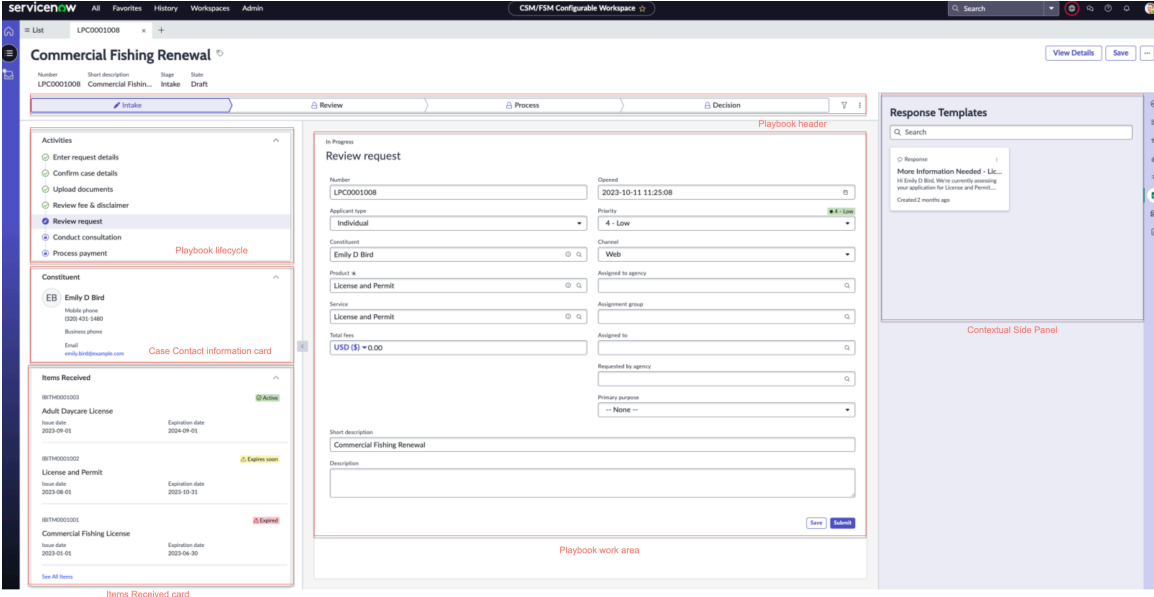
Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, l'espace de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité par défaut pour est Playbook pour les licences et les autorisations la vue d'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur la tâche de ticket au premier plan de l'espace de travail du playbook à mesure que vous travaillez dessus.

La disposition du playbook basée sur les processus affiche les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale qui donne à l'agent une vue complète de l'ensemble du processus et indique où il se trouve actuellement dans ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur les tickets.
- Enregistrez les informations sur le côté gauche de la page, telles que les coordonnées qui sont toujours disponibles.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel pris en charge par le composant d'enregistrements connexes dynamiques.

Mise en page du playbook avec la vue Expérience basée sur les processus



Traduction automatique

Le tableau suivant présente les composants que vous pouvez voir dans l'espace de Playbook pour les licences et les autorisations travail.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• Apparaît en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression à travers les étapes du playbook.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
	• Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités selon l'utilisateur affecté ou l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie du playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape.] • Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle.
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Inclut les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : ◦ le flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket. ◦ Informations de ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA). ◦ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Informations sur le ticket Carte de contact	• Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.
Carte d'éléments reçus	• Apparaît sur le côté gauche du playbook. • Affiche les licences/permis qui sont actives, qui ont expiré et qui arrivent bientôt à échéance, ainsi que le temps restant sur chacun d'eux.

Pour plus d'informations sur les mises en page et les variantes basées sur les processus dans la , reportez-vous à la Espace de travail configurable de CSMsection [Process page variants](#) .

Résolution d'un ticket de licence et d'autorisation à l'aide de Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez utiliser des playbooks pour créer des tickets et effectuer les tâches et les activités nécessaires à la résolution de types spécifiques de tickets.

Vue d'ensemble

i Remarque :

Vérifiez que l'application Playbook pour les licences et les autorisations , distincte de l'application Public Sector Digital Services Core, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Playbook pour les licences et les autorisations](#) .

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent des services gouvernementaux dans le Playbook pour les licences et les autorisationsEspace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

Étapes de ticket dans Playbook pour les licences et les autorisations

L'expérience Playbook pour les licences et les autorisations commence par l'étape **d'admission** . Cette étape est l'étape du playbook par défaut pour un nouveau ticket de demande de licence et d'autorisation.

Utilisez cette étape du playbook pour recueillir et confirmer des informations sur le demandeur, la licence ou l'autorisation demandée, si le demandeur est éligible à ce type de licence ou d'autorisation et s'il est exempté des frais associés à la licence ou au permis. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur à cette étape, charger des documents supplémentaires, ajouter des commentaires supplémentaires, ajouter des parties associées et planifier une consultation via les notes de travail.

Si le ticket a été soumis par un membre par l'intermédiaire du Portail des services pour gouvernement, celui-ci sera en mesure de télécharger des documents et de consulter les frais et les avis de non-responsabilité associés à la demande de licence ou d'autorisation avant que le ticket ne se poursuive. À la fin de l'étape Admission, les agents doivent saisir les détails du paiement qui a été traité ou auquel vous avez renoncé.

Le playbook passe à l'étape **Réviser** . À cette étape, vous pouvez effectuer le dépannage initial du ticket, vérifier les documents justificatifs et les informations d'identification, et configurer toutes les inspections nécessaires pour l'approbation de la licence ou de l'autorisation. Vous pouvez déplacer le ticket à l'étape suivante lorsque des détails sont fournis dans les notes de travail sur les inspections (ordres de travail ouverts ou travail effectué pendant) ou la vérification des documents.

Le playbook passe à l'étape **Processus** . À cette étape, le ticket peut être acheminé vers un agent de niveau supérieur, qui peut évaluer l'intégralité de la demande de licence ou d'autorisation, approuver une exemption de frais, créer des tâches de ticket, demander

ou effectuer des inspections supplémentaires et ajouter ou demander des informations supplémentaires.

Une fois que les demandes d'informations supplémentaires et toutes les tâches de ticket ouvertes sont terminées, le ticket est déplacé vers l'activité **Proposer une décision**. Des informations complémentaires peuvent être sollicitées auprès du demandeur à tout moment au cours de cette étape. Une fois que la décision, souvent prise par un agent de niveau supérieur, est proposée, elle est acheminée vers l'agent d'origine, qui peut demander ou effectuer ses propres inspections supplémentaires, et ajouter ou demander plus d'informations. Cet agent a alors la possibilité de confirmer ou d'opposer son veto à la proposition de décision de l'autre agent.

La dernière étape est Playbook pour les licences et les autorisations l'étape de **la décision**. À l'étape Décision, l'état de la licence ou de l'autorisation passe à **Accordé**, et la licence ou l'autorisation peut être générée et acheminée vers le membre. Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer que l'approbation de la licence ou de l'autorisation a été obtenue et que la licence ou l'autorisation demandée a été générée numériquement dans le playbook et transmise via le Portail des services pour gouvernement.

Le demandeur peut alors accepter ou rejeter la licence ou l'autorisation. Si le demandeur accepte le résultat, le ticket est automatiquement fermé. Si le demandeur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat. Une demande de licence ou de permis peut également être approuvée ou refusée sous condition. L'agent peut préciser pourquoi dans les notes de travail.

Terminer l'étape Admission dans Playbook pour les licences et les autorisations

La première étape de résolution d'un ticket est de terminer l'étape Admission.Playbook pour les licences et les autorisations

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, accédez à **Listes > Demandes de licences et d'autorisations > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.
3. Sélectionnez **Licence/Autorisation générale** dans la liste déroulante Service et **Nouvelle demande de licence/d'autorisation** dans la liste déroulante Type de ticket.
4. Sélectionnez **Créer un ticket**.
Le Playbook pour les licences et les autorisations ouvre et lance la première activité de collecte des détails de la demande.
5. Sur la carte d'activité Entrer les détails de la demande, confirmez l'admissibilité du demandeur et sélectionnez **Continuer**.
6. Renseignez les champs du formulaire avec les coordonnées du demandeur et les détails de la demande.
7. Sous Représentation, cochez la case **Demande au nom de quelqu'un d'autre**.
8. Entrez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel le demandeur soumet la demande, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :

Tous les codemandeurs d'une licence ou d'un permis doivent avoir un compte de contact d'affaires associé à leur entreprise pour être inclus dans une demande de licence ou de permis. Chaque contact peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services pour gouvernement, ou un agent de service gouvernemental peut créer un enregistrement de contact d'entreprise pour lui. Pour en savoir plus sur la façon dont les agents peuvent créer un enregistrement de contact professionnel à partir des informations saisies dans une demande de licence et d'autorisation, reportez-vous à [Créer un compte de contact professionnel à partir des données d'une demande de licence ou d'autorisation](#).

- 9. Facultatif :** Sélectionnez tous les ajouts, tels que les avenants d'autorisation.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou du permis varie en fonction de chaque sélection ou combinaison de sélections.
- 10.** Passez en revue les frais associés aux choix du demandeur.
Le total des frais change dynamiquement en fonction des options sélectionnées. Si l'électeur ou le demandeur est exonéré des frais, cochez la case **Exonération des frais** et entrez une justification pour demander une exemption pour lui.
- 11.** Sélectionnez **Soumettre** pour passer à l'activité suivante.
- 12.** Ajoutez toutes les parties connexes supplémentaires.
Les parties liées peuvent inclure des partenaires commerciaux, des gestionnaires ou tout contact professionnel susceptible d'avoir besoin d'accéder à cette licence/autorisation. Il doit s'agir de contacts déjà inscrits sur le Portail des services pour gouvernement et associés à votre entreprise.
- 13.** Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité **Télécharger des documents**.
- 14.** Chargez tous les documents qui vérifient l'identité du demandeur et de la partie associée, ou qui fournissent un contexte supplémentaire pour votre demande.
Un ticket est créé avec les informations de la demande de licence ou d'autorisation et toutes les parties liées, et est maintenant acheminé vers le membre via le Portail des services pour gouvernement, où il peut télécharger tous les documents d'identité, informations d'identification ou documents justificatifs requis pour cette demande de licence/d'autorisation. L'affaire se poursuit une fois que l'électeur a téléchargé ces documents. La documentation requise varie selon la demande.
- 15.** Une fois que le membre a téléchargé les documents justificatifs, examinez les pièces jointes et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité **Frais d'examen et clause de non-responsabilité**.
Le ticket est à nouveau acheminé vers le membre via le , où il peut télécharger les Portail des services pour gouvernement documents justificatifs d'exonération des frais, le cas échéant, ou d'autres pièces justificatives requises pour cette demande de licence/d'autorisation. L'affaire se poursuit une fois que l'électeur a téléchargé ces documents et reconnu les frais et les avis de non-responsabilité.
- 16.** Une fois que l'électeur a pris connaissance des frais et des avis de non-responsabilité, le dossier est déplacé vers la file d'attente, où il peut être récupéré par un autre agent de votre agence, qui examinera la demande et fournira des options de rendez-vous pour la consultation de licence ou de permis.
- 17.** Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour confirmer que vous avez révisé la demande.
- 18.** Saisissez les heures disponibles dans les notes de travail.
- 19. Sélectionner Planifier la consultation**
Le cas est à nouveau acheminé vers l'électeur via le , où il Portail des services pour gouvernement peut accepter ou rejeter les heures proposées pour une entrevue, une consultation ou une inspection.
- 20.** Après la consultation, saisissez toutes les notes pertinentes sur le ticket dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
- 21.** Paiement.

22. Sélectionnez Déplacer vers Réviser.

Le ticket passe à l'étape **Examiner** et l'étape **Admission** est maintenant terminée.

Terminer l'étape Révision dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape Révision, deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook pour les licences et les autorisations

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Examinez les fichiers joints au ticket et confirmez que le demandeur a inclus les documents requis pour valider son identité en cochant les cases associées au type de document.
2. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. Sélectionnez toutes les exemptions qui s'appliquent au ticket, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Si aucune exemption ne s'applique au ticket, sélectionnez **Aucun code d'exemption applicable**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous avez des demandes terminées similaires ou liées.
5. Estimez les frais associés à cette demande à l'aide de l'estimateur des frais.
L'estimateur de frais ne peut être exécuté qu'une seule fois.
6. Saisissez les détails de l'estimation des frais dans les notes de travail, puis sélectionnez **Demander l'approbation des frais**.
Si le demandeur est admissible à une dispense des frais, entrez cette information ici. L'estimation des frais est maintenant envoyée à la facturation pour approbation. Une fois l'estimation des frais approuvée, marquez l'étape comme terminée.
7. Sélectionnez **Envoyer pour approbation du demandeur** pour envoyer l'estimation des frais au demandeur.

Cette activité est automatiquement marquée comme terminée une fois que le demandeur a approuvé les frais, et le ticket est déplacé vers l'activité Traiter le paiement.
8. Vérifiez que le paiement a été envoyé, puis sélectionnez **Déplacer vers Traiter**.
L'étape de révision est maintenant terminée et le ticket passe à l'étape Processus.

Terminer l'étape Processus dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape Processus comme troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook pour les licences et les autorisations

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Chargez les documents nécessaires pour répondre à cette demande en sélectionnant **Nouveau document** ou **Lier un document**.
2. Passez à l'activité suivante en sélectionnant **Préparer pour la révision**.

3. Saisissez toutes les notes de travail ou détails supplémentaires nécessaires pour la révision juridique, puis sélectionnez **Envoyer pour révision juridique**.

Une tâche de ticket est maintenant créée et affectée au groupe d'affectation Examen juridique pour approbation. Si les documents chargés sont rejetés pendant l'examen juridique, vous devrez peut-être effectuer des changements et demander à nouveau un examen ou déplacer le ticket directement à l'étape Décision.

4. Une fois l'examen juridique terminé, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Le ticket est déplacé vers l'activité Avant mise en production de revue finale, où les documents et les détails de la demande sont examinés par le groupe d'affectation de l'équipe de révision finale.

5. Une fois que les documents ont été approuvés par l'équipe de révision finale, sélectionnez **Passer à la décision**.

L'étape Processus est terminée et le ticket passe à l'étape Décision.

Terminer l'étape Décision dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape Décision, dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook pour les licences et les autorisations

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Entrez les notes de travail du client ou d'autres utilisateurs sur la liste de surveillance des tickets, puis sélectionnez **Mise en production** pour communiquer les informations au demandeur.
2. **Facultatif** : Si le demandeur a choisi d'être informé par courrier, vérifiez que l'avis a été envoyé par la poste dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. **Facultatif** : Si le demandeur a choisi d'être informé par téléphone, vérifiez que l'avis a été envoyé par téléphone dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
4. Examinez le code et les notes de résolution, puis sélectionnez **Proposer une solution**.
Toutes les tâches de ticket doivent être fermées avant qu'un agent puisse proposer une solution au ticket. Une notification est envoyée au membre pour l'informer que la demande est terminée. L'électeur peut accepter ou rejeter la proposition. Si le membre accepte la proposition, le ticket est automatiquement fermé. Si le membre rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat.

Suivre les demandes de licences et d'autorisations à l'aide de Playbook pour les licences et les autorisations

Suivez toutes les demandes de licences et d'autorisations qui vous sont affectées ou qui sont affectées à d'autres agents de votre agence gouvernementale à l'aide de .Playbook pour les licences et les autorisations

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_lic_prmt.government_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket, un formulaire s'ouvre avec les sections suivantes :

- Un enregistrement de l'activité sur le ticket, y compris les pièces jointes ajoutées ou toute interaction entre le demandeur et l'agent de ticket de demande de licence et d'autorisation.
- Tâches ou actions qui doivent être effectuées par l'utilisateur, telles que l'acceptation ou le rejet d'un résultat de ticket.
- Les détails du ticket, y compris les informations de contact, le numéro de ticket, ainsi que l'étape et l'état du ticket.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le Playbook pour les licences et les autorisations en accédant à **Listes** dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de licence et d'autorisation** et sélectionnez **Toutes**.
3. Dans la section Demandes de licence et d'autorisation, sélectionnez une liste décrite dans le tableau suivant.

Listes des demandes de licences et d'autorisations

Liste	Description
Tous	Tous les tickets de demande de licence et d'autorisation auxquels l'agent a accès.
Mes tickets	Tous les tickets de demande de licence et d'autorisation affectés à l'agent.
Mes éléments ouverts	Tickets ouverts affectés à l'agent de ticket de demande de licence et d'autorisation.
Non affecté pour mon groupe	Tickets qui appartiennent à l'un des groupes de l'agent de ticket de demande de licence et d'autorisation, mais qui n'ont pas été affectés à un agent.

Créer une demande de licence et d'autorisation au nom d'un membre ou d'une entreprise

Les agents du service gouvernemental peuvent créer des demandes au nom des électeurs ou des entreprises à partir de .Portail des services pour gouvernement Les membres peuvent également créer et soumettre des demandes de licence/d'autorisation au nom de quelqu'un d'autre via le Portail des services pour gouvernement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, accédez à **Listes > Demandes de licences et d'autorisations > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.
3. Sélectionnez **Licence/Autorisation générale** dans la liste déroulante Service et **Nouvelle demande de licence/d'autorisation** dans la liste déroulante Type de ticket.
4. Sélectionnez **Créer un ticket**.
Le Playbook pour les licences et les autorisations ouvre et lance la première activité de collecte des détails de la demande.

5. Sur la carte d'activité Entrer les détails de la demande, confirmez l'admissibilité du demandeur et sélectionnez **Continuer**.
6. Renseignez les champs du formulaire avec les coordonnées du demandeur et les détails de la demande.
7. Sous Représentation, cochez la case **Demande au nom de quelqu'un d'autre**.
8. Entrez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel le demandeur soumet la demande, puis sélectionnez **Enregistrer**.

i Remarque :

Tous les codemandeurs d'une licence ou d'un permis doivent avoir un compte de contact d'affaires associé à leur entreprise pour être inclus dans une demande de licence ou de permis. Chaque contact peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services pour gouvernement, ou un agent de service gouvernemental peut créer un enregistrement de contact d'entreprise pour lui. Pour en savoir plus sur la façon dont les agents peuvent créer un enregistrement de contact professionnel à partir des informations saisies dans une demande de licence et d'autorisation, reportez-vous à [Créer un compte de contact professionnel à partir des données d'une demande de licence ou d'autorisation](#).

9. **Facultatif :** Sélectionnez tous les ajouts, tels que les avenants d'autorisation.
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou du permis varie en fonction de chaque sélection ou combinaison de sélections.
10. Passez en revue les frais associés aux choix du demandeur.
Le total des frais change dynamiquement en fonction des options sélectionnées. Si l'électeur ou le demandeur est exonéré des frais, cochez la case **Exonération des frais** et entrez une justification pour demander une exemption pour lui.
11. Sélectionnez **Soumettre** pour passer à l'activité suivante.
12. Ajoutez toutes les parties connexes supplémentaires.
Les parties liées peuvent inclure des partenaires commerciaux, des gestionnaires ou tout contact professionnel susceptible d'avoir besoin d'accéder à cette licence/autorisation. Il doit s'agir de contacts déjà inscrits sur le Portail des services pour gouvernement et associés à votre entreprise.
13. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Résultats

Un ticket est créé avec les informations de la demande de licence ou d'autorisation et toutes les parties liées, et est maintenant acheminé vers le membre via le Portail des services pour gouvernement, où il peut télécharger tous les documents d'identité, informations d'identification ou documents justificatifs requis pour cette demande de licence/ d'autorisation. L'affaire se poursuit une fois que l'électeur a téléchargé ces documents.

Utilisation du panneau latéral contextuel dans Public Sector Digital Services Playbook pour les licences et les autorisations

Le panneau latéral contextuel vous fournit les outils qui peuvent vous aider à rechercher et à résoudre les problèmes concernant vos tickets.

Le panneau latéral contextuel de l'application Espace de travail configurable de CSM vous donne accès à des informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets de demande de licence et d'autorisation.

Elle comprend une colonne d'icônes que vous pouvez sélectionner pour accéder à différents types d'informations.

Le tableau suivant vous montre les onglets que vous devez voir dans le panneau latéral contextuel de .Playbook pour les licences et les autorisations

Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône d'informations d'enregistrement	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook pour les licences et les autorisations, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails sur les membres, la chronologie du ticket et les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs et inactifs. Pour plus d'informations sur l'affichage des informations sur le ruban dans les playbooks, consultez Afficher les informations du ruban dans Playbook pour les licences et les autorisations .
Icône Flux	Possibilité de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.
Icône Pièces jointes (icône)	Possibilité pour vous de joindre le contenu de la base de connaissances à une réponse au demandeur dans le flux d'activité.
Icône Enregistrements connexes dynamiques ()	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.
Icône de modèle d'e-mail (icône)	Messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour en savoir plus sur l'utilisation et la création de modèles de réponse, reportez-vous à Utiliser les modèles de réponses dans Playbook pour les licences et les autorisations .
Icône de modèle ()	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône Créer .

Utiliser les modèles de réponses dans Playbook pour les licences et les autorisations

Répondez aux tickets à l'aide des modèles de réponse du panneau latéral contextuel de .Espace de travail configurable de CSM Les bons modèles vous font gagner du temps en éliminant les tâches répétitives. Les modèles de réponses remplacent le texte statique par les détails de la demande de licence/autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, ou sn_gsm.service_manager, sn_gsm.case_task_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélection de l'icône des modèles de réponses affiche les messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans des tickets et des tâches de ticket.

Dans Playbook pour les licences et les autorisations, les modèles de réponses remplacent le texte statique par des détails issus de la demande de licence/autorisation, tels que :

- Nom du citoyen ou du contact professionnel
- Numéro de demande de licence/d'autorisation
- Date de soumission de la demande de licence/d'autorisation
- Description courte
- Informations sur l'adresse
- Affecté à

Pour plus d'informations sur la création de modèles de réponse, consultez [Créer ou modifier un modèle de réponse](#) .

Procédure

1. Dans , ouvrez une tâche de demande d'informations Espace de travail configurable de CSM.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône des modèles de réponse pour afficher une liste des modèles disponibles.
3. Dans le panneau latéral Modèles de réponses, recherchez un modèle.
4. Sélectionnez un modèle, puis sélectionnez **Copier** pour copier le modèle dans le presse-papiers. Collez le texte du modèle dans le champ **Notes de travail** ou dans le champ **Commentaires supplémentaires**.

Utilisation du flux d'activité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel après Espace de travail configurable de CSM avoir créé un enregistrement de demande de licence et d'autorisation à l'aide de .Playbook pour les licences et les autorisations Le flux d'activité vous permet de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui facilite la transmission et le suivi des informations.

Utiliser le flux d'activités

Vous pouvez utiliser un flux d'activité pour communiquer avec les demandeurs et suivre les informations d'un enregistrement. Le flux d'activité se met à jour lorsque l'activité actuelle du playbook est mise à jour.

Vous pouvez accéder au flux d'activité en sélectionnant l'icône du flux d'activité (dans le panneau latéral contextuel.

Tâches d'agent dans le flux d'activité

Le tableau suivant répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité.

Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	Activité actuelle dans l'espace de travail du playbook qui détermine les informations affichées dans le flux d'activité.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations du ticket ou de la tâche. En haut du flux d'activité, sélectionnez Ticket ou Tâche pour changer de vue.
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	Dans la section Composer : 1. Sélectionnez l'activité Notes de travail ou commentaires . 2. Ajoutez les informations au champ de texte. 3. Sélectionnez Publier des notes de travail ou Publier des commentaires. La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par d'autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.
Filtrer ou rechercher des publications	En haut de la section Activité, sélectionnez l'icône de filtre () pour afficher les sélections de filtres : • Types de publication : Sélectionnez les types de publications à afficher, telles que les notes de travail ou les pièces jointes. • Modifications du champ : Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications dans ces champs uniquement. • Signalé: Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • Jeux de filtres : sélectionnez au moins deux filtres dans cette liste. Recherchez toutes les publications d'activité en sélectionnant l'icône de recherche ()
Trier les publications	Triez les publications de la plus récente à la plus ancienne ou de la plus ancienne à la plus récente en sélectionnant l'icône de tri ()
Développer et réduire les publications	Agrandir et réduire les publications en sélectionnant l'icône Plus d'options (icône )

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	• Agrandir toutes les publications : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • Réduire toutes les publications : renvoie les publications à leur état précédent.

Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez afficher les enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel du playbook dans Espace de travail configurable de CSM. Ces enregistrements changent dynamiquement en fonction de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Utilisation d'enregistrements connexes dans Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel après avoir créé un enregistrement de demande de licence et d'autorisation.

L'onglet **Enregistrements connexes** affiche les enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Les enregistrements qui sont affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes** dépendent des paramètres suivants :

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Différents enregistrements connexes s'affichent en fonction de chaque étape et étape du playbook. Aux étapes d'admission et d'examen, l'agent devrait voir les demandes de licence/autorisation fermées similaires, afin de pouvoir comparer les résultats des demandes similaires. Aux étapes Processus et Décision, les agents doivent voir toutes les tâches de ticket ouvertes qui empêchent le ticket de passer à l'étape suivante, ou qui sont résolues et fermées.

Types d'enregistrements connexes

Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste sous forme de carte en lecture seule. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste. Selon la configuration de l'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité de playbook, vous pouvez voir les types d'enregistrements connexes suivants :

- SLA
- Escalades
- Bloqué par
- Ouvrir des tâches de ticket
- Demandes de licence/autorisation similaires

- E-mails
- E-mails de brouillon
- Documents
- Approbations
- Lacunes en connaissances
- Base d'installation
- Connaissance jointe
- Demandes
- Interactions
- Tickets connexes
- Notes de gestion spéciale
- Rendez-vous
- Parties connexes

Personnalisation de la vue des enregistrements connexes

La table suivante répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Icône Enregistrements connexes (☰) que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste Enregistrements connexes. Les enregistrements connexes apparaissent au format de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Filtre en haut de la liste Enregistrements connexes où vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour afficher la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Service Request Playbook.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche textuelle. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Service Request Playbook.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte de la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Icône de vue de liste ( permettant d'afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet de l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent.

Afficher les informations du ruban dans Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez afficher les informations sur le ruban dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM. Le ruban affiche les informations importantes sur le ticket, telles que les informations sur l'enregistrement de demande d'informations, les coordonnées du membre et la chronologie du ticket.

Sélectionnez l'icône d'informations d'enregistrement (icône ) dans le panneau latéral contextuel pour afficher les informations sur le ruban.

Vous pouvez voir les informations sur les champs dans le panneau latéral contextuel dans la table suivante.

Champs du ruban de panneau latéral contextuel

Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Numéro d'enregistrement de ticket, brève description, étape, état.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur le membre et le contact pour le ticket.
Chronologie	Résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le membre/l'entreprise. Vous pouvez également voir combien de temps l'agent et l'utilisateur ont consacré au ticket.
SLA	Les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et les violations.

Ajouter plusieurs parties à un enregistrement dans Playbook pour les licences et les autorisations

En tant qu'agent gouvernemental, vous pouvez ajouter d'autres contacts professionnels ou membres à une demande de licence ou d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Ouvrez le Playbook pour les licences et les autorisations en accédant à Listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de licence et d'autorisation** et sélectionnez **Toutes**.
3. Ouvrez le ticket de demande de licence ou d'autorisation auquel vous souhaitez ajouter plusieurs parties associées.

i Remarque :

Les parties associées peuvent uniquement être modifiées si le ticket est à l'étape **Admission** ou **Examen**.

4. Accédez à l'activité **Ajouter des parties associées** à l'étape Admission de Playbook pour les licences et les autorisations.
5. Sélectionnez **Ajouter une partie associée**.
6. Sélectionnez le type et la responsabilité de la partie associée dans la liste déroulante, puis entrez le nom de son contact dans le champ Contact pour rechercher les contacts existants qui correspondent à ce nom.

i Remarque :

Tous les codemandeurs de licence/permis doivent avoir un compte de contact d'affaires pour être inclus dans une demande de licence/permis. Chaque contact peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services pour gouvernement, ou un agent de service gouvernemental peut créer un enregistrement de contact d'entreprise pour lui. Pour en savoir plus sur la façon dont les agents peuvent créer un enregistrement de contact professionnel à partir des informations saisies dans une demande de licence et d'autorisation, reportez-vous à [Créer un compte de contact professionnel à partir des données d'une demande de licence ou d'autorisation](#).

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Répétez les étapes 5 à 7 pour ajouter autant de parties associées que nécessaire.
9. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Créer un compte de contact professionnel à partir des données d'une demande de licence ou d'autorisation

Utilisez les coordonnées des parties liées saisies dans une demande de licence ou d'autorisation pour créer des comptes de contact professionnel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Accédez au Espace de travail configurable de CSM et sélectionnez **Interactions > Tous**.
2. Sélectionnez le numéro d'interaction pour ouvrir un enregistrement d'interaction existant, ou sélectionnez la nouvelle icône  pour créer une interaction.

3. Sélectionnez le type d'interaction et affectez l'interaction à un utilisateur.
4. **Facultatif** : Entrez une brève description de l'interaction.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Créer un business** et renseignez les champs.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Modifier ou supprimer un contact professionnel ou une partie liée d'une demande de licence et d'autorisation

Les contacts professionnels supplémentaires peuvent être modifiés ou supprimés par un agent de service gouvernemental avant qu'un ticket de licence ou d'autorisation n'atteigne l'étape du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Ouvrez le Playbook pour les licences et les autorisations en accédant à Listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de licence et d'autorisation** et sélectionnez **Toutes**.
3. Ouvrez le ticket de demande de licence ou d'autorisation duquel vous souhaitez supprimer un contact professionnel.

Remarque :

Les parties associées peuvent uniquement être modifiées si le ticket est à l'étape **Admission** ou **Examen**.

4. Accédez à l'activité **Ajouter des parties associées** à l'étape Admission de Playbook pour les licences et les autorisations.
5. Sélectionnez l'icône de  en regard du contact professionnel que vous souhaitez supprimer ou l'icône de  en regard du contact professionnel que vous souhaitez modifier.
6. Sélectionnez **Enregistrer** une fois que vous avez terminé de modifier les informations sur la partie associée.
7. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour enregistrer l'activité.

Utiliser Information Request Playbook

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de ticket de demande d'informations, vous pouvez utiliser le Information Request Playbook for Public Sector Digital Services pour gérer et résoudre les demandes d'informations et d'enregistrements publics.

Vue d'ensemble

Un playbook vous fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande d'informations.

Il Information Request Playbook apparaît automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande d'informations à l'aide du Espace de travail configurable de CSM.

Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez réaliser. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée. Lors de l'utilisation d'un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail nécessaire pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Les workflows d'un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. En utilisant un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de demande d'informations.

Étapes du playbook

Les Information Request Playbook étapes sont répertoriées dans le tableau suivant.

Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande d'informations et en l'affectant à l'agent approprié.
Revue	Agit comme un point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d'examiner les détails du ticket pour vérifier que le problème est valide et doit être résolu.
Processus	Vous guide à travers les activités d'exécution de la demande d'informations.
Décision	Saisit et communique les documents et les informations à l'électeur et à tout autre agent ou tiers impliqué.

Mise en page du playbook

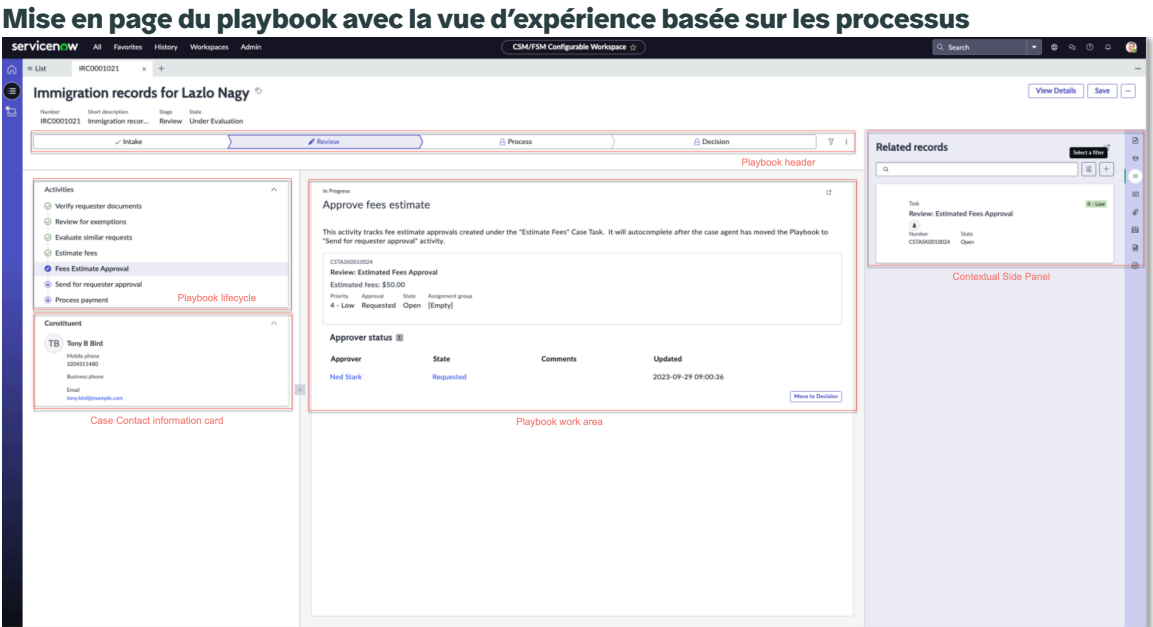
Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, l'espace de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité par défaut pour est Information Request Playbook la vue d'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur la tâche de ticket au premier plan de l'espace de travail du playbook à mesure que vous travaillez dessus.

La disposition du playbook basée sur les processus affiche les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale qui donne à l'agent une vue complète de l'ensemble du processus et indique où il se trouve actuellement dans ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur les tickets.

- Enregistrez les informations sur le côté gauche de la page, telles que les coordonnées qui sont toujours disponibles.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel pris en charge par le composant d'enregistrements connexes dynamiques.



La table suivante montre les composants que vous pouvez voir dans l’espace de travail du playbook de demande d’informations.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• Apparaît en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression à travers les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités selon l'utilisateur affecté ou l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie du playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape. • Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle.

Traduction automatique

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Inclut les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : ◦ le flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket. ◦ Informations de ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA). ◦ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Carte de membre ou de visite	• Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.

Pour plus d'informations sur les mises en page et les variantes basées sur les processus dans la , reportez-vous à la Espace de travail configurable de CSMsection [Process page variants](#) .

Créer un enregistrement de demande d'informations à l'aide de Information Request Playbook

Créez un enregistrement de demande d'informations dans l'application à l'aide Public Sector Digital Services d'une Information Request Playbook activité. L'utilisation d'un playbook vous permet de créer et de résoudre efficacement une demande d'informations.

Avant de commencer

Remarque :

Avant de commencer cette procédure, vérifiez que l'application Information Request Playbook , distincte de Public Sector Digital Services Core, est installée et activée dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer Information Request Playbook pour Public Sector Digital Services](#).

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un playbook est configuré pour utiliser un générateur d'enregistrement, vous pouvez créer un enregistrement à l'aide d'une activité playbook. Si un ticket est déjà associé à un playbook, un nouveau type de ticket de demande d'informations est ouvert dans un nouvel onglet, avec Playbook comme onglet par défaut. La création d'un enregistrement à partir d'une liste ou d'un formulaire, ou à partir d'une activité dans un autre playbook, ouvre et

Information Request Playbook lance la première activité. Cette activité, la première étape de l'étape Admission, vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement.

Procédure

- 1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, accédez à **Listes > Demandes d'informations > Tous**.
- 2. Sélectionnez **Nouveau**.
L'étape Admission Information Request Playbook s'ouvre et lance la première activité de collecte des détails de la demande.
- 3. Renseignez les informations sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande.
- 4. Sélectionnez **Enregistrer**.
Un ticket est créé avec les informations de demande d'informations. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape Admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en évidence comme l'activité actuelle.

Utilisation du panneau latéral contextuel dans Public Sector Digital Services Information Request Playbook

Le panneau latéral contextuel vous fournit les outils qui peuvent vous aider à rechercher et à résoudre les problèmes concernant vos tickets.

Le panneau latéral contextuel de l'application vous donne accès à des informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets de demande d'informations Espace de travail configurable de CSM .

Elle comprend une colonne d'icônes que vous pouvez sélectionner pour accéder à différents types d'informations.

Le tableau suivant vous montre les onglets que vous devez voir dans le panneau latéral contextuel de .Information Request Playbook

Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône d'informations d'enregistrement	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Service Request Playbook, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails sur les membres, la chronologie du ticket et les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs et inactifs. Pour plus d'informations sur l'affichage des informations sur le ruban dans les playbooks, consultez Afficher les informations du ruban dans Information Request Playbook .
Assistant d'agent (icône	Liste des résultats de recherche avec le contenu associé à l'enregistrement que vous consultez. Le contenu peut inclure des articles de la base de connaissances, des actions recommandées ou d'autres enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de l'assistant d'agent .

Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
Icône Pièces jointes (icône )	Possibilité pour vous de joindre le contenu de la base de connaissances à une réponse au demandeur dans le flux d'activité.
Icône de modèle ()	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône Create .
Icône de modèle de réponse ()	Messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour en savoir plus sur l'utilisation et la création de modèles de réponse, reportez-vous à Utiliser les modèles de réponses dans Information Request Playbook .
Icône Enregistrements connexes dynamiques ()	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.
Icône Flux 	Possibilité de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.

Utiliser les modèles de réponses dans Information Request Playbook

Répondez aux tickets à l'aide des modèles de réponse du panneau latéral contextuel de .Espace de travail configurable de CSM Les bons modèles vous font gagner du temps en éliminant les tâches répétitives.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélection de l'icône des modèles de réponses  affiche les messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans des tickets et des tâches de ticket. Pour plus d'informations sur la création de modèles de réponse, consultez [Créer ou modifier un modèle de réponse](#) .

Procédure

1. Dans , ouvrez une tâche de demande d'informations Espace de travail configurable de CSM.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône des modèles de réponse  pour afficher une liste des modèles disponibles.
3. Dans le panneau latéral Modèles de réponses, recherchez un modèle.
4. Sélectionnez un modèle, puis sélectionnez **Copier** pour copier le modèle dans le presse-papiers. Collez le texte du modèle dans le champ **Notes de travail** ou dans le champ **Commentaires supplémentaires**.

Utilisation du flux d'activité dans Information Request Playbook

Vous pouvez accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel après avoir créé un enregistrement de demande d'informations à Espace de travail configurable de CSM l'aide de .Information Request Playbook Le flux d'activité vous permet de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui facilite la transmission et le suivi des informations.

Utiliser le flux d'activités

Vous pouvez utiliser un flux d'activité pour communiquer avec les demandeurs et suivre les informations d'un enregistrement. Le flux d'activité se met à jour lorsque l'activité actuelle du playbook est mise à jour.

Vous pouvez accéder au flux d'activité en sélectionnant l'icône du flux d'activité () dans le panneau latéral contextuel.

Tâches d'agent dans le flux d'activité

Le tableau suivant répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité.

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	Activité actuelle dans l'espace de travail du playbook qui détermine les informations affichées dans le flux d'activité. Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations du ticket ou de la tâche. En haut du flux d'activité, sélectionnez Ticket ou Tâche pour changer de vue.
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	Dans la section Composer : - Sélectionnez l'activité Notes de travail ou commentaires . - Ajoutez les informations au champ de texte. - Sélectionnez Publier des notes de travail ou Publier des commentaires. La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par d'autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.
Filtrer ou rechercher des publications	En haut de la section Activité, sélectionnez l'icône de filtre () pour afficher les sélections de filtres :

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	• Types de publication : Sélectionnez les types de publications à afficher, telles que les notes de travail ou les pièces jointes. • Modifications du champ : Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications dans ces champs uniquement. • Signalé: Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • Jeux de filtres : sélectionnez au moins deux filtres dans cette liste. Recherchez toutes les publications d'activité en sélectionnant l'icône de recherche (🔍)
Trier les publications	Triez les publications de la plus récente à la plus ancienne ou de la plus ancienne à la plus récente en sélectionnant l'icône de tri (⬇)
Développer et réduire les publications	Agrandir et réduire les publications en sélectionnant l'icône Plus d'options (icône ...) • Agrandir toutes les publications : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • Réduire toutes les publications : renvoie les publications à leur état précédent.

Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans Information Request Playbook

Vous pouvez afficher les enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel du playbook dans Espace de travail configurable de CSM. Ces enregistrements changent dynamiquement en fonction de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Utilisation d'enregistrements connexes dans Information Request Playbook

Vous pouvez afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel après avoir créé un enregistrement de demande d'informations.

L'onglet **Enregistrements connexes** affiche les enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Les enregistrements qui sont affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes** dépendent des paramètres suivants :

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Types d'enregistrements connexes

Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste sous forme de carte en lecture seule. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste. Selon la configuration de l'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité de playbook, vous pouvez voir les types d'enregistrements connexes suivants :

- Demandes d'informations similaires
- Ouvrir des tâches de ticket
- Commandes de travaux liées
- Tâches bloquées
- E-mails
- Approbations
- SLA
- Escalades pour le ticket

Personnalisation de la vue des enregistrements connexes

La table suivante répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Icône Enregistrements connexes () que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste Enregistrements connexes. Les enregistrements connexes apparaissent au format de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Filtre en haut de la liste Enregistrements connexes où vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour afficher la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Service Request Playbook.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche textuelle. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Service Request Playbook.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte de la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Icône de vue de liste ( permettant d'afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet de l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent.

Afficher les informations du ruban dans Information Request Playbook

Vous pouvez afficher les informations sur le ruban dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM. Le ruban affiche les informations importantes sur le ticket, telles que les informations sur l'enregistrement de demande d'informations, les coordonnées du membre et la chronologie du ticket.

Sélectionnez l'icône d'informations d'enregistrement (icône ) dans le panneau latéral contextuel pour afficher les informations sur le ruban.

Vous pouvez voir les informations sur les champs dans le panneau latéral contextuel dans la table suivante.

Champs du ruban de panneau latéral contextuel

Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Champs, numéro d'enregistrement de ticket, brève description, étape, état et adresse.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur le membre et le contact pour le ticket.
Chronologie	Résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le client. Vous pouvez également voir combien de temps l'agent et le client ont consacré au ticket.
SLA	Les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et les violations.

Suivre les demandes d'informations gouvernementales à l'aide de Information Request Playbook

Suivez toutes les demandes d'informations qui vous sont affectées ou sont affectées à d'autres agents de votre agence gouvernementale à l'aide de .Information Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket, un formulaire s'ouvre avec les sections suivantes :

- Une conversation de l'interaction entre le demandeur et l'agent de ticket de demande d'informations.
- L'action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, telle que l'acceptation ou le rejet d'un résultat de ticket.
- Les détails du ticket, y compris le numéro et l'état du ticket.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le Information Request Playbook en accédant à Listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes d'informations** et sélectionnez **Toutes**.
3. Dans la section Demandes d'informations, sélectionnez une liste décrite dans le tableau suivant.

Listes de demandes d'informations

Liste	Description
Tous	Tous les tickets de demande d'informations auxquels l'agent a accès.
Mes tickets	Tous les tickets de demande d'informations affectés à l'agent.
Mes éléments ouverts	Tickets ouverts affectés à l'agent de ticket de demande d'informations.
Non affecté pour mon groupe	Tickets qui appartiennent à l'un des groupes de l'agent du ticket de demande d'informations, mais qui n'ont pas été affectés à un agent.

Pour obtenir une description détaillée des champs sous chaque liste, reportez-vous à la section [Formulaire de ticket de demande d'informations](#).

Résolution d'un ticket de demande d'informations à l'aide de playbooks dans Public Sector Digital Services

Vous pouvez utiliser des playbooks pour créer des tickets et effectuer les tâches et les activités nécessaires à la résolution de types spécifiques de tickets.

Vue d'ensemble

i Remarque :

Vérifiez que l'application Information Request Playbook, distincte de l'application Public Sector Digital Services Core, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Information Request Playbook](#).

Par défaut, les étapes suivantes sont disponibles pour vous en tant qu'agent de ticket de demande d'informations dans le Information Request PlaybookEspace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

Étapes d'un playbook de demande d'informations

L'expérience Information Request Playbook commence par l'étape d'admission. Cette étape est l'étape du playbook par défaut pour un nouveau ticket de demande d'informations. Utilisez cette étape du playbook pour recueillir des informations sur le demandeur, les documents demandés et toutes les catégories d'exemption dans lesquelles la demande se situe. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur.

Le playbook passe à l'étape Réviser. À cette étape, vous pouvez effectuer le dépannage initial du ticket, évaluer les demandes similaires ou en double et déterminer si les informations demandées peuvent être divulguées et si des frais doivent être facturés. Vous pouvez faire passer le ticket à l'étape suivante lorsque le demandeur accepte les frais, ou si une dispense de frais est soumise et approuvée.

Le playbook passe à l'étape Processus. À cette étape, vous pouvez évaluer les ressources, demander une approbation des frais, créer des tâches de ticket et ajouter ou demander de nouvelles informations avant le début de la résolution du ticket. L'état du ticket passe à Travail en cours une fois le paiement des frais traité ou annulé. Le ticket est ensuite envoyé pour examen juridique. Une fois l'examen juridique terminé, le ticket passe à l'étape Décision. Vous pouvez demander des informations supplémentaires au demandeur à tout moment au cours de cette étape.

La dernière étape est Information Request Playbook l'étape de la décision. À l'étape Décision, l'état du ticket est mis à jour de Révision en cours à Prêt pour la décision une fois que le ticket a passé l'examen juridique. Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer que l'approbation du ticket a été obtenue et que les documents demandés ont été téléchargés. Le demandeur peut alors accepter ou rejeter le document. Si le demandeur accepte les documents, le ticket est automatiquement fermé. Si le demandeur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat.

Terminer l'étape Admission dans Information Request Playbook

La première étape de résolution d'un ticket est de terminer l'étape Admission.Information Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, accédez à **Listes > Demandes d'informations > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
Le Information Request Playbook ouvre et lance la première activité de collecte des détails de la demande.
3. Renseignez les informations sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
Un ticket est créé avec les informations de demande d'informations. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape Admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en évidence comme l'activité actuelle. Si vous avez activé l'activité d'interface utilisateur Documents de demande similaires, celle-ci s'affichera comme deuxième activité. Pour plus d'informations, consultez [Configurer l'interface utilisateur des documents de demande similaires dans Information Request Playbook](#).
5. **Facultatif** : Sélectionnez un document connexe pour le lier à la demande, puis sélectionnez **Suivant**.
6. Examinez les détails du ticket et effectuez des mises à jour si nécessaire.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. Sélectionnez **M'affecter**.
9. Sélectionnez **Déplacer vers réviser**.
L'étape Admission est maintenant terminée et le ticket passe à l'étape Revue.

Terminer l'étape Révision dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Révision, deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Information Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Examinez les fichiers joints au ticket et confirmez que le demandeur a inclus les documents requis pour valider son identité en cochant les cases associées au type de document.
2. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. Sélectionnez toutes les exemptions qui s'appliquent au ticket, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Si aucune exemption ne s'applique au ticket, sélectionnez **Aucun code d'exemption applicable**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous avez des demandes terminées similaires ou liées.
5. Estimez les frais associés à cette demande à l'aide de l'estimateur des frais.
L'estimateur de frais ne peut être exécuté qu'une seule fois.
6. Saisissez les détails de l'estimation des frais dans les notes de travail, puis sélectionnez **Demander l'approbation des frais**.
Si le demandeur est admissible à une dispense des frais, entrez cette information ici. L'estimation des frais est maintenant envoyée à la facturation pour approbation. Une fois l'estimation des frais approuvée, marquez l'étape comme terminée.
7. Sélectionnez **Envoyer pour approbation du demandeur** pour envoyer l'estimation des frais au demandeur.

Cette activité est automatiquement marquée comme terminée une fois que le demandeur a approuvé les frais, et le ticket est déplacé vers l'activité Traiter le paiement.

8. Vérifiez que le paiement a été envoyé, puis sélectionnez **Déplacer vers Traiter**.

L'étape de révision est maintenant terminée et le ticket passe à l'étape Processus.

Terminer l'étape Processus dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Processus comme troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Information Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Chargez les documents nécessaires pour répondre à cette demande en sélectionnant **Nouveau document** ou **Lier un document**.
2. Passez à l'activité suivante en sélectionnant **Préparer pour la révision**.
3. Saisissez toutes les notes de travail ou détails supplémentaires nécessaires pour la révision juridique, puis sélectionnez **Envoyer pour révision juridique**.
Une tâche de ticket est maintenant créée et affectée au groupe d'affectation Examen juridique pour approbation. Si les documents chargés sont rejetés pendant l'examen juridique, vous devrez peut-être effectuer des changements et demander à nouveau un examen ou déplacer le ticket directement à l'étape Décision.
4. Une fois l'examen juridique terminé, sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Le ticket est déplacé vers l'activité Avant mise en production de revue finale, où les documents et les détails de la demande sont examinés par le groupe d'affectation de l'équipe de révision finale.
5. Une fois que les documents ont été approuvés par l'équipe de révision finale, sélectionnez **Passer à la décision**.
L'étape Processus est terminée et le ticket passe à l'étape Décision.

Terminer l'étape Décision dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Décision, dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Information Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Entrez les notes de travail du client ou d'autres utilisateurs sur la liste de surveillance des tickets, puis sélectionnez **Mise en production** pour communiquer les informations au demandeur.
2. **Facultatif** : Si le demandeur a choisi d'être informé par courrier, vérifiez que l'avis a été envoyé par la poste dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. **Facultatif** : Si le demandeur a choisi d'être informé par téléphone, vérifiez que l'avis a été envoyé par téléphone dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
4. Examinez le code et les notes de résolution, puis sélectionnez **Proposer une solution**.

Toutes les tâches de ticket doivent être fermées avant qu'un agent puisse proposer une solution au ticket. Une notification est envoyée au membre pour l'informer que la demande est terminée. L'électeur peut accepter ou rejeter la proposition. Si le membre accepte la proposition, le ticket est automatiquement fermé. Si le membre rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat.

Ajouter plusieurs parties à un enregistrement dans Information Request Playbook

En tant qu'agent gouvernemental, vous pouvez ajouter d'autres personnes-ressources d'affaires ou d'autres électeurs à une demande d'information.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le Information Request Playbook en accédant à Listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes d'informations** et sélectionnez **Toutes**.
3. Ouvrez le ticket de demande d'informations auquel vous souhaitez ajouter plusieurs parties associées.

Remarque :

Les parties associées peuvent uniquement être modifiées si le ticket est à l'étape **Admission** ou **Examen**.

4. Accédez à l'activité **Ajouter des parties associées** à l'étape Admission de Information Request Playbook.
5. Sélectionnez **Ajouter une partie associée**.
6. Sélectionnez le type et la responsabilité de la partie associée dans la liste déroulante, puis entrez le nom de son contact dans le champ Contact pour rechercher les contacts existants qui correspondent à ce nom.

Remarque :

Tous les codemandeurs d'une demande d'information doivent être inscrits sur le formulaire Portail des services pour gouvernement de demande d'information. Chaque codemandeur peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services pour gouvernement, ou un agent des services gouvernementaux peut créer un compte de contact d'affaires pour lui. Pour en savoir plus sur la façon dont les agents peuvent créer un enregistrement de contact professionnel à partir des informations saisies dans une demande d'informations, reportez-vous à [Créer un enregistrement d'entreprise dans Espace de travail configurable de CSM](#).

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Répétez les étapes 5 à 7 pour ajouter autant de parties associées que nécessaire.
9. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Utiliser des playbooks de demande de service

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de service gouvernemental, vous pouvez utiliser le for Public Sector Digital Services pour gérer et résoudre les demandes de services comme l'entretien des parcs, les Service Request Playbook panneaux d'arrêt cassés ou d'autres types de problèmes communautaires.

Vue d'ensemble

Un playbook fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de service gouvernemental.

Il Service Request Playbook apparaît automatiquement dans l’onglet **Playbook** lorsque vous ouvrez ou créez un ticket de demande de service dans l’Espace de travail configurable de CSM

Un playbook se saisit d’un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d’un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez réaliser. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l’envoi automatique d’un e-mail à un membre lorsqu’une étape ou une activité est terminée, ou l’envoi automatique d’une commande de travaux à un agent de service sur site. Lors de l’utilisation d’un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail nécessaire pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Les workflows associés à un type de ticket spécifique et les activités qui doivent être effectuées pour résoudre ce type de ticket sont détaillés dans le playbook. Les playbooks vous aident également à visualiser l’ensemble du cycle de vie des workflows de demande de service en affichant votre progression dans le playbook dans l’en-tête.

Étapes du playbook

La Service Request Playbook comporte quatre étapes, répertoriées dans le tableau suivant.

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d’enregistrement en capturant les détails de la demande de service et en l’affectant à l’agent approprié.
Revue	Agit comme un point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d’examiner les détails du ticket pour vérifier que le problème est valide et doit être résolu.
Processus	Vous guide à travers les activités de résolution de ticket.
Décision	Capture et communique la décision que vous avez prise sur la demande de service à l’électeur et à tout autre agent ou tiers impliqué.

Mise en page du playbook

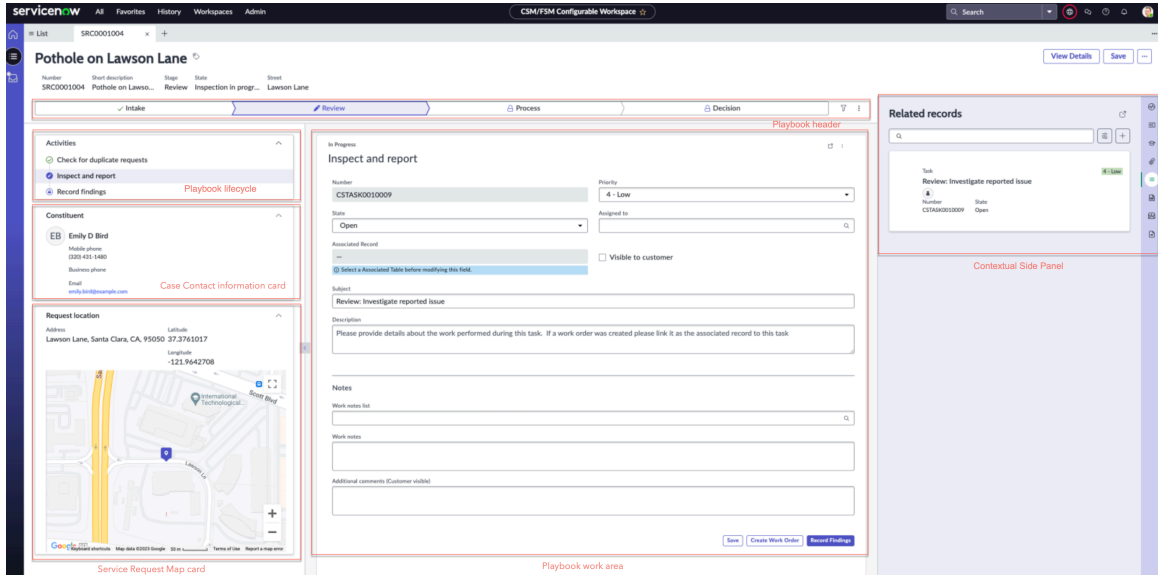
Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, l’espace de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d’activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d’activité par défaut pour est Service Request Playbook la vue d’expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l’exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l’entreprise et les informations sur la tâche de ticket au premier plan de l’espace de travail du playbook à mesure que vous travaillez dessus.

La disposition du playbook basée sur les processus affiche les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale qui donne à l'agent une vue complète de l'ensemble du processus et indique où il se trouve actuellement dans ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur les tickets.
- Enregistrez les informations sur le côté gauche de la page, telles que les coordonnées qui sont toujours disponibles.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel pris en charge par le composant d'enregistrements connexes dynamiques.

Mise en page du playbook avec la vue d'expérience basée sur les processus



Traduction automatique

La table suivante présente les composants disponibles dans l'espace de travail basé sur les Service Request Playbook processus.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• Apparaît en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontal qui affiche la progression à travers les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités selon l'utilisateur affecté ou l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Cycle de vie du playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape. • Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle.
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Inclut les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : ◦ le flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket. ◦ Informations de ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA). ◦ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Carte de membre ou de visite	• Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.
Carte de mappage de demande de service	• Nouveau composant de la mise en page du playbook basée sur les processus. • S'affiche après l'étape d'admission, si le module d'extension sn-geo-map est installé et que la clé API Google est configurée.

Pour plus d'informations sur les mises en page et les variantes basées sur les processus dans la , reportez-vous à la Espace de travail configurable de CSMsection [Process page variants](#) .

Créer un enregistrement de demande de service à l'aide de playbooks dans Public Sector Digital Services

Créez un enregistrement de demande de service dans l'application à l'aide Public Sector Digital Services d'une Service Request Playbook activité. En utilisant un playbook, vous pouvez disposer d'un moyen efficace et rationalisé de créer et de résoudre une demande de service.

Avant de commencer

Remarque :

Avant de commencer cette procédure, vérifiez que l'application Service Request Playbook, distincte de Public Sector Digital Services Core, a été installée et activée dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer Service Request Playbook pour Public Sector Digital Services](#).

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un playbook est configuré pour utiliser la fonctionnalité de générateur d'enregistrement, vous pouvez créer un enregistrement à l'aide d'une activité de playbook. Si un ticket est déjà associé à un playbook, un nouveau type de ticket de demande de service est ouvert dans un nouvel onglet, avec Playbook comme onglet par défaut. La création d'un enregistrement à partir d'une liste ou d'un formulaire, ou à partir d'une activité dans un autre playbook, ouvre le playbook de demande de service et lance la première activité. Cette activité, la première étape de l'étape Admission, vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, accédez à **Listes > Liste de demandes de service > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
L'étape Admission Service Request Playbook s'ouvre et lance la première activité de collecte des détails de la demande.
3. Renseignez les informations sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
Un ticket est créé avec les informations sur la demande de service. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape Admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en évidence comme l'activité actuelle.

Que faire ensuite

Continuez à utiliser les étapes et les activités du playbook pour résoudre le problème de l'électeur et clôturer le ticket.

Résolution d'un ticket de demande de service à l'aide de playbooks dans Public Sector Digital Services

Vous pouvez utiliser des playbooks pour créer des tickets et effectuer les tâches et les activités nécessaires à la résolution de types spécifiques de tickets.

Remarque :

Vérifiez que l'application Service Request Playbook, distincte de l'application Public Sector Digital Services Core, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Service Request Playbook](#).

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent des services gouvernementaux dans le Service Request Playbook Espace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

Étapes d'un playbook de demande de service

L'expérience Service Request Playbook commence par l'étape d'admission. Cette étape est l'étape du playbook par défaut pour un nouveau ticket de demande de service. Utilisez cette étape du playbook pour recueillir des informations sur le demandeur et la réclamation pour le ticket de demande de service. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur.

Le playbook passe à l'étape Réviser. Dans cette étape, vous pouvez effectuer le dépannage initial du ticket, vérifier s'il existe des demandes de ticket similaires ou en double, et déterminer quels services doivent être rendus et si un agent de service sur site doit être envoyé. Pour en savoir plus sur l'intégration à Gestion des services sur site, reportez-vous Public Sector Digital Services à [Intégration à Gestion des services sur site](#).

Le playbook passe à l'étape Processus. À cette étape, vous pouvez évaluer les ressources, demander leur approbation, créer des tâches de ticket et ajouter ou demander de nouvelles informations avant le début de la résolution du ticket. Si un agent de service sur site doit être dépêché à l'emplacement de la demande de service, vous pouvez créer une commande de travaux pendant l'étape du processus. L'état du ticket passe à Travail en cours lorsque l'agent de service sur site commence à travailler sur le ticket de demande de service. Une fois le travail terminé, le ticket passe à l'étape Décision.

La dernière étape est Service Request Playbook l'étape de la décision. À l'étape Décision, l'état du ticket est mis à jour de Travail en cours à Prêt pour la décision après qu'un agent a envoyé une décision. Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer qu'une décision a été prise. Le demandeur peut alors accepter ou rejeter la solution. Si le demandeur accepte la solution, le ticket est automatiquement fermé. Si le demandeur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer une autre solution.

Terminer l'étape d'admission dans Service Request Playbook

Terminez l'étape d'admission, première étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Service Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, accédez à **Listes > Liste des tickets de demande de service > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
Le playbook de demande de service s'ouvre et lance la première activité de collecte des détails de la demande
3. Renseignez les informations sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Un ticket est créé avec les informations sur la demande de service. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape Admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en évidence comme l'activité actuelle. Si vous avez activé l'activité d'interface utilisateur Enregistrements similaires, elle s'affichera comme deuxième activité. Pour plus d'informations, consultez [Configurer l'interface utilisateur de l'activité d'enregistrements similaires dans Service Request Playbook](#).

5. Examinez les enregistrements similaires affichés dans l'interface utilisateur de l'activité Enregistrements similaires et déterminez si l'un d'eux est un doublon du ticket actuel.
 - Si le ticket actuel est un doublon de l'un des tickets affichés dans l'interface utilisateur Enregistrements similaires, sélectionnez **Marquer comme ticket primaire**, puis **Basculer sur Décision**.
 - Si le ticket actuel n'est en double d'aucun des tickets affichés dans l'interface utilisateur Enregistrements similaires, sélectionnez **Vérification de ticket existant effectuée** pour passer à l'activité suivante.
6. Examinez les détails du ticket et effectuez des mises à jour si nécessaire.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. Sélectionnez **Déplacer vers réviser**.
L'étape Admission est maintenant terminée et le ticket passe à l'étape Revue.

Terminer l'étape de révision dans Service Request Playbook

Terminez l'étape de révision comme deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Service Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Dans le panneau latéral contextuel, recherchez les tickets en double à l'aide de la fonctionnalité Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel.
2. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous avez des tickets en double ou non.
3. Remplissez le formulaire Ticket d'inspection et de signalement.
Pour en savoir plus sur la façon dont Public Sector Digital Services il s'intègre à Gestion des services sur site, reportez-vous à [Intégration à Gestion des services sur site](#).
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon qu'un agent de service sur site doit être envoyé ou non à l'emplacement de la demande de service.
5. Remplissez le formulaire de ticket Enregistrer les conclusions.
6. Vérifiez si des tâches de ticket ouvertes doivent être fermées, puis sélectionnez **Basculer sur le processus**.
L'étape de révision est maintenant terminée et le ticket passe à l'étape Processus.

Terminer l'étape du processus dans Service Request Playbook

Terminez l'étape du processus comme troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Service Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Remplissez le formulaire de ticket d'évaluation des ressources.
2. Effectuez l'une des actions suivantes selon qu'une approbation de ressource est requise ou non.
3. Remplissez le formulaire Effectuer un ticket de travail.
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon qu'un agent de service sur site doit être envoyé ou non à l'emplacement de la demande de service.
5. Vérifiez que tout est correct et que vous avez ajouté tous vos commentaires.
6. Sélectionnez **Basculer vers la décision** et confirmez à nouveau lorsque vous y êtes invité.
L'étape de processus est terminée et le ticket passe à l'étape de décision.

Terminer l'étape Décision dans Service Request Playbook

Terminez l'étape Décision comme dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide de .Service Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Remplissez le formulaire Résoudre le ticket.
2. Sélectionnez **Proposer une solution**.
Toutes les tâches de ticket doivent être fermées avant qu'un agent puisse proposer une solution au ticket. Une notification est envoyée à l'électeur pour l'informer qu'une décision a été prise. Le membre peut accepter ou rejeter la solution. Si le membre accepte la solution, le ticket est automatiquement fermé. Si le membre rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer une autre solution.

Utilisation du panneau latéral contextuel dans Public Sector Digital Services Service Request Playbook

Le panneau latéral contextuel vous fournit les outils qui peuvent vous aider à rechercher et à résoudre les problèmes concernant vos tickets.

Le panneau latéral contextuel de l'application Espace de travail configurable de CSM vous donne accès à des informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets de service gouvernemental.

Elle comprend une colonne d'icônes que vous pouvez sélectionner pour accéder à différents types d'informations.

Le tableau suivant vous montre les onglets que vous devez voir dans le panneau latéral contextuel de .Service Request Playbook

Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône d'informations 	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Service Request Playbook, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails sur les membres, la chronologie du ticket et les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs et inactifs. Pour plus d'informations sur l'affichage des informations sur le ruban dans les playbooks, consultez Afficher les informations du ruban dans Service Request Playbook .
Assistant d'agent 	Liste des résultats de recherche avec le contenu associé à l'enregistrement que vous consultez. Le contenu peut inclure des articles de la base de connaissances, des actions recommandées ou d'autres enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de l'assistant d'agent  .
Icône Pièces jointes (icône )	Possibilité pour vous de joindre le contenu de la base de connaissances à une réponse au demandeur dans le flux d'activité.
Icône de modèle (icône )	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône de modèle  .
Icône de modèle de réponse ()	Messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour en savoir plus sur l'utilisation et la création de modèles de réponse, reportez-vous à Utiliser les modèles de réponses dans Service Request Playbook .
Icône Enregistrements connexes dynamiques (icône )	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.
Icône Flux 	Possibilité de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.

Traduction automatique

Utiliser les modèles de réponses dans Service Request Playbook

Répondez aux tickets à l'aide des modèles de réponse du panneau latéral contextuel de .Espace de travail configurable de CSM Les bons modèles vous font gagner du temps en éliminant les tâches répétitives.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélection de l'icône des modèles de réponse  Affiche les messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans des tickets et des tâches de ticket. Pour plus d'informations sur la création de modèles de réponse, consultez [Créer ou modifier un modèle de réponse](#)  .

Procédure

- 1. Dans , ouvrez une tâche de Espace de travail configurable de CSMdemande de service.
- 2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône des modèles de réponse  pour afficher une liste des modèles disponibles.
- 3. Dans le panneau latéral Modèles de réponses, recherchez un modèle.
- 4. Sélectionnez un modèle, puis sélectionnez **Copier** pour copier le modèle dans le presse-papiers. Collez le texte du modèle dans le champ **Notes de travail** ou dans le champ **Commentaires supplémentaires**.

Utilisation du flux d'activité dans Service Request Playbook

Vous pouvez accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel après Espace de travail configurable de CSM la création d'un enregistrement de demande de service. Le flux d'activité vous permet de communiquer avec les membres et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui facilite le relais et le suivi de l'information.

Utiliser le flux d'activités

Vous pouvez utiliser un flux d'activité pour communiquer avec les membres et suivre les informations d'un enregistrement. Le flux d'activité se met à jour lorsque l'activité actuelle du playbook est mise à jour.

Vous pouvez accéder au flux d'activité en sélectionnant l'icône du flux d'activité ( dans le panneau latéral contextuel.

Tâches d'agent dans le flux d'activité

Le tableau suivant répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité.

Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	Activité actuelle dans l'espace de travail du playbook qui détermine les informations affichées dans le flux d'activité. Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations du ticket ou de la tâche. Sélectionnez Ticket ou Tâche en haut du flux d'activité pour changer de vue.
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	Dans la section Composer :

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	1. Sélectionnez l'activité Notes de travail ou commentaires . 2. Ajoutez les informations au champ de texte. 3. Sélectionnez Publier des notes de travail ou Publier des commentaires. La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par d'autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.
Filtrer ou rechercher des publications	Sélectionnez l'icône de filtre ( en haut de la section Activité pour afficher les sélections de filtres : • Types de publication : Sélectionnez les types de publications à afficher, telles que les notes de travail ou les pièces jointes. • Modifications du champ : Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications dans ces champs uniquement. • Signalé: Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • Jeux de filtres : sélectionnez au moins deux filtres dans cette liste. Sélectionnez l'icône de recherche () pour rechercher toutes les publications d'activité.
Trier les publications	Sélectionnez l'icône de tri () pour trier les publications de la plus récente à la plus ancienne ou de la plus ancienne à la plus récente.
Développer et réduire les publications	Sélectionnez l'icône Autres options (icône  pour développer et réduire les publications : • Agrandir toutes les publications : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • Réduire toutes les publications : renvoie les publications à leur état précédent.

Affichage des enregistrements connexes dynamiques dans Service Request Playbook

Vous pouvez afficher les enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel du playbook dans Espace de travail configurable de CSM. Ces enregistrements changent dynamiquement en fonction de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Utilisation d'enregistrements connexes dans Service Request Playbook

Vous pouvez afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel après avoir créé un enregistrement de demande de service. Pour plus d'informations sur la création d'un enregistrement, consultez [Créer un enregistrement de demande de service à l'aide de playbooks dans Public Sector Digital Services](#).

L'onglet **Enregistrements connexes** affiche les enregistrements connexes qui changent de façon dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle. Les enregistrements qui sont affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes** dépendent des paramètres suivants :

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Types d'enregistrements connexes

Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste sous forme de carte en lecture seule. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste. Selon la configuration de l'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité de playbook, vous pouvez voir les types d'enregistrements connexes suivants :

- Demandes de services similaires
- Ouvrir des tâches de ticket
- Commandes de travaux liées
- Tâches bloquées
- E-mails
- Approbations
- SLA
- Escalades pour le ticket ou le client

Enregistrements connexes par défaut

La table suivante affiche les enregistrements connexes par défaut basés sur chaque étape du playbook.

Enregistrements connexes par défaut

Étape	Activité Playbook	Enregistrement connexe par défaut
Apport d'énergie	Toutes les activités	Demandes de services similaires
Revue	Vérifier les demandes similaires	Demandes de services similaires

Enregistrements connexes par défaut (suite)

Étape	Activité Playbook	Enregistrement connexe par défaut
Revue	• Inspecter et signaler • Enregistrer les conclusions	Ouvrir des tâches de ticket
Processus	• Évaluer les ressources • Exécuter le travail	Ouvrir des tâches de ticket
Processus	Approuver les ressources	Approbatons
Décision	Toutes les activités	Ouvrir des tâches de ticket

Vous pouvez effectuer une recherche dans la liste Enregistrements connexes en saisissant le texte dans le champ de recherche ou en filtrant la liste pour afficher les enregistrements d'un type spécifique. Vous pouvez développer une carte pour afficher une vue plus détaillée ou ouvrir la liste dans un sous-onglet. Si vous avez l'autorisation de créer, vous pouvez également créer de nouveaux enregistrements connexes du type sélectionné.

Personnalisation de la vue des enregistrements connexes

La table suivante répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Icône Enregistrements connexes () que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste Enregistrements connexes. Les enregistrements connexes apparaissent au format de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Filtre en haut de la liste Enregistrements connexes où vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour afficher la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Service Request Playbook.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	recherche textuelle. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Service Request Playbook .
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte de la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Icône Vue de liste ( pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet de l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent.

Afficher les informations du ruban dans Service Request Playbook

Vous pouvez afficher les informations sur le ruban dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail configurable de CSM. Le ruban affiche les informations importantes sur le ticket, telles que les informations sur l'enregistrement de service, les coordonnées du membre et la chronologie du ticket.

Sélectionnez l'icône d'informations d'enregistrement (icône ) dans le panneau latéral contextuel pour afficher les informations sur le ruban.

Vous pouvez voir les informations sur les champs dans le panneau latéral contextuel dans la table suivante.

Champs du ruban de panneau latéral contextuel

Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Champs, numéro d'enregistrement de ticket, brève description, étape, état et adresse.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur le membre et le contact pour le ticket.
Chronologie	Résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le client. Vous pouvez également voir combien de temps l'agent et le client ont consacré au ticket.
SLA	Les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et les violations.

Personnaliser la vue des enregistrements connexes dans Service Request Playbook

Vous pouvez personnaliser

La table suivante répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Icône Enregistrements connexes (icône  que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste Enregistrements connexes. Les enregistrements connexes apparaissent au format de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Filtre en haut de la liste Enregistrements connexes où vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour afficher la sélection actuelle. 1. Sélectionnez l'icône de filtre (). 2. Sélectionnez un type d'enregistrement dans le menu. Le menu comprend les listes connexes qui ont été configurées pour l'enregistrement parent.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche textuelle. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. 1. Dans le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes, entrez le texte à rechercher. 2. Sélectionnez l'icône de recherche (). i Remarque : Le champ de recherche est grisé si la recherche n'est pas disponible pour le type sélectionné d'enregistrements connexes.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte de la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez

Traduction automatique

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Affichez les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent en sélectionnant l'icône du sous-onglet ().
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet de l'enregistrement parent. 1. Sélectionnez l'icône Créer un enregistrement () en haut de la liste Enregistrements connexes. 2. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement et sélectionnez Enregistrer.

Suivre les demandes de service pour gouvernement à l'aide de Service Request Playbook

Suivez toutes les demandes de service qui vous sont affectées ou sont affectées à d'autres agents de votre agence gouvernementale à l'aide de .Service Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket, un formulaire s'ouvre avec les sections suivantes :

- Conversation de l'interaction entre l'utilisateur et l'agent des services gouvernementaux.
- Action qui doit être effectuée par l'utilisateur, telle que l'acceptation ou le rejet d'une solution.
- Les détails du ticket, y compris le numéro et l'état du ticket.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le Service Request Playbook en accédant à Listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de service** et cliquez sur **Toutes**.
3. Dans la section Demandes de service, sélectionnez une liste décrite dans le tableau suivant :

Listes de demandes de service

Liste	Description
Tous	Tous les tickets de demande de service auxquels l'agent a accès.
Mes tickets	Tous les tickets de demande de service affectés à l'agent.

Liste	Description
Mes éléments ouverts	Tickets ouverts qui sont affectés à l'agent du service pour gouvernement.
Non affecté pour mon groupe	Tickets qui appartiennent à l'un des groupes de l'agent du service gouvernemental, mais qui n'ont pas été affectés à un agent.

Vous pouvez voir les champs suivants sous chaque liste :

- Numéro
- Description courte
- Statut de l'action
- Service
- Membre
- Business
- Contact professionnel
- État
- Type d'adresse
- Signalé le
- Affecté à l'agence
- Affecté à

Pour obtenir une description détaillée de ces champs, reportez-vous à la section [Formulaire de ticket de service pour gouvernement](#).

Agent mobile expérience pour Public Sector Digital Services

Si vous êtes un agent gouvernemental, vous pouvez utiliser l'application Agent mobile sur votre équipement mobile pour créer, mettre à jour et surveiller l'état des demandes de services non urgents dans l'application Public Sector Digital Services . Vous pouvez également obtenir un aperçu de votre charge de travail liée aux tickets, y compris vos tickets nouveaux et actifs.

Avec le rôle d'agent du service gouvernemental, vous pouvez utiliser l'application pour effectuer les tâches suivantes :

- Obtenez un aperçu rapide de votre charge de travail.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail aux tickets.
- Examinez les détails de vos tickets, votre flux d'activités et les informations connexes, telles que les accords sur les niveaux de service (SLA), les tâches de ticket et les tickets connexes.
- Modifiez les informations du ticket.
- Terminez les tâches de ticket.

La vidéo suivante met en évidence certaines des fonctionnalités de l'application ServiceNow® Agent mobile . Présentation des applications mobiles ServiceNow.

i Remarque :

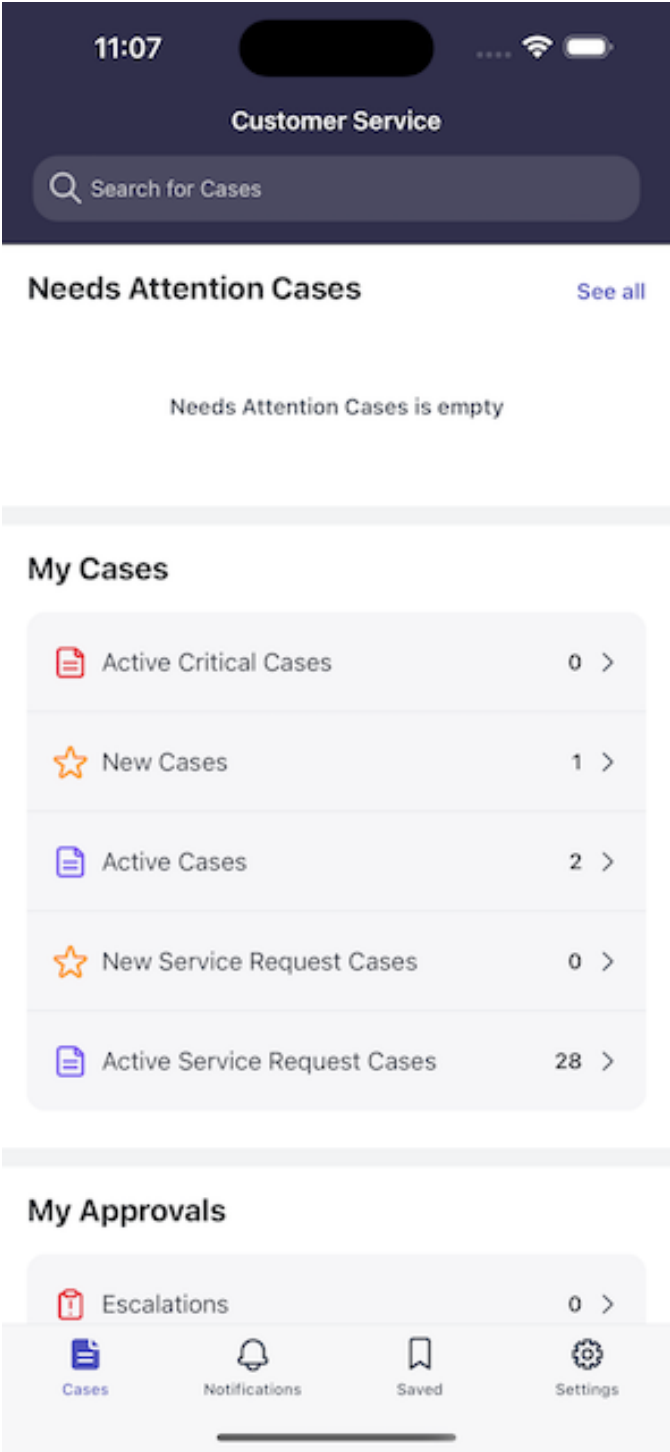
Pour utiliser le Agent mobile, les modules d'extension requis doivent être activés par un administrateur. Si vous êtes administrateur, reportez-vous à la rubrique [Configurer Agent mobile pour Service Request Playbook](#) pour obtenir des informations sur la configuration du Agent mobile. Pour obtenir des instructions sur la façon de démarrer avec l'application après qu'un administrateur a configuré ces paramètres, consultez [Get started with the Customer Service mobile application](#).

Page d'accueil Agent mobile

Lorsque vous ouvrez l'application Agent mobile et que vous vous connectez, un lanceur d'applet s'affiche avec toutes les applets configurées pour ce lanceur.

L'exemple suivant montre la page d'accueil du Agent mobile, qui affiche une vue d'ensemble des tickets.

Agent mobile Lanceur d'applet pour les agents



Traduction automatique

Le lanceur d'applets comprend toutes les applets dont vous avez besoin pour traiter ou résoudre des tickets de demande de service. Vous avez accès aux applets suivants :

Nouveaux tickets de demande de service	Tous les tickets de demande de service qui vous sont affectés à l'état Nouveau .
Tickets de demande de service actifs	Tous les tickets de demande de service auxquels vous avez accès mais qui n'ont pas été résolus ou annulés, y compris les tickets à l'état Ouvert, En attente d'infos et Résolu .

Tickets de demande de nouvelles informations	Tous les tickets de demande de service qui vous sont affectés à l'état Nouveau .
Tickets de demande d'informations actives	Tous les tickets de demande d'informations auxquels vous avez accès mais qui n'ont pas été résolus ou annulés, y compris les tickets à l'état Ouvert , En attente d'infos et Résolu .

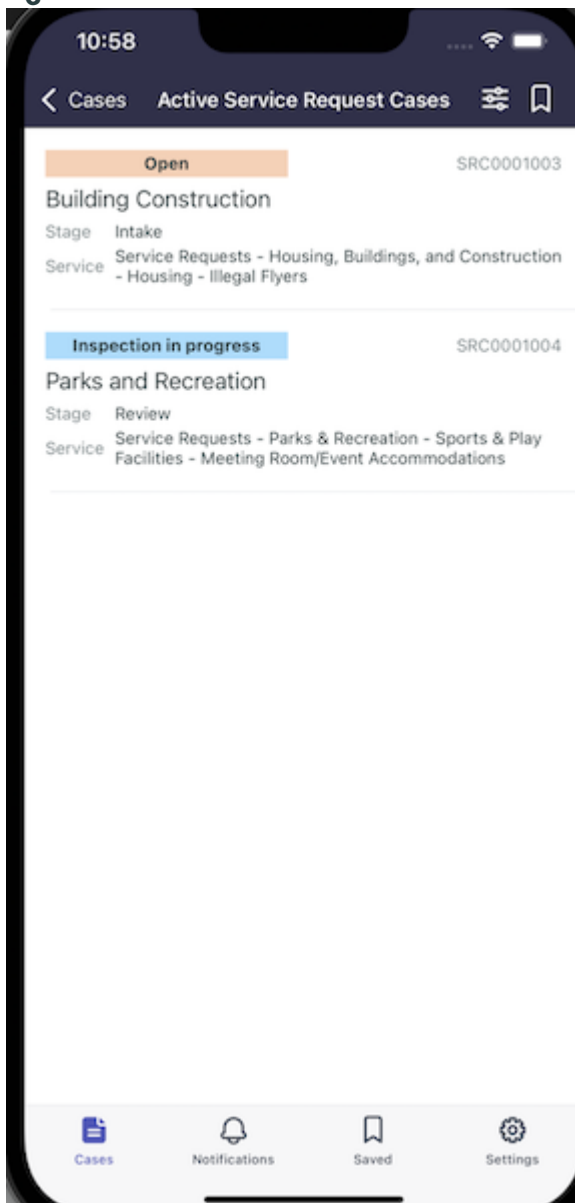
Pour lancer une applet, sélectionnez-la dans l'application.

Applets et cartes

Chaque applet sur l'écran du lanceur d'applet affiche les enregistrements qui correspondent à la fonction de l'applet. Par exemple, lorsque vous appuyez dessus, l'applet Demandes de service actives affiche une liste de tous les enregistrements de tickets de demande de service actifs.

L'exemple suivant montre une vue de carte de demande de service contenant une liste de tous les enregistrements de tickets de demande de service actifs.

Traduction automatique

Agent mobile Liste de cartes de tickets de demande de service

Traduction automatique

Les tickets de la liste sont affichés sous forme de cartes et l'état du ticket est affiché en haut de la carte. Pour en savoir plus sur les états des tickets, reportez-vous à [Cycle de vie d'un ticket de demande de service pour gouvernement](#).

Sélectionnez une carte pour afficher les détails de l'enregistrement de ticket. Par exemple, vous pouvez voir l'activité du ticket, les listes connexes et les escalades de ticket, le cas échéant.

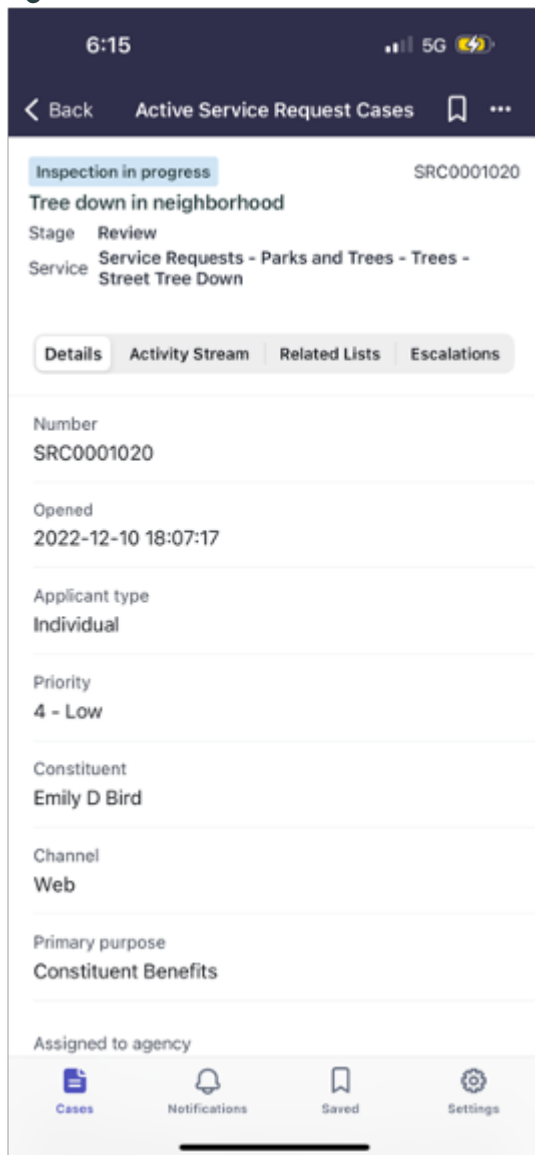
Vous pouvez affiner ou trier la liste des tickets à l'aide de l'icône de filtre ().

Cartes de ticket de demande de service dans l'application Agent mobile

Les cartes de ticket dans l'application Agent mobile affichent des informations similaires à celles que vous verriez si vous consultiez un ticket dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir la liste complète des champs de ticket de demande de service et de leurs descriptions, reportez-vous à [Formulaire de ticket de demande de service](#).

L'exemple suivant montre la vue de carte des détails du ticket. Dans cette vue, vous pouvez voir le numéro du ticket, la date d'ouverture du ticket, le type d'application, la priorité, le membre, le canal, l'objectif primaire et l'agence affectée au ticket.

Agent mobile Carte détaillée de ticket de demande de service

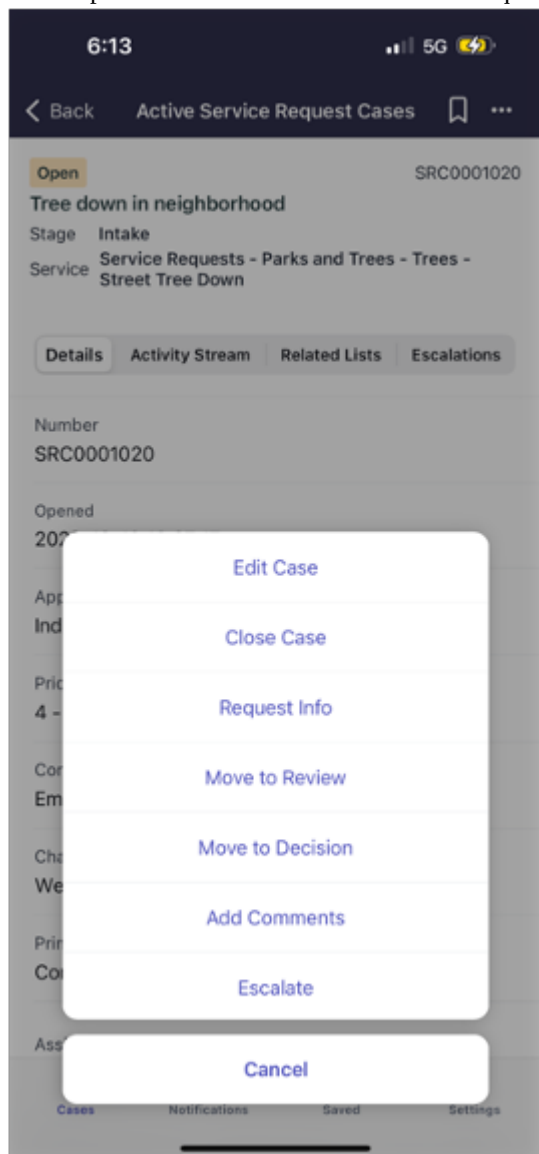


En tant qu'agent, vous pouvez effectuer plusieurs actions sur les tickets de demande de service dans l'application Agent mobile à partir des cartes de ticket. Dans la vue détaillée du ticket, vous pouvez sélectionner l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour afficher une liste d'actions et sélectionner le bouton Retour pour revenir à la liste des enregistrements. Ces actions comprennent :

- Modification du ticket.
- Fermeture du ticket.
- Demander plus d'informations à l'électeur ou à la personne à contacter.
- Déplacement du ticket vers révision.
- Déplacer le ticket directement vers une décision.
- Ajout de commentaires.
- Escalade du ticket.

Traduction automatique

L'exemple suivant montre la liste des actions que vous pouvez effectuer pour un ticket de demande de service.



Pour plus d'informations sur les tâches d'agent dans l'application Agent mobile , consultez [Utiliser le pour effectuer des tâches d'agent Agent mobile](#).

Cartes de ticket de demande d'informations dans Agent mobile

Les cartes de ticket dans le Agent mobile affichent des informations similaires à celles que vous verriez si vous consultiez un ticket dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir la liste complète des champs de ticket de demande d'informations et de leurs descriptions, reportez-vous à [Formulaire de ticket de demande d'informations](#).

L'exemple suivant montre la vue de carte des détails du ticket. Dans cette vue, vous pouvez voir le numéro du ticket, la date d'ouverture du ticket, le type d'application, la priorité, le contact, le canal, l'objectif primaire et l'agence affectée au ticket.

Agent mobile Carte détaillée de ticket de demande d'informations

1:15

< Back

Active Information Request Case

...

Under Evaluation

IRC0001049

A Test IR for Business - 2

Stage

Review

Service(product)

Information Request - FOIA Request - FOIA Request

Priority

4 - Low

Details

Activity Stre...

Exemption C...

...

Number

IRC0001049

Opened

2023-03-27 09:39:32

Requesting on behalf of someone

False

On behalf of

Applicant type

Business

Business

Lemon Software

Business contact

Donnie Brasco Lemon Contact

Priority

Cases

Notifications

Saved

Settings

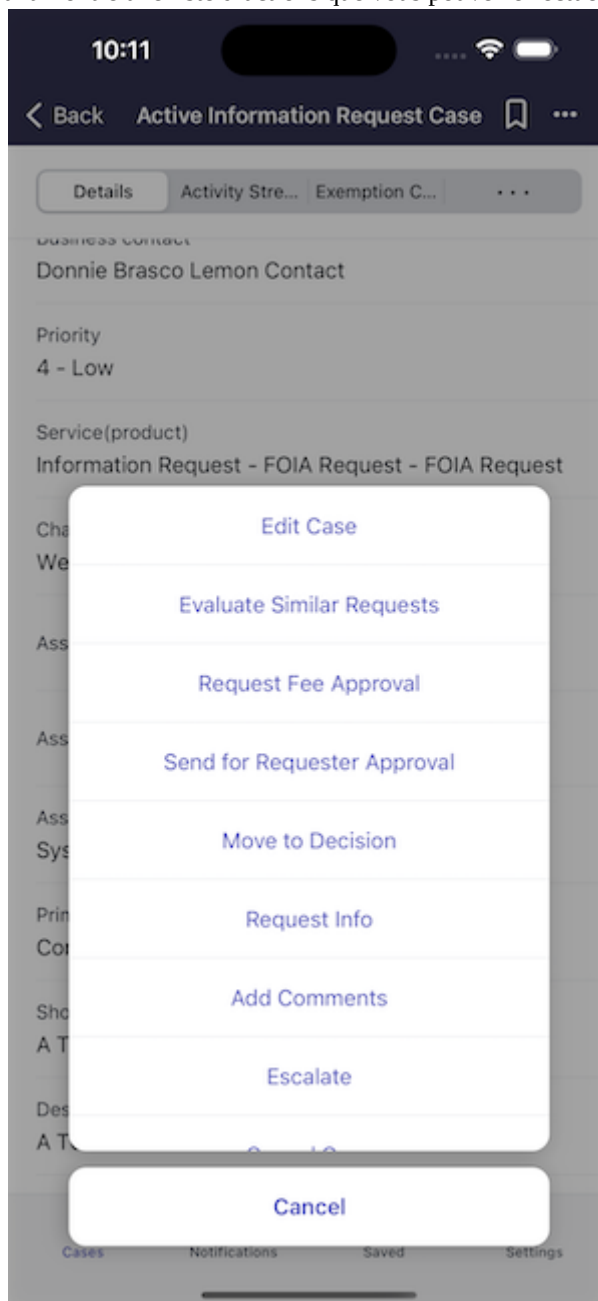
Traduction automatique

En tant qu'agent, vous pouvez effectuer plusieurs actions sur les tickets de demande d'informations Agent mobile à partir des cartes de ticket. Dans la vue détaillée du ticket, vous

pouvez sélectionner l'icône Actions supplémentaires () pour afficher une liste d'actions et sélectionner le bouton Retour pour revenir à la liste des enregistrements. Ces actions comprennent :

- Modification du ticket.
- Fermeture du ticket.
- Demander plus d'informations au demandeur.
- Demande d'approbation des frais.
- Évaluation des demandes d'informations similaires.
- Déplacer le ticket directement vers une décision.
- Ajout de commentaires.
- Escalade du ticket.

L'exemple suivant montre une liste d'actions que vous pouvez effectuer pour un ticket de demande



d'informations.

Pour plus d’informations sur les tâches d’agent dans la Agent mobilesection , consultez [Utiliser le pour effectuer des tâches d’agent Agent mobile](#).

Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants :

Tickets 

Affiche la page principale du ticket. Utilisez ce lanceur d’applets pour accéder à la fonctionnalité de gestion des tickets.

Enregistré 

Affiche les tickets enregistrés ou les listes de tickets.

Paramètres 

Gère les paramètres de l’application mobile.

Listes connexes dans Agent mobile

Vous pouvez accéder aux listes connexes répertoriées dans la table suivante à partir des détails du ticket.

Listes connexes dans l’application Mobile Agent

Liste connexe	Description
Commandes de travaux	Liste des commandes de travaux qui ont été créées pour ce ticket. Vous devez installer le module d’extension Field Service Management (com.snc.work_management) pour afficher les commandes de travaux.
Tâches de tickets	Affiche une liste des tâches de ticket. Vous pouvez afficher les informations suivantes pour les tâches de ticket dans cette liste : • État • Numéro • Objet • Affecté à • Priorité
SLA	Affiche une liste des accords sur les niveaux de service (SLA) pour un ticket. Les informations suivantes pour les SLA sont incluses dans cette liste connexe : • Tâche • Étape du SLA • Définition du SLA

Listes connexes dans l'application Mobile Agent (suite)

Liste connexe	Description
	• Pourcentage écoulé réel • Temps écoulé réel
Tâches bloquées	Liste des tâches bloquantes créées pour ce ticket. Une tâche bloquante est un élément qui vous empêche de progresser vers la résolution d'un ticket.
Parties connexes	Liste des parties associées, telles que les contacts ou les membres qui ont été ajoutés au ticket.
Tickets connexes	Affiche une liste des tickets connexes pour un ticket. Vous pouvez afficher les informations suivantes pour les tickets connexes qui sont inclus dans cette liste : • Numéro du ticket • État • Description courte • Contact Sélectionnez un ticket connexe ou enfant pour afficher les détails supplémentaires sur le formulaire de ticket.
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints comme solution proposée pour le ticket.
Documents	Liste des documents joints pour le ticket.

Utiliser le pour effectuer des tâches d'agent Agent mobile

Si vous êtes un agent des services gouvernementaux, vous pouvez gérer vos tickets et recevoir des mises à jour en temps réel sur votre équipement mobile grâce à l'extension Agent mobile.

Grâce à Agent mobile, vous pouvez effectuer des actions de routine et des approbations à partir de votre équipement mobile à tout moment et où que vous soyez. Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer avec l' Agent mobile

Que vous triiez un ticket de demande de service ou que vous répondiez à une demande d'informations.

Tâches de l'agent du service pour gouvernement

Tâche d'agent	Étapes
Afficher un ticket	Affichez les détails d'un ticket et déterminez si vous devez apporter des modifications ou prendre des mesures.

Tâches de l’agent du service pour gouvernement (suite)

Tâche d’agent	Étapes
	1. Dans la barre de navigation inférieure, sélectionnez Tickets. 2. Sélectionnez Nouveau pour créer un ticket ou Actif pour afficher la liste des tickets de demande de service actifs. 3. Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails. 4. Déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre d’autres mesures. Si tel est le cas, effectuez l’une des tâches de cette table. Pour en savoir plus sur l’affichage d’un ticket dans , reportez-vous Suivez les demandes de service gouvernementales avec l’application ServiceNow Agent mobile à .Agent mobile
Modifier un ticket	1. Dans la liste Demandes de service, ouvrez un ticket. 2. Appuyez sur l’icône Actions supplémentaires () et sélectionnez Modifier le ticket. Pour obtenir des détails sur les champs du ticket, reportez-vous à Formulaire de ticket de demande de service.
Ajouter des commentaires à un ticket	1. Dans la liste Demandes de service, ouvrez un ticket. 2. Appuyez sur l’icône Actions supplémentaires () et sélectionnez Ajouter des commentaires. 3. Dans les champs Notes de travail ou Commentaires supplémentaires , ajoutez vos notes de travail ou commentaires sur le ticket. Vous pouvez également ajouter des commentaires via la liste connexe du flux d’activité. Pour plus d’informations, consultez Utilisation du flux d’activité dans Agent mobile.

Traduction automatique

Tâches de l'agent du service pour gouvernement (suite)

Tâche d'agent	Étapes
Proposer une solution pour un ticket	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez Proposer une solution. 2. Dans les champs Code de résolution et Notes de résolution, ajoutez le code et les notes que vous proposez comme solution pour résoudre le ticket, puis sélectionnez Soumettre.
Demander plus d'informations	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires () et sélectionnez Demander des informations. 2. Dans le champ Commentaires supplémentaires, ajoutez d'autres commentaires sur la demande.
Escalader un ticket	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez Escalader. 2. Dans la boîte de dialogue Escalades, renseignez les détails de l'escalade.
Afficher les escalades	1. Dans le lanceur d'applet, sélectionnez l'applet Escalades. 2. Affichez une liste des escalades pour ce ticket, le cas échéant.
Fermer un ticket	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires () et sélectionnez Fermer le ticket. 2. Dans les champs Code de résolution et Notes de résolution, entrez le code et vos notes sur la façon dont le ticket a été résolu.

Traduction automatique

Tâches de l'agent de demande d'informations

Tâche d'agent	Étapes
Afficher un ticket	Affichez les détails d'un ticket et déterminez si vous devez apporter des modifications ou prendre des mesures.

Tâches de l’agent de demande d’informations (suite)

Tâche d’agent	Étapes
	1. Dans la barre de navigation inférieure, sélectionnez Tickets. 2. Sélectionnez Nouveau pour créer un ticket ou Actif pour afficher la liste des tickets de demande de service actifs. 3. Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails. 4. Déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre d’autres mesures. Si tel est le cas, effectuez l’une des tâches de cette table. Pour en savoir plus sur l’affichage d’un ticket dans , reportez-vous Suivre les demandes d’informations avec l’icône Agent mobile à .Agent mobile
Modifier un ticket	1. Dans la liste Demandes d’informations, ouvrez un ticket. 2. Appuyez sur l’icône Actions supplémentaires () et sélectionnez Modifier le ticket. Pour obtenir des détails sur les champs du ticket, reportez-vous à Formulaire de ticket de demande d’informations.
Ajouter des commentaires à un ticket	1. Dans la liste Demandes d’informations, ouvrez un ticket. 2. Appuyez sur l’icône Actions supplémentaires () et sélectionnez Ajouter des commentaires. 3. Dans les champs Notes de travail ou Commentaires supplémentaires , ajoutez vos notes de travail ou commentaires sur le ticket. Vous pouvez également ajouter des commentaires via la liste connexe du flux d’activité. Pour plus d’informations, consultez Utilisation du flux d’activité dans Agent mobile.

Tâches de l'agent de demande d'informations (suite)

Tâche d'agent	Étapes
Proposer une solution pour un ticket	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône  et sélectionnez Proposer une solution. 2. Dans les champs Code de résolution et Notes de résolution, ajoutez le code et les notes que vous proposez comme solution pour résoudre le ticket, puis sélectionnez Soumettre.
Demander plus d'informations	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires ( et sélectionnez Demander des informations. 2. Dans le champ Commentaires supplémentaires, ajoutez d'autres commentaires sur la demande.
Escalader un ticket	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône  et sélectionnez Escalader. 2. Dans la boîte de dialogue Escalades, renseignez les détails de l'escalade.
Afficher les escalades	1. Dans le lanceur d'applet, sélectionnez l'applet Escalades. 2. Affichez une liste des escalades pour ce ticket, le cas échéant.
Évaluer les demandes similaires	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires ( et sélectionnez Évaluer les demandes similaires. 2. Dans la boîte de dialogue Escalades, renseignez les détails de l'escalade.
Envoyer pour approbation du demandeur	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône  et sélectionnez Envoyer pour approbation du demandeur. 2. Dans la boîte de dialogue Envoyer pour approbation du demandeur, renseignez les détails de l'escalade.

Traduction automatique

Tâches de l’agent de demande d’informations (suite)

Tâche d’agent	Étapes
Demander l’approbation des frais	1. Appuyez sur l’icône Actions supplémentaires (icône  et sélectionnez Demander l’approbation des frais. 2. Dans la boîte de dialogue Escalades , renseignez les détails de l’escalade.
Afficher la liste de vérification des exemptions	1. Dans le lanceur d’applet, sélectionnez l’applet Liste de vérification des exceptions . 2. Passez en revue la liste des exemptions en vertu de la loi sur la liberté de l’information (FOIA) ou de la loi sur les archives publiques, et sélectionnez une ou plusieurs exemptions, le cas échéant.
Fermer un ticket	1. Appuyez sur l’icône Actions supplémentaires ( et sélectionnez Fermer le ticket. 2. Dans les champs Code de résolution et Notes de résolution , entrez le code et vos notes sur la façon dont le ticket a été résolu.
Annuler un ticket	Appuyez sur l’icône Actions supplémentaires ( et sélectionnez Annuler le ticket .

Utilisation du flux d’activité dans Agent mobile

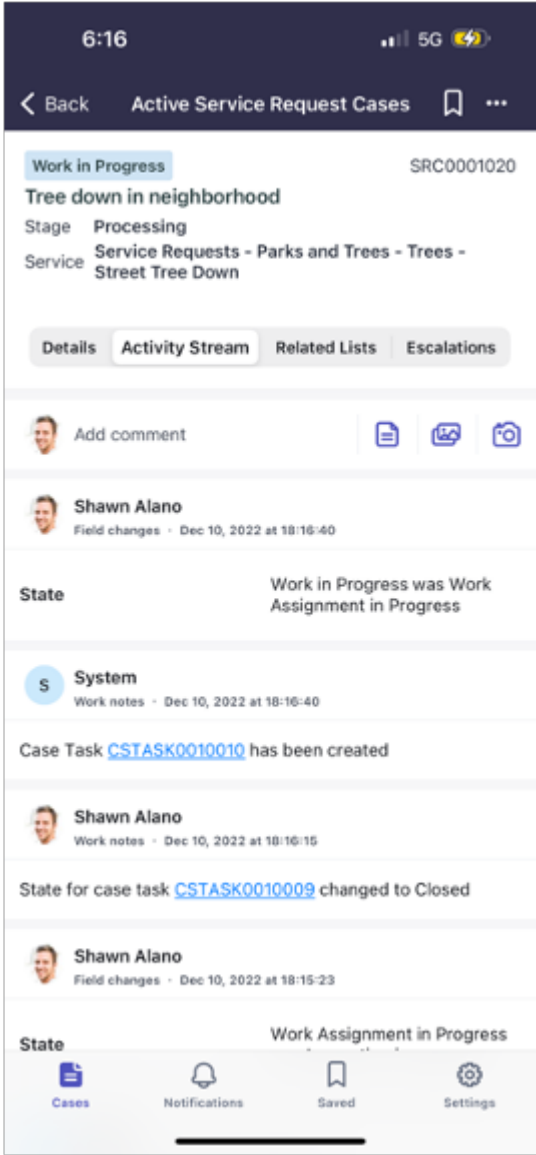
Si vous êtes un agent des services gouvernementaux, vous pouvez accéder au flux d’activité à partir de la carte de ticket dans le Agent mobile. Vous pouvez également communiquer avec les demandeurs et prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui signifie que vous pouvez relayer et suivre les informations plus efficacement.

Utiliser le flux d’activités

En tant qu’agent, vous pouvez utiliser le flux d’activité pour communiquer avec les membres et suivre les informations d’un enregistrement. Vous pouvez accéder au flux d’activité en sélectionnant la liste connexe du flux d’activité.

L’exemple suivant montre la vue des informations sur l’activité d’un enregistrement dans .Agent mobile

Agent mobile flux d'activité



Tâches d'agent dans le flux d'activité Mobile

Le tableau suivant répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité de .Agent mobile

Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les commentaires, les pièces jointes ou les tâches de ticket pour le ticket	Faites défiler la section Flux d'activité pour afficher tous les commentaires, pièces jointes et tâches de ticket associés au ticket de demande de service ou d'informations.
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	1. Sélectionnez Ajouter un commentaire. 2. Dans la section Composer, ajoutez les informations au champ de texte.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	3. (Facultatif) Cochez la case pour rendre le commentaire ou la note de travail visible publiquement. 4. Sélectionnez Publier. La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par d'autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.
Ajouter des photos ou des pièces jointes	• Sélectionnez l'icône de document (icône  pour joindre un document au ticket. • Sélectionnez  pour prendre une photo à attacher au boîtier. • Sélectionnez l'icône Galerie ( pour joindre une photo existante au ticket.

Suivez les demandes de service gouvernementales avec l'application ServiceNow Agent mobile

Suivez et affichez les détails de toutes les demandes de service qui vous sont affectées à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket dans l'application, un formulaire s'ouvre Agent mobile avec les sections suivantes :

- Les détails du ticket, y compris le numéro, la priorité et l'état du ticket.
- Enregistrement de l'interaction entre l'utilisateur et l'agent des services gouvernementaux.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, telle que l'acceptation ou le rejet d'une solution.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent mobile .
2. Sous **Mes tickets**, sélectionnez l'un des applets de la table suivante.

Liste des applets de demande de service

Applet	Description
Nouveaux tickets de demande de service	Tous les tickets de demande de service auxquels l'agent a accès à l'état Nouveau .
Tickets de demande de service actifs	Tous les tickets de demande de service auxquels l'agent a accès et qui n'ont pas encore été résolus ou annulés. Ces tickets peuvent être à l'état Ouvert, En attente d'infos ou Résolu .

3. Sélectionnez le ticket de demande de service pour lequel vous souhaitez voir plus de détails.
Pour obtenir une description détaillée des champs du ticket de demande de service, reportez-vous à [Formulaire de ticket de demande de service](#).

Suivre les demandes d'informations avec l'icône Agent mobile

Suivez et affichez les détails de toutes les demandes d'informations qui vous sont affectées à l'aide de sur Agent mobile votre équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket dans l'application, un formulaire s'ouvre Agent mobile avec les sections suivantes :

- Les détails du ticket, y compris le numéro, la priorité et l'état du ticket.
- Un enregistrement de l'interaction entre l'utilisateur et l'agent de ticket de demande d'informations.
- L'action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, telle que l'acceptation ou le rejet d'un résultat de ticket.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le ServiceNow Agent mobilefichier .
2. Sous **Mes tickets**, sélectionnez l'un des applets de la table suivante.

Liste des applets de demande d'informations

Applet	Description
Tickets de demande de nouvelles informations	Tous les tickets de demande d'informations auxquels l'agent a accès à l'état Nouveau .
Tickets de demande d'informations actives	Tous les tickets de demande d'informations auxquels l'agent a accès et qui ne sont pas résolus ou annulés. Ces tickets peuvent être à l'état Ouvert, En attente d'infos ou Résolu .

3. Sélectionnez le ticket de demande d'informations pour lequel vous souhaitez afficher plus de détails.
Pour obtenir une description détaillée des champs du ticket de demande d'informations, reportez-vous à [Formulaire de ticket de demande d'informations](#).

Utiliser Agent virtuel for Public Sector Digital Services

En tant qu'administrateur, vous pouvez Agent virtuel créer des conversations de chatbot adaptées aux cas d'utilisation du secteur public.

Avec Agent virtuel, qui est disponible par abonnement, vous pouvez créer des rubriques de conversation qui aident vos membres à effectuer des tâches en libre-service. Par exemple, vous pouvez créer Agent virtuel des rubriques qui permettent aux membres de soumettre des tickets de service gouvernemental ou les aider à trouver des informations pertinentes sur les réglementations ou les avantages gouvernementaux.

En tant qu'administrateurs ou auteurs de rubriques, vous pouvez créer vos propres rubriques de conversation du secteur public personnalisées. Vous pouvez également utiliser les conversations prédéfinies disponibles avec la plateforme et Service clientèle Agent virtuel le module d'extension Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) et les modifier pour les cas d'utilisation du secteur public.

Lorsque vous créez ou modifiez des rubriques, vous pouvez également utiliser des composants *prédéfinis appelés blocs de rubriques*. Ces blocs sont des flux secondaires qui exécutent des éléments conversationnels ou des tâches courantes dans une conversation, telles que l'ajout ou la récupération d'enregistrements. Des blocs de rubriques prédéfinis sont inclus dans la plateforme et Service clientèle dans les Agent virtuel conversations. Les blocs de rubriques permettent aux auteurs de rubriques d'ajouter rapidement des fonctions standard à des Agent virtuel conversations, simplifiant ainsi la conception et la maintenance des conversations.

L'application Public Sector Digital Services Core fournit plusieurs blocs de rubriques que vous pouvez utiliser dans les conversations du secteur public :

- Service d'invite pour l'électeur – Demande aux électeurs de sélectionner un type de service gouvernemental.
- Créer des membres supplémentaires pour le secteur public – Invite les membres à ajouter d'autres personnes ayant un intérêt autorisé dans une question ou une affaire.

Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques et leur utilisation dans Agent virtuel les conversations, consultez [Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques](#) .

Avant de créer des Agent virtuel rubriques pour les cas d'utilisation du secteur public

Avant de créer Agent virtuel des conversations, passez en revue les prérequis suivants et le processus de base pour travailler avec des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis dans Concepteur d'agent virtuel.

- [Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations](#) (com.sn_csm.virtualagent) pour accéder aux conversations et aux blocs de rubriques prédéfinis Service clientèle .
- Déterminez les cas d'utilisation du secteur public pour les rubriques à créer.
- Dans Concepteur d'agent virtuel :

- **Prévisualisez (testez) les rubriques et les blocs de rubriques prédéfinis** , tels que les blocs Secteur public, pour voir comment ils fonctionnent. Utilisez le filtre **Type** pour trier la liste d'éléments, tels que les blocs de rubriques, dans la page Rubriques.
- Si vous souhaitez utiliser une rubrique ou un bloc de rubriques prédéfini, **dupliquez-le**  et **publiez-le**  .
- Ajoutez les copies appropriées des blocs de rubriques, tels que les blocs de rubriques Secteur public, à la rubrique d'origine (appel). Pour en savoir plus sur l'ajout de blocs de rubriques à une conversation, consultez [Ajouter un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique ou un bloc de rubriques d'appel](#) .

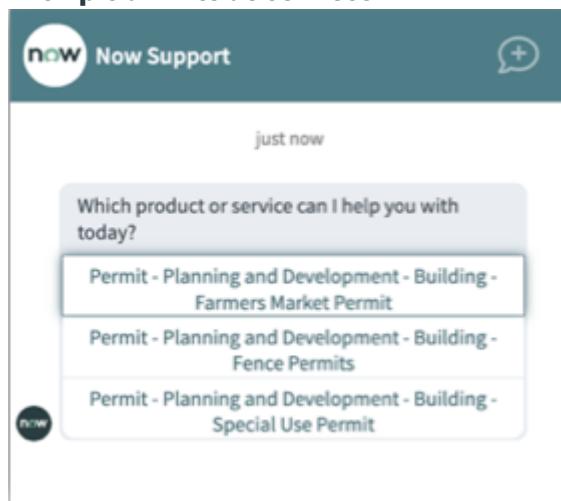
Remarque :

Vous pouvez utiliser les deux blocs de rubriques du secteur public dans une conversation.

Service d'invite pour le bloc de rubriques du membre

Utilisez ce bloc de rubriques dans une conversation pour demander aux membres de choisir un service dans une liste de services gouvernementaux disponibles, par exemple des permis ou des licences. Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

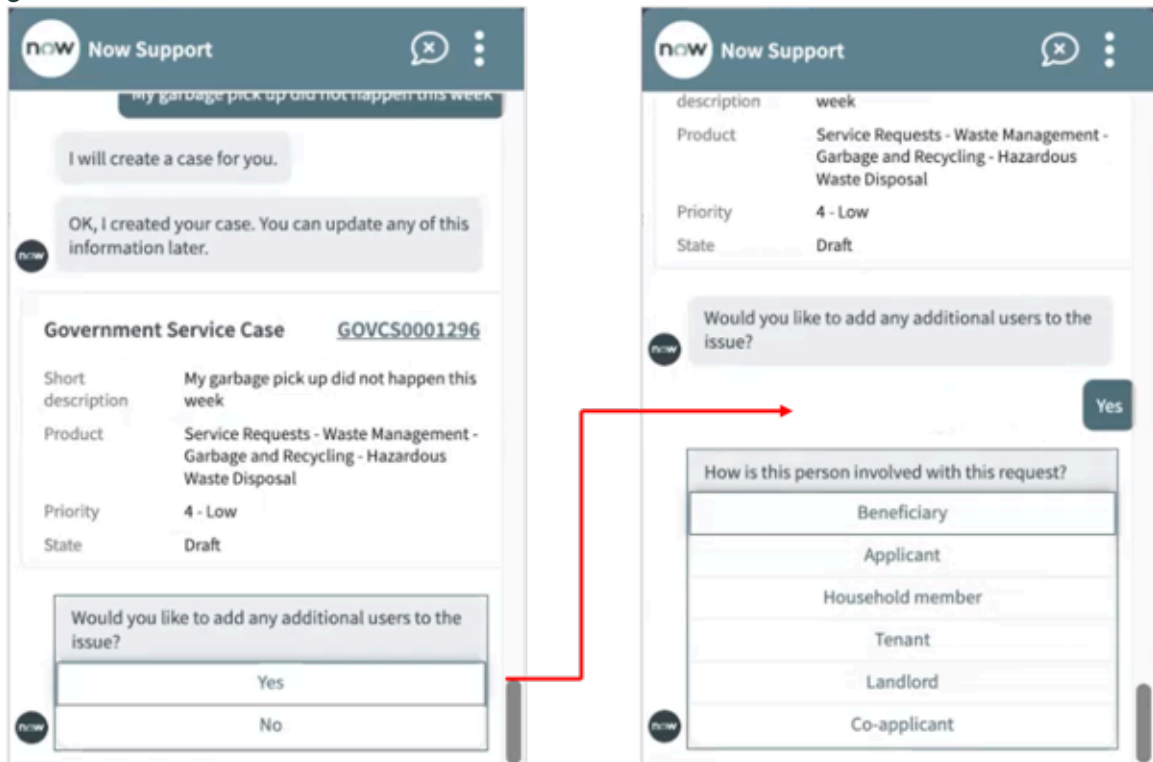
Exemple d'invite de services



Créer un bloc de rubriques Membres supplémentaires pour le secteur public

Utilisez ce bloc de rubriques pour permettre à vos électeurs de spécifier d'autres personnes, telles que des membres de la famille ou d'autres personnes autorisées, qui peuvent consulter un ticket ou un problème. Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

Exemples d'invites pour ajouter des membres à un ticket de service gouvernemental



Lorsque vous utilisez ce bloc de rubriques dans une conversation, vous indiquez les paramètres d'entrée de la rubrique d'origine (appel) au bloc de rubriques.

Paramètres d'entrée des membres supplémentaires pour le secteur public

Paramètre	Description
case_id	sys_id de l'enregistrement de ticket du secteur public créé.
case_type	Extension de la fonction publique de base.

Utilisation de l'attribut Espace de travail configurable de CSM for Public Sector Digital Services

Configurez l'espace de travail configurable CSM pour vos agents et développez l'interface utilisateur de l'espace de travail afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes.

Créer et résoudre des tâches de ticket en tant qu'agent du service gouvernemental dans Espace de travail configurable de CSM

Les tâches de ticket de demande de service dans Public Sector Digital Services sont automatiquement créées et affectées aux agents à mesure que chaque ticket de demande de service suit son cycle de vie. Les agents du service public peuvent afficher et exécuter ces tâches de ticket (ou même créer leurs propres tâches) dans le Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

Afficher les tâches de ticket de demande de service existantes dans Espace de travail configurable de CSM

Affichez la liste des tâches de ticket associées à un ticket de demande de service, que la tâche de ticket ait été créée automatiquement ou manuellement dans le Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Dans le menu Listes de la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **Demandes de service > Tous**.
2. Ouvrez le ticket de demande de service en sélectionnant le numéro de ticket.
3. Dans l'en-tête Liste connexe, ouvrez la liste connexe Tâches en sélectionnant **Tâches de ticket**.
Toutes les tâches associées à ce ticket de demande de service sont affichées.

Que faire ensuite

Pour afficher une liste de toutes les tâches de ticket de demande de service qui ont été affectées à un agent de votre agence, accédez à **Listes > Tâches du ticket de service pour gouvernement > Tous**.

Créer une tâche de ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM

Créez manuellement des tâches de ticket à partir des informations que vous avez recueillies à partir d'un ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent crée une tâche de ticket de demande de service, le système utilise les informations du ticket de demande de service pour renseigner automatiquement les champs du formulaire Tâche de ticket. Les agents peuvent utiliser les informations renseignées automatiquement, ainsi que les données collectées auprès de l'utilisateur final, pour créer des tâches de ticket de demande de service. Une fois que l'agent a créé et enregistré une tâche de ticket, elle s'affiche dans la liste connexe Tâches de tickets du formulaire de ticket de demande de service.

Procédure

1. Ouvrez le ticket.
2. Dans la liste connexe Tâches de tickets, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
Pour plus d'informations sur les champs, consultez le [formulaire de tâche de ticket de demande de service](#).
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résoudre une tâche de ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM

Résoudre un ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM. Une fois que toutes les informations ont été ajoutées aux commentaires ou aux notes de travail d'une tâche de ticket de demande de service, vous pouvez marquer la tâche de ticket comme résolue.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Accédez au menu Listes dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale.
2. À partir du menu Listes de , accédez Espace de travail configurable de CSM à **Demandes de service** > **Tous**.
3. Ouvrez le ticket de demande de service en sélectionnant le numéro de ticket.
4. Dans la liste connexe Tâches, sélectionnez le numéro de tâche.
5. Ajoutez des notes de travail ou des commentaires supplémentaires.
La tâche de ticket ne peut pas être résolue sans l'ajout de notes de travail ou de commentaires.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Fermer**.

Ajouter des parties associées aux éléments reçus

Ajoutez des parties associées à un élément reçu dans l'application Public Sector Digital Services afin que les contacts, les entreprises, les membres ou les agences puissent obtenir le niveau d'accès correct pour effectuer les actions dont ils ont besoin pour un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Accédez à et Espace de travail configurable de CSM sélectionnez l'icône Listes  dans la barre latérale.
2. Accédez à la **Élément reçu** > **Tous**.
3. Sélectionnez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter les parties associées.
4. Dans la liste connexe Parties associées, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de parties connexes

Champ	Description
Type	Type de partie associée. Le type de partie associée peut être un contact, un consommateur ou un utilisateur contributeur. Vous pouvez sélectionner l'une des options de la liste des configurations de parties associées pour les tickets fournis avec le système de base :

Champ	Description
	○ Entreprise autorisée ○ Contact autorisé ○ Constituant autorisé ○ Ménage autorisé ○ Agence autorisée ○ Utilisateur autorisé ○ Participant répertorié ○ Agence cotée
Ticket	Numéro de ticket généré automatiquement.
Entreprise, membre, ménage ou utilisateur	Contact responsable du ticket.
Responsabilité	Niveau d'accès aux informations sur le ticket. Lorsque vous sélectionnez le type de partie associée, la responsabilité associée est ajoutée par défaut. Si le type de partie associée est modifié, la responsabilité qui correspond au type de partie associée est mise à jour en conséquence. i Remarque : Si le type de partie associée est sélectionné, mais que le champ Responsabilité n'est pas renseigné automatiquement, vos contacts n'ont pas accès au produit vendu (service reçu) et au ticket associé.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Les parties associées sont ajoutées au ticket.

Résultats

Une fois qu'une partie associée est ajoutée au ticket en tant que mandataire disposant d'un rôle fonctionnel, elle peut effectuer les actions suivantes :

- Fermez un ticket.
- Créez un ticket pour le service reçu (produit vendu).
- Réception de notifications de mises à jour de ticket.
- Mettre à jour les tâches de ticket visibles par les clients.
- Ajout de commentaires et de pièces jointes supplémentaires.
- accepter ou rejeter une solution ;

Créer un enregistrement d'entreprise dans Espace de travail configurable de CSM

Si vous êtes un agent de service gouvernemental, créez un enregistrement professionnel directement à Espace de travail configurable de CSM partir d'une demande de service, d'une

interaction ou d'un ticket lorsqu'un incident est signalé par un membre, une entreprise ou un contact professionnel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Accédez au Espace de travail configurable de CSM et sélectionnez **Interactions > Tous**.
2. Sélectionnez le numéro d'interaction pour ouvrir un enregistrement d'interaction existant, ou sélectionnez la nouvelle icône  pour créer une interaction.
3. Sélectionnez le type d'interaction et affectez l'interaction à un utilisateur.
4. **Facultatif** : Entrez une brève description de l'interaction.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Créer un business** et renseignez les champs.
Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à [Formulaire Profil d'entreprise](#).
7. Sélectionnez **Envoyer**.
L'entreprise est maintenant liée à l'interaction et un nouvel onglet s'ouvre avec les détails de l'entreprise.

Définir une vue par défaut dans la Public Sector Digital Services plateforme

Personnalisez la vue par défaut dans l'espace de travail de la Public Sector Digital Services plateforme afin que la liste connexe Éléments reçus s'affiche sous un enregistrement d'entreprise, de membre ou d'agence.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à un enregistrement d'entreprise, de membre ou d'agence dans la Public Sector Digital Services plateforme.
2. Sélectionnez l'icône des contrôles de liste (), puis pointez sur **Afficher**.
3. Sélectionnez **PSDS** dans la liste déroulante.

Résultats

La vue utilisateur est modifiée et la liste connexe Éléments reçus est affichable.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Public Sector Digital Services

Solutions Analyse de la plateforme contiennent du contenu préemballé Analyse de la plateforme à utiliser avec d'autres Now Platform produits. Il Solution Analyse de la plateforme fournit des indicateurs clés de performance et des points de référence pour mesurer les services gouvernementaux fournis aux électeurs.

Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse de la plateforme (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.

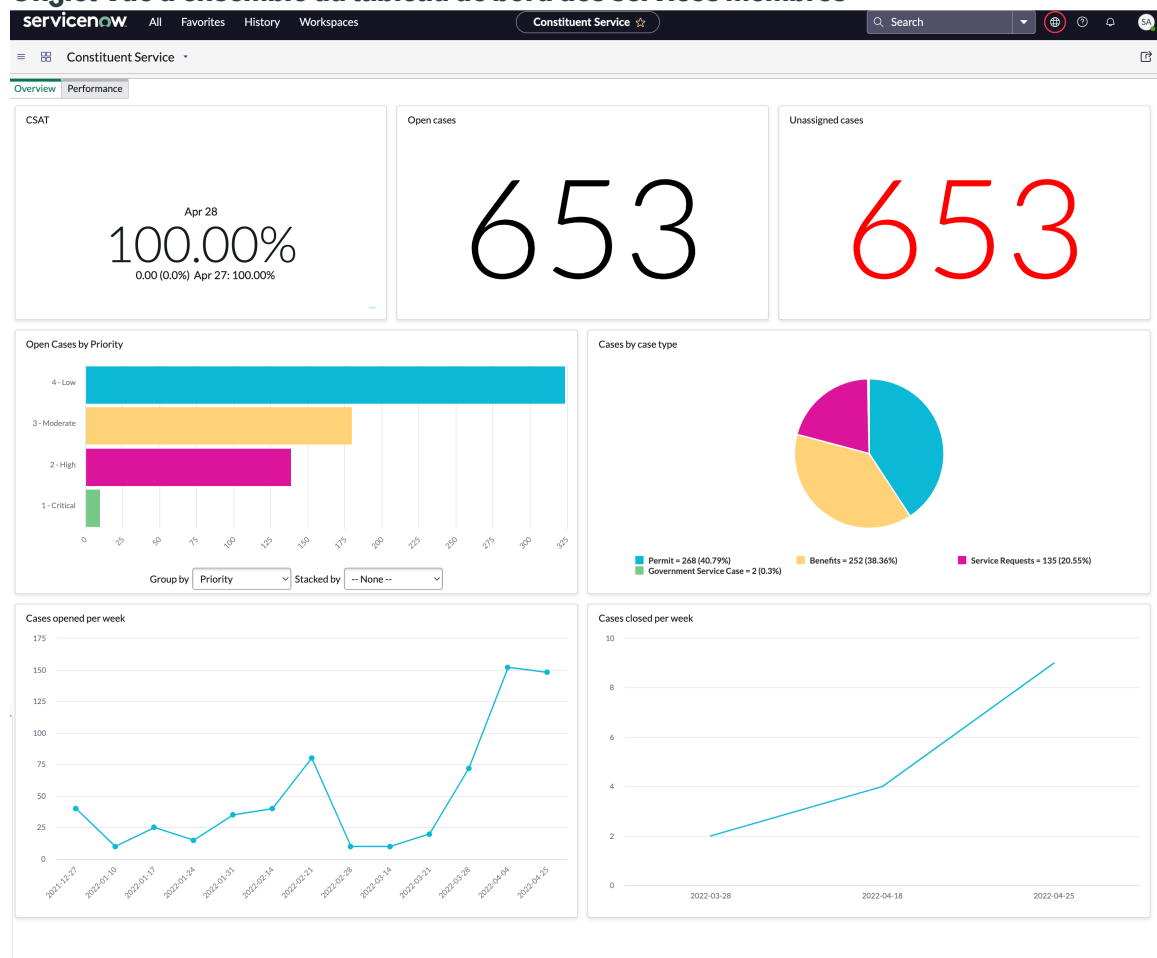
Information associée

[Solutions d'analyse et de génération de rapports](#)

Tableau de bord des services membres

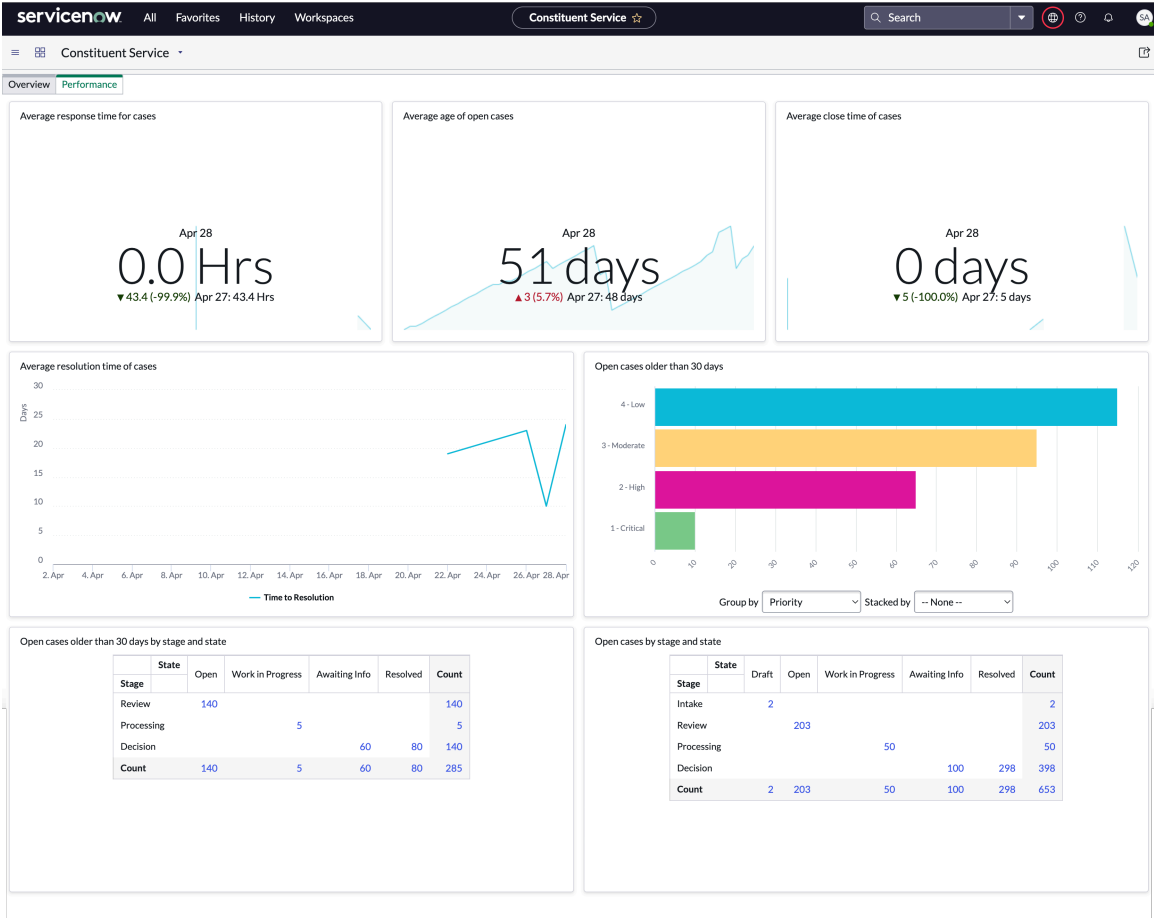
Utilisez ce tableau de bord pour surveiller l'intégrité des services aux citoyens, obtenir des informations sur l'efficacité avec laquelle les tickets gouvernementaux sont traités et évaluer la performance globale des services offerts.

Onglet Vue d'ensemble du tableau de bord des services membres



Traduction automatique

Onglet Performances du tableau de bord des services membres



Traduction automatique

Rôles Now Platform requis

- sn_gsm.constituent_agent, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_gsm.constituent_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Service membre

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous > Libre-service > Tableaux de bord > Service membre**.

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.

Cas d'utilisation du tableau de bord des services aux membres

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur ou agent	Créer et surveiller les tickets des membres pour accélérer la résolution des tickets et accroître la satisfaction des clients. Fait ce qui suit :

Cas d'utilisation du tableau de bord des services aux membres (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	• Suit les tickets ouverts depuis un certain temps. • Surveille le nombre de tickets pour un certain type de service. • Examine le délai moyen de clôture des tickets pour chaque type de service. • Analyse les détails des tickets pour des types de services spécifiques.
Gestionnaire des services pour gouvernement	Surveille l'état des services gouvernementaux. Suit la résolution des tickets afin d'améliorer les processus de prestation de services et les performances des agents.

Indicateurs

Temps de réponse moyen pour les tickets

Nombre moyen d'heures pendant lesquelles les agents répondent à un nouveau ticket gouvernemental. Ce score est calculé à l'aide de la formule suivante : $\frac{[[\text{GSM-Durée cumulée du délai de la première réponse}]]}{[[\text{GSM-Nombre de tickets répondus}]]}$

GSM : nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets ouverts créés quotidiennement.

GSM-CSAT

Score de satisfaction des clients basé sur les résultats de l'enquête. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : $\frac{[[\text{GSM_Number de clients satisfaits (CSAT)}]]}{[[\text{GSM_Number des personnes chargées de répondre à l'enquête CSAT}]]} \times 100$.

GSM : délai moyen de clôture des tickets

Nombre moyen de jours pour fermer des tickets. Ce score est calculé à l'aide de la formule suivante : $\frac{[[\text{GSM-Durée cumulée des tickets fermés}]]}{[[\text{GSM-Nombre de tickets fermés}]]} / 24$.

GSM : âge moyen des tickets ouverts

Nombre moyen de jours pendant lesquels les tickets restent ouverts. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : $\frac{[[\text{GSM-Âge cumulé des tickets ouverts}]]}{[[\text{GSM-Nombre de tickets ouverts}]]} / 24$.

Délai de résolution moyen des tickets

Nombre moyen de jours pour résoudre les tickets. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : $\frac{[[\text{GSM_Summed durée des tickets résolus}]]}{[[\text{GSM_Number des tickets résolus}]]} / 24$

Délai de réponse moyen des tickets GSM

Délai moyen de réponse d'un agent à un ticket. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : $\frac{[[\text{GSM-Durée cumulée du délai de première réponse}]]}{[[\text{GSM-Nombre de tickets répondus}]]}$.

GSM_Number de tickets résolus

Nombre quotidien de tickets gouvernementaux résolus. L'objectif de cet indicateur est de maximiser le nombre.

GSM : nombre de tickets fermés

Nombre quotidien de tickets fermés.

GSM : nombre de tickets auxquels une réponse a été apportée

Nombre quotidien de tickets auxquels les agents ont répondu.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- GSM : durée cumulée des tickets fermés (heures)
- GSM : durée cumulée du délai de première réponse (heures)
- GSM : âge cumulé des tickets ouverts
- GSM : durée cumulée des tickets résolus (heures)

Répartitions

- Compte GSM
- GSM-Âge
- GSM-AssignedTo (en anglais seulement)
- GSM : groupe d’affectation
- Catégorie GSM
- Canal GSM
- Contact GSM
- Priorité GSM
- Produit GSM
- État GSM

Visualisations de données

Tableau de bord des services membres Visualisations des données

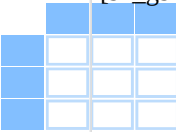
Titre	Type	Table source	Description
Tickets ouverts de plus de 30 jours par étape et par état	Tableau croisé  dynamique	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Récapitulatif détaillé des tickets ouverts de plus d’un mois, classés par étape et par état.
Tickets ouverts	 Score	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Nombre total de tickets gouvernementaux non résolus dans le système.

Tableau de bord des services membres Visualisations des données (suite)

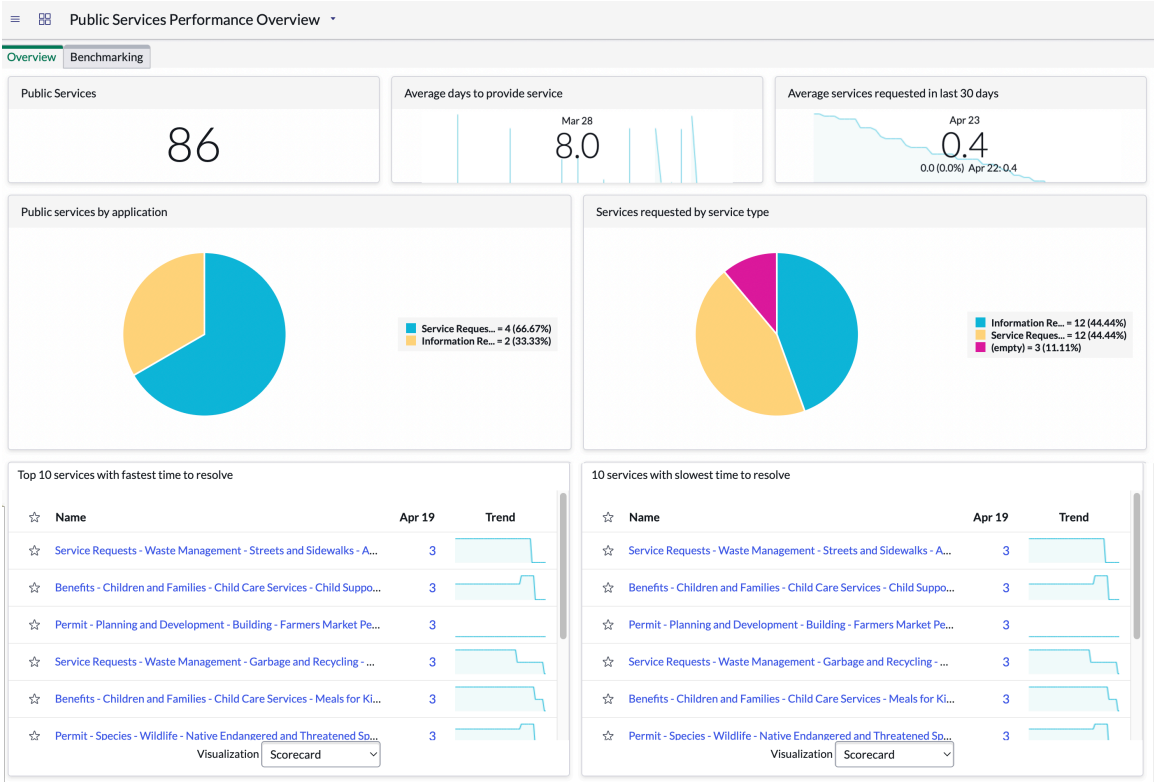
Titre	Type	Table source	Description
Tickets ouverts par semaine	Graphique en courbes	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Tendance hebdomadaire des cas des affaires gouvernementales ouvertes.
Tickets ouverts depuis plus de 30 jours	Barre horizontale	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition des tickets ouverts du gouvernement datant de plus de 30 jours.
Tickets non affectés	Score	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Nombre total de tickets gouvernementaux pas encore affectés à des agents.
Tickets par type de ticket	Circulaire	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Pourcentage de tickets gouvernementaux par type de ticket.
Tickets ouverts par étape et par état	Tableau croisé dynamique	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Résumé détaillé des cas de gouvernement ouvert, classés par étape et par état.
Tickets fermés par semaine	Graphique linéaire	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Tendance hebdomadaire des cas des tickets gouvernementaux fermés par agents.
Tickets ouverts par priorité	Barre horizontale	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition des tickets gouvernementaux non attribués par priorité.

Traduction automatique

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics

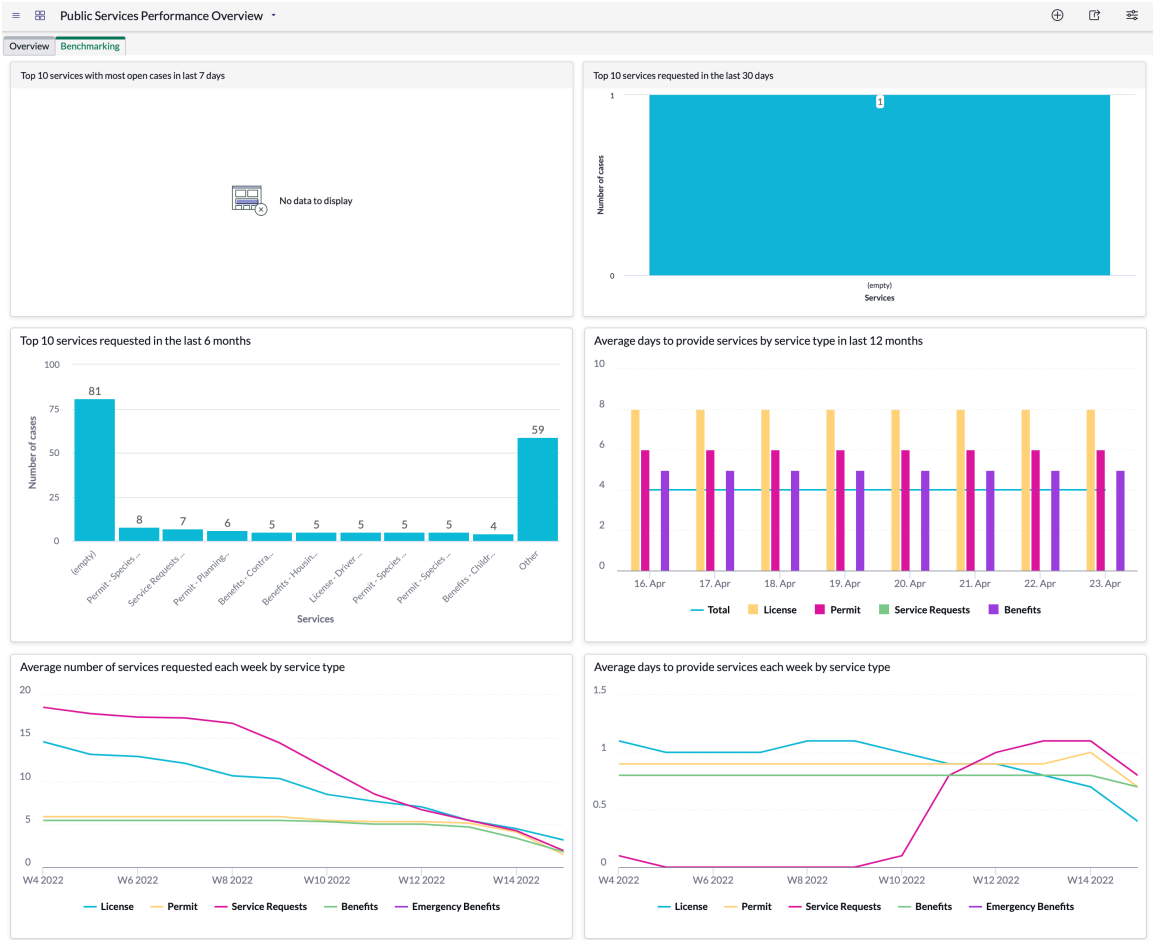
Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble du rendement des services publics pour évaluer les indicateurs clés de rendement et les visualisations de données sur les services publics offerts aux électeurs, aux entreprises et aux organismes et demandés par ceux-ci.

Vue d'ensemble du rendement des services publics - Onglet Vue d'ensemble



Traduction automatique

Vue d'ensemble du rendement des services publics - Onglet Analyse comparative



Traduction automatique

Rôles Now Platform requis

- `sn_gsm.service_offerte_viewer`, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- `sn_gsm.service_offer_admin`, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble du rendement des services publics

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous > Libre-service > Tableaux de bord > Vue d'ensemble du rendement des services publics**.

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.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur	Examine l'information comparative pour faire le suivi des services publics offerts aux

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics Cas d'utilisation (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	électeurs, aux entreprises et aux organismes et demandés par ceux-ci.
Gestionnaire de service pour gouvernement, visualiseur de service et propriétaire	Surveille les services publics offerts et demandés par les électeurs, les entreprises et les organismes. Fait ce qui suit : • Observer les tendances et les modèles à court et à long terme en matière de prestation de services. • Identifie les opportunités d'amélioration de la résolution des tickets, des performances de l'agent et de l'expérience de service.

Indicateurs

GSM : nombre de tickets gouvernementaux pour les services demandés

Nombre quotidien de services gouvernementaux demandés par les électeurs, les entreprises et les agences.

GSM : moyenne des arguments gouvernementaux pour les services demandés

Moyenne quotidienne des tickets gouvernementaux pour les services demandés par les électeurs, les entreprises et les organismes. La moyenne est calculée à l'aide de la formule suivante : $[[\text{GSM-Government Case Count for Services requested}]]/30$.

GSM : durée de résolution moyenne des tickets gouvernementaux

Nombre moyen de jours pour résoudre les tickets gouvernementaux.

GSM : nombre moyen de services fournis chaque semaine par type de service

Nombre moyen de services gouvernementaux demandés pour chaque travail, par type de service. Le nombre est calculé à l'aide de la formule suivante : $[[\text{GSM-Nombre moyen de jours pour fournir des services par type de service}]]/7$.

GSM : durée de résolution moyenne des tickets gouvernementaux au cours des 365 derniers jours

Nombre moyen de jours pour résoudre des tickets gouvernementaux au cours des 12 derniers mois.

GSM : nombre moyen de services demandés chaque semaine par type de service

Nombre moyen de services gouvernementaux demandés chaque semaine par type de service. Le nombre est calculé à l'aide de la formule suivante : $[[\text{GSM-Nombre de services demandés chaque semaine par type de service}]]/7$.

GSM : nombre de services demandés chaque semaine par type de service

Nombre moyen de services gouvernementaux demandés chaque semaine, par type de service. Mesuré quotidiennement.

GSM : nombre moyen de jours pour fournir des services par type de service

Nombre de services gouvernementaux fournis chaque semaine par type de service. Mesuré quotidiennement.

GSM-Government Services avec le délai de résolution le plus rapide/le plus lent

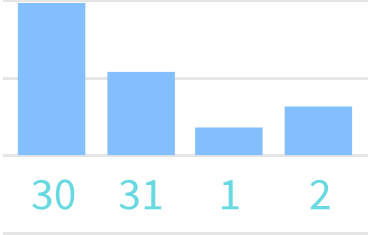
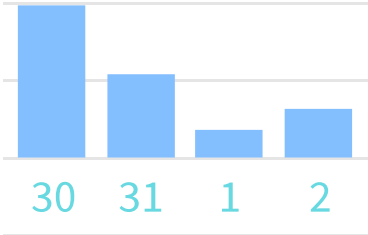
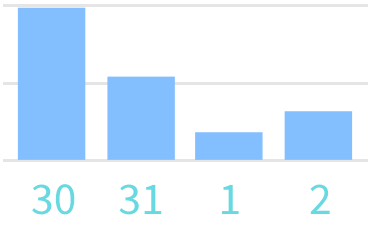
Services gouvernementaux dont les délais de résolution sont les plus rapides et les plus lents.

Répartitions

- GSM : groupe d'affectation
- GSM : Government.ServiceOfferd.Type
- Produit GSM
- État GSM

Visualisations de données

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics Visualisations des données

Titre	Type	Table source	Description
10 principaux services demandés au cours des 30 derniers jours		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_tickets]	Les 10 premiers services demandés sur une période (mensuelle) de 30 jours.
10 principaux services avec le plus grand nombre de tickets ouverts au cours des 7 derniers jours		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_tickets]	Les 10 principaux services demandés sur une période (hebdomadaire) de sept jours.
10 principaux services demandés au cours des 6 derniers mois		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_tickets]	Les 10 principaux services demandés sur une période de 6 mois.

Traduction automatique

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics Visualisations des données (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Services demandés par type de service	 à secteurs	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Distribution (pourcentage) des services gouvernementaux demandés par les électeurs, les entreprises et les organismes.
Services publics	 à secteurs	Définition du service [sn_gsm_government_service_model]	Nombre total de tous les services gouvernementaux disponibles dans le système.
Services publics par application	 à secteurs	Définition du service [sn_gsm_government_service_model]	Répartition (pourcentage) des services gouvernementaux disponibles dans le système.

Traduction automatique

Référence Public Sector Digital Services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Public Sector Digital Services.

Composants installés avec Public Sector Digital Services Core

Plusieurs types de composants, tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des flux, sont installés lorsque vous activez le module d'extension Public Sector Digital Services Core .

Les modules d'extension suivants sont activés lorsque vous activez le module d'extension Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) :

- Composants d'interface utilisateur pour les portails client (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- Modèle de soutien de l'agence (com.sn_agency_support_model)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

i 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.

i Remarque :
Pour en savoir plus sur les rôles installés lorsque vous activez le module d'extension, reportez-vous à la Public Sector Digital Services Core section [Rôles installés avec Public Sector Digital Services Core](#).

Tables installées avec Public Sector Digital Services

Tables installées avec Public Sector Digital Services

Table	Description
Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Table des tickets de service pour gouvernement i Remarque : Cette table est une extension de la table Ticket [sn_customerservice_case].
Profil du membre [sn_gsm_constituent_profile]	Table des profils des membres
Définition du service [sn_gsm_government_service_model]	Table de définition du service i Remarque : Cette table est une extension de la table Modèle de produit [cmdb_model].
Demande d'enregistrement du business [sn_gsm_business_registration]	Table pour une demande d'enregistrement d'un nouveau business

Flux installés avec Public Sector Digital Services

Flux installés avec Public Sector Digital Services

Flux	Description
Créer Bloqué par l'enregistrement si une tâche de ticket est associée à un ticket gouvernemental [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	Crée un enregistrement bloqué par si la tâche de ticket est associée à un ticket gouvernemental.
Créer Bloqué par l'enregistrement si le ticket gouvernemental requiert des informations client [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	Crée un enregistrement Bloqué par si le ticket gouvernemental a besoin d'informations supplémentaires sur le client.
Résoudre Bloqué par l'enregistrement si la tâche de ticket est fermée et associée à un ticket gouvernemental [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	Supprime l'enregistrement bloqué par pour le ticket gouvernemental associé si ce dernier est résolu.
Résoudre Bloqué par l'enregistrement si des informations utilisateur sont fournies pour le ticket gouvernemental [resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	Supprime l'enregistrement bloqué par si la tâche de ticket est fermée.

Rôles installés avec Public Sector Digital Services Core

L'application Public Sector Digital Services Core utilise des rôles pour fournir un accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, maintenir la sécurité des données et établir différents types de relations entre les utilisateurs.

Rôles principaux

Rôles du membre

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Constituant [sn_gsm.constituant]	Permet aux membres de demander des services et de gérer leurs informations, leurs tickets de service gouvernemental et les services reçus.	• sn_install_base.sold_product_authorized_consum • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular
constituent_agent [sn_gsm.agent_constituent]	Permet aux agents d'effectuer les actions suivantes : • Lire, écrire et mettre à jour les tickets de service	• sn_gsm.visionneuse_de_rapport • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.rédacteur_des_services_offerts • sn_customerservice.consumer_agent

Traduction automatique

Rôles du membre (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	gouvernemental pour tous les membres. • Lire, écrire et mettre à jour les enregistrements des membres.	• sn_gsm.rédacteur_constituant • interaction_agent
constituent_contributor [sn_gsm.constituent_contributor]	Permet aux utilisateurs de demander des services et d'émettre des tickets de service gouvernemental au nom de n'importe quel membre.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
constituent_admin [sn_gsm.constituent_admin]	Fournit aux agents un accès administrateur et leur permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer les enregistrements des membres.	sn_gsm.rédacteur_constituant
constituent_writer [sn_gsm.constituent_writer]	Fournit aux agents l'accès pour créer, lire et mettre à jour les enregistrements des membres.	sn_gsm.visionneuse_constituante
Licence et autorisations Enregistreur de base d'installation [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	Fournit un accès en création, lecture et écriture aux éléments de base d'installation.	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
constituent_viewer [sn_gsm.visionneuse_constituante]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux enregistrements des membres.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Visionneuse d'élément de base d'installation de licences et autorisations [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture aux éléments de base d'installation	sn_gsm.visionneuse_de_rapport

Traduction automatique

Rôles d'entreprise

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
business_contact [sn_gsm.business_contact]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de demander des services et de gérer les informations, les tickets de service gouvernemental et les services reçus.	• sn_customerservice.consumer • sn_install_base.sold_product_authorized • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_gsm.case_write_granular
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	Fournit à une partie prenante de l'entreprise un accès administrateur à un compte d'entreprise. Ce rôle a accès à toutes les données du compte professionnel.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.business_contact
business_case_manager [sn_gsm.gestionnaire_de_tickets_business]	Permet à une partie prenante de l'entreprise de gérer les tickets de service pour gouvernement pour un compte d'entreprise et les comptes enfants associés. Ce rôle peut effectuer les actions suivantes : • Créez un ticket au nom d'un autre contact professionnel. • Affichez une liste des tickets appartenant à l'entreprise. • Modifiez les tickets appartenant à l'entreprise.	• sn_customerservice.customer_case_man • sn_gsm.business_contact
business_contributor [sn_gsm.contributeur_business]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de demander des services et d'émettre des tickets de service gouvernemental au	• sn_customerservice.contributeur_relation • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_con

Traduction automatique

Rôles d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	nom de n'importe quelle entreprise.	
business_partner [sn_gsm.partenaire_business]	Permet aux partenaires commerciaux de créer, d'afficher et de modifier des tickets de service pour gouvernement à partir de leur propre compte ou d'un compte d'entreprise auquel ils sont associés.	• sn_customerservice.partner • sn_gsm.business_contact
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	Fournit à une partie prenante de l'entreprise un accès administrateur à un compte partenaire. Cet utilisateur peut accéder à toutes les données du compte partenaire et aux tickets de service gouvernemental créés par les partenaires.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.partenaire_commercial • sn_gsm.business_contact • sn_gsm.business_contact_admin
business_agent [sn_gsm.agent_business]	Permet aux agents d'effectuer les actions suivantes : • Lire, écrire et mettre à jour les tickets de service pour gouvernement pour tous les comptes d'entreprise. • Lire, écrire et mettre à jour les enregistrements professionnels.	• sn_gsm.visionneuse_de_rapport • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.rédacteur_des_services_offerts • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.rédacteur_d'entreprise • interaction_agent

Rôles d'agent d'agence

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
agency_agent [sn_gsm.agent_agence]	Permet aux agents d'agence de créer et d'exécuter des tickets de service pour gouvernement	sn_customerservice.svc_locati

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	pour les entreprises et les contacts professionnels associés à l'agence.	
agency_constituent_agent [sn_gsm.agency_constituent_agent]	Permet aux agents d'agence de créer et d'exécuter des tickets de service gouvernemental pour les électeurs et les ménages associés à l'agence.	sn_customerservice.svc_locati
Agent membre de licence et d'autorisation [sn_gsm.lic_prmt.constituent_agent]	Permet aux utilisateurs de travailler sur des tickets de licence et d'autorisation pour tous les membres. Il comprend la possibilité de lire/écrire/mettre à jour tous les tickets de licence et d'autorisation et les enregistrements des membres	• sn_gsm.agent_constitu • sn_gsm.lic_prmt.case_ • sn_gsm.lic_prmt.vision
agency_contributor [sn_gsm.contributeur_agence]	Permet aux agents de l'agence de demander des services et d'émettre des tickets de service gouvernemental au nom de l'agence.	• sn_customerservice.se • sn_gsm.contributor_cre • sn_customerservice.ca
Contributeur de l'agence de licence et d'autorisation [sn_gsm.lic_prmt.contributeur_agence]	Permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets de licence et d'autorisation pour leur organisation de services (emplacement de l'entreprise). Ce rôle est indépendant de l'interne et de l'externe.	• sn_gsm.contributeur_a • sn_gsm.lic_prmt.contri
agency_manager [sn_gsm.gestionnaire_agence]	Permet à un responsable d'agence d'effectuer les actions suivantes : • Créer et mettre à jour des tickets de service gouvernemental pour les électeurs, les ménages, les entreprises et les contacts professionnels. • Gérez les données des membres et des ménages associés aux agences au sein de la hiérarchie des agences.	• sn_customer service.svc • sn_gsm.agent_agence • sn_gsm.agent_constitu

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Gérez les données des entreprises et des contacts professionnels associés aux agences au sein de la hiérarchie des agences.	
Directeur de l'agence de licences et permis [sn_gsm.lic_prmt.gestionnaire_agence]	Permet aux utilisateurs de gérer les données des agences de la hiérarchie d'agences du gestionnaire.	- sn_gsm.agency_manager - sn_gsm.lic_prmt.agent - sn_gsm.lic_prmt.agent
agency_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	Permet aux utilisateurs de créer, mettre à jour, afficher et approuver des tickets. Leur permet d'enregistrer et de retirer du personnel de toutes les agences qu'ils gèrent.	« sn_gsm.contributeur - sn_gsm.contributeur_a - sn_gsm.constituent_co - sn_gsm.contributeur_a - sn_gsm.manager_core - sn_customerservice.sv
Responsable de l'agence de licences et autorisations Contributeur [sn_gsm.lic_prmt.agency_manager_contributor]	Permet aux utilisateurs de créer, mettre à jour, afficher et approuver des tickets. Ils peuvent également enregistrer et retirer du personnel dans toutes les agences qu'ils gèrent.	- sn_gsm.lic_prmt.contri - sn_gsm.lic_prmt.contri - sn_gsm.lic_prmt.consti - sn_gsm.lic_prmt.contri - sn_gsm.lic_prmt.agenc - sn_gsm.agency_manag (seulement)
relationship_manager [sn_gsm.gestionnaire_des_relations_agence]	Permet aux utilisateurs de consulter les tickets de toutes les agences externes où ils ont location_relationship_manager responsabilité.	- sn_bus_loc.location_rel - sn_gsm.agency_manag (seulement)
Gestionnaire d'agence de licences et d'autorisations Core [sn_gsm.lic_prmt.agency_manager_core]	Rôle granulaire pour gérer les inscriptions du personnel d'agence et les relations du personnel avec les entreprises, les électeurs et les ménages pour tous les organismes de la hiérarchie.	- sn_gsm.manager_core - contract_manager

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Directeur des relations avec l'agence de licences et de permis [sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire_des_relations_agence]	Permet aux utilisateurs de consulter les tickets de toutes les agences externes où ils ont location_relationship_manager responsabilité.	• sn_gsm.agency_relation • sn_gsm_lic_prmt.agence
service_manager [sn_gsm.gestionnaire_service]	Permet à un gestionnaire de service d'effectuer les actions suivantes : • gérer tout le travail effectué par les agents travaillant sur des tickets de service pour gouvernement ; • Lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les tickets de service pour gouvernement. • Lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les enregistrements des membres, des entreprises et des agences.	• sn_gsm.service_offerte • sn_gsm.rédacteur_des_ • sn_gsm.agent_constitu • sn_gsm.constituent_ad • sn_gsm.agent_business
Agent de tâche de ticket de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	Ce rôle fournit aux utilisateurs la possibilité de créer et d'exécuter des tickets de licence et d'autorisation pour les membres et les ménages de l'agence de l'agent.	• sn_gsm_lic_prmt.contri • sn_gsm_lic_prmt.case_ • sn_gsm.case_task_agen
Agent d'affaires de l'agence de licences et de permis [sn_gsm_lic_prmt.agent_agence]	Permet aux utilisateurs de créer et d'exécuter des tickets de licence et d'autorisation pour les comptes et les contacts de l'agence de l'agent.	• sn_gsm.agent_agence' • contract_manager

Administrateur et autres rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
administrateur [sn_gsm.admin]	Fournit à un utilisateur un accès administrateur délégué aux applications incluses dans le périmètre	sn_gsm.service_manager

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	créées sur la Public Sector Digital Services plateforme.	
service_offered_admin [sn_gsm.service_offerte_admin]	Fournit aux utilisateurs un accès administrateur et leur permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer les enregistrements offerts par les services et les enregistrements reçus par les services.	sn_gsm.rédacteur_des_services_offerts
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	Permet aux utilisateurs de gérer tout le travail effectué par les agents travaillant sur les tickets de licence et d'autorisation (membres et entreprises). Les utilisateurs disposant de ce rôle ont la possibilité de lire/écrire/ mettre à jour/ supprimer tous les tickets de licence et d'autorisation ainsi que les enregistrements membres/ business.	• sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire • sn_gsm.admin
Administrateur de base d'installation de licences et autorisations [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]		
service_offered_admin [sn_gsm.service_offerte_admin]		

Traduction automatique

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
service_offered_writer [sn_gsm.rédacteur_des_services_offerts]	Fournit aux utilisateurs l'accès pour créer, lire et mettre à jour les enregistrements offerts par les services et les enregistrements reçus par les services.	sn_gsm.visionneuse_service_offerte
service_offered_viewer [sn_gsm.visionneuse_des_services_offertes]	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements des services proposés et aux enregistrements des services reçus.	sn_customerservice.customer_data_viewer
case_writer [sn_gsm.rédacteur de tickets]	Fournit aux agents l'accès pour créer, lire et mettre à jour les tickets de service pour gouvernement.	sn_gsm.case_viewer
case_viewer [sn_gsm.visionneur_de_ticket]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux tickets de service pour gouvernement.	Néant
contributor_creator [sn_gsm.contributor_creator]	Permet aux agents ou aux personnes concernées de l'entreprise de créer des tickets de service pour gouvernement et est inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur. Ce rôle peut créer des tickets,	Néant

Traduction automatique

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	mais ne peut pas en afficher d'autres.	
relationship_agent [sn_gsm.agent_relation]	Permet aux agents de travailler sur des tickets de service pour gouvernement pour les clients avec lesquels ils ont des relations.	• sn_gsm.visionneuse_de_rapport • sn_customerservice.relationship_agent
relationship_contributor [sn_gsm.contributeur_relation]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise d'émettre des tickets de service gouvernemental au nom des clients avec lesquels elles ont des relations.	• sn_customerservice.contributeur_relation_ • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contrib

Rôles granulaires

Vous pouvez utiliser des rôles fonctionnels et granulaires prédéfinis installés avec Public Sector Digital Services pour établir des relations entre les utilisateurs et les entités du secteur public. Ces rôles fonctionnels et granulaires fournissent différents niveaux d'accès aux données du secteur public, afin de contribuer à maintenir la sécurité des données.

- Rôles fonctionnels : ensemble de rôles requis pour exécuter une fonction ou une action significative qui nécessite un accès à plusieurs entités.
- Rôles granulaires : rôles qui permettent d'accéder aux tickets, aux services utilisés et aux entités du secteur public connexes. Un ou plusieurs rôles granulaires peuvent être regroupés en tant que rôle fonctionnel.

Un modèle granulaire permet de protéger les données en accordant le niveau d'accès approprié aux entités du secteur public correspondantes. Grâce à cette fonctionnalité, chaque rôle est associé à un ensemble de privilèges ou de responsabilités qui déterminent l'accès des utilisateurs à certaines informations. Vous pouvez disposer d'un contrôle d'accès précis en définissant des politiques granulaires qui autorisent les personnes à accéder aux informations nécessaires pour travailler efficacement, contribuant ainsi à améliorer l'expérience des électeurs.

Par exemple, si vous étendez la table Ticket de service pour gouvernement ou d'autres tables dans l'application Public Sector Digital Services , vous devez répliquer les listes de contrôle d'accès pour les tables étendues. Vous pouvez affecter des rôles granulaires aux utilisateurs du secteur public pour contrôler l'accès à ces tables étendues.

Traduction automatique

Rôles granulaires

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Fournit aux membres et aux personnes concernées de l'entreprise un accès de création granulaire aux tickets de service pour gouvernement.	sn_gsm.ticket_read_granular
case_read_granular [sn_gsm.ticket_read_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l'entreprise un accès en lecture granulaire aux tickets de service pour administration.	sn_customerservice.case_read_granular
case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l'entreprise un accès en écriture granulaire aux tickets de service pour administration.	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.ticket_read_granular
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l'entreprise un accès en lecture granulaire aux enregistrements des services reçus.	sn_install_base.sold_product_read_granular
Licences et autorisations Base d'installation en lecture granulaire [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	Fournit un accès en lecture granulaire aux licences et autorisations délivrées.	sn_install_base.install_base_read_granular
Gestionnaire d'agence de licences et d'autorisations Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Rôle granulaire pour gérer les inscriptions du personnel d'agence et les	• sn_gsm.manager_core de l'agence • contract_manager

Traduction automatique

Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	relations du personnel avec les entreprises, les électeurs et les ménages pour tous les organismes de la hiérarchie.	
Créateur de contributeurs de licences et autorisations [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	Permet aux utilisateurs de créer des tickets de service pour gouvernement et est inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur. Elle permet uniquement la création d'enregistrements, mais ne permet pas la visibilité d'un enregistrement seul.	sn_gsm.contributor_creator

Rôles de parties prenantes de l'entreprise

Parties prenantes de l'entreprise pour Public Sector Digital Services inclut des modules d'extension et des rôles qui permettent d'accéder aux fonctionnalités des parties prenantes de l'entreprise.

Les administrateurs ayant accès aux parties prenantes de l'entreprise peuvent fournir aux utilisateurs des parties prenantes de l'entreprise les droits sur les actions suivantes :

- Créer des tickets pour le compte d'une entreprise ou d'une agence (organisation de services)
- Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données business.
- Approuver les demandes.

Créer des tickets pour le compte des clients

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur membre [sn_gsm.constituent_contributor]	Permet aux utilisateurs de demander des services et d'émettre des	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services	Digital services

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
	tickets de service gouvernemental au nom de n'importe quel membre.			
Licence et autorisation Contributeur membre [sn_gsm.lic_prmt.constituent_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets de licence et d'autorisation au nom de n'importe quel membre. Cela permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur au nom des clients.	- sn_gsm.constituent_contributor - sn_gsm.lic_prmt.contributor_creator		
Contributeur professionnel [sn_gsm.contributeur_business]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de demander des services et d'émettre des tickets de service gouvernemental au nom de n'importe quelle entreprise.	- sn_customerservice.contributeur_relation_ - sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	Original services_core
Contributeur professionnel de licence et d'autorisation [sn_gsm.lic_prmt.contributeur_business]	Ce rôle permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets de licence et d'autorisation au nom d'une entreprise. Cela permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur au nom des clients.	- sn_gsm.contributeur_d'entreprise - sn_gsm.lic_prmt.contributor_creator		
Contributeur de la relation [sn_gsm.contributeur_relation]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de	- sn_customerservice.contributeur_relation_ - sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	Original services_core

Traduction automatique

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
	soulever des tickets de service pour gouvernement au nom des clients avec lesquels elles ont une relation.			
Contributeur de la relation de licence et d'autorisation [sn_gsm.lic_prmt.contributeur_relation]	Ce rôle permet aux utilisateurs d'émettre des tickets de licence et d'autorisation pour le compte des clients avec lesquels ils ont des relations. Cela permet aux parties prenantes de l'entreprise d'accéder pour agir en tant que demandeur au nom des clients.		• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm.lic_prmt.contributor_creator	

Créer des tickets pour le compte des agences

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur de l'agence [sn_gsm.contributeur_agence]	Permet aux agents de l'agence de demander des services d'émettre des tickets de service gouvernemental au nom de l'agence.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_creator (agency_support_model)	Modèle de soutien de l'agence	Interne et externe

Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Visionneuse de tickets [sn_gsm.visionneur_de_ticket]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux tickets de service pour gouvernement.	Néant	com.sn_public_sector	Digital_services_core
Visionneuse du membre	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux	sn_customerservice.customer_publicsector	com.sn_public_sector	Digital_services_core

Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
[sn_gsm.visionneuse_constituante]	enregistrements des services.			
Visionneuse d'entreprise [sn_gsm.visionneuse_business]			com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse des services proposés [sn_gsm.visionneuse_des_services_offertes]	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements des services proposés et aux enregistrements des services reçus.	sn_customerservice.customerservice	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse des services gouvernementaux reçus [sn_gsm.visionneuse_service_reçue]	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements des services reçus.		com.sn_public_sector_digital_services_core	Interne

Afficher des rapports et des tableaux de bord

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
report_viewer [sn_gsm.visionneuse_de_rapport]	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports sur la Public Sector Digital Services plateforme.	Néant	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse de rapports de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.visionneuse_de_rapport]	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports sur la Public Sector Digital Services plateforme.	sn_gsm.visionneuse_de_rapport		

Remarque :

Les clients qui ont acheté un Public Sector Digital Services abonnement peuvent fournir aux utilisateurs des parties prenantes de l'entreprise des droits sur les actions répertoriées sous [Partie prenante de l'entreprise pour Customer Service Management](#) .

Rôles basés sur les profils dans Public Sector Digital Services

Les rôles et les profils vous aident à comprendre les différents rôles impliqués dans Public Sector Digital Services.

Public Sector Digital Services prend en charge les utilisateurs ayant les fonctions de poste de base (personas) suivantes.

Les profils sont définis comme les rôles individuels qui effectuent différentes tâches dans Public Sector Digital Services.

Profils du secteur public

Fonction du poste	Description
Administrateur	L'administrateur système, qui a accès à toutes les fonctionnalités, fonctions et données du système, indépendamment des contraintes de sécurité : • Administre des applications spécifiques incluses dans le périmètre créées à l'aide de différents types de tickets. • Gère l'information pour les membres.
Membre	Utilisateur final, tel qu'un citoyen, des résidents, des visiteurs, des anciens combattants : • Demande des services auprès d'organismes gouvernementaux. • Suit la résolution des demandes.
Partie prenante de l'entreprise	Utilisateur final, tel que le propriétaire d'entreprise, le contact professionnel, le partenaire : • Demande des services auprès d'organismes gouvernementaux. • Suit la résolution des demandes.
Agent du gouvernement	Prestataire, tel qu'un agent membre, un agent d'affaires, un agent d'agence : • Travaille sur les tickets de service gouvernemental pour tous les membres. Peut lire, écrire et mettre à jour tous les dossiers de service gouvernemental et les enregistrements de profil. • Peut appartenir à des équipes ou agences spécifiques. • Peut travailler sur des types de tickets spécifiques (par exemple, Licences ou Chômage).
Contributeur	Partie prenante de l'entreprise ou demandeur pour les membres : • Aidez les électeurs ou les entreprises avec les services dont ils ont besoin. • Soumettre des demandes au nom des membres et agir en tant que mandataire.
Gestionnaire des services pour gouvernement	Gestionnaire des services aux électeurs et aux entreprises et agents qui soutiennent les services aux électeurs :

Traduction automatique

Profils du secteur public (suite)

Fonction du poste	Description
	• Administre les services fournis aux électeurs, aux personnes concernées de l'entreprise et à l'organisme. • Peut lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les tickets de service gouvernemental. • Peut lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les enregistrements des membres, des entreprises et des agences. • Améliore la prestation de services et la satisfaction des membres.

Modèle de données Public Sector Digital Services

Pour en savoir plus sur l'application, consultez les Public Sector Digital Services diagrammes de modèle de données et de relation des rôles. Ces diagrammes montrent les relations entre les tables et les rôles au sein de l'application et fournissent une vue d'ensemble du fonctionnement de l'application Public Sector Digital Services .

Modèle de données

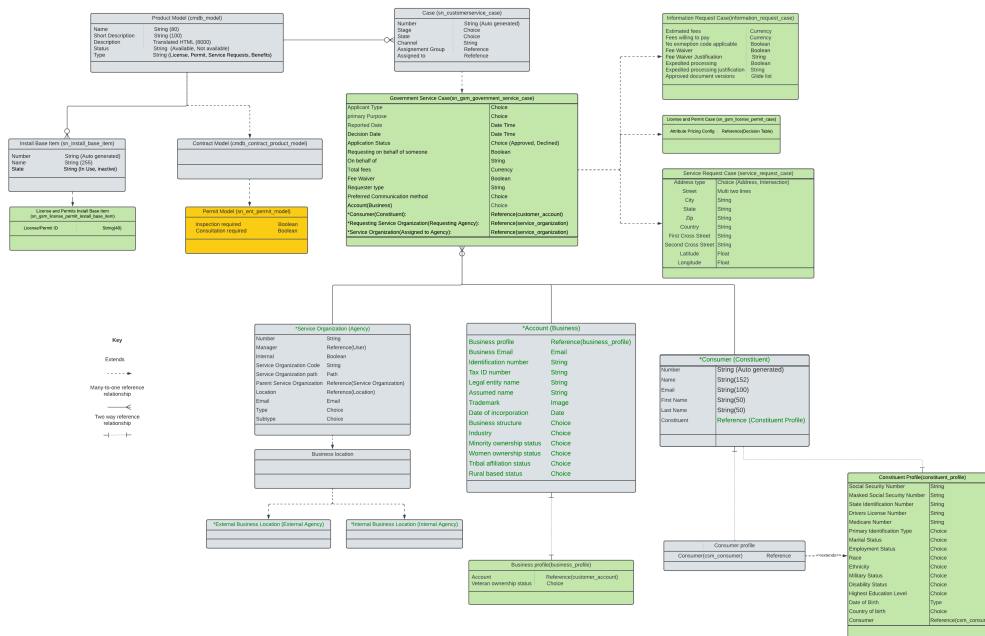
Le diagramme suivant illustre les tables et leurs relations au sein de l'application Public Sector Digital Services .

La flexibilité de la Public Sector Digital Services plateforme vous fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.

Utilisez le modèle de données de base d'installation amélioré pour fournir aux utilisateurs autorisés des rôles supplémentaires pour accéder aux tickets (lecture ou mise à jour) aux tickets, aux éléments d'emplacement de l'agence et à tous les éléments de base d'installation.

***i* Remarque :**

Dans Public Sector Digital Services la version 8.0, les tables Services proposés et Services reçus ont été migrées vers la table Définition de service. Les champs liés aux catégories dans les formulaires de service pour gouvernement sont également supprimés, et la table source du tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services offerts a changé de parent. Pour plus d'informations, consultez [Configurer une définition de service pour les Playbooks dans Public Sector Digital Services](#).



[store-future: BEGIN review][End] Glossaire des termes

Une liste des termes utilisés dans la Public Sector Digital Services documentation.

Emplacements de l'entreprise

L'emplacement d'entreprise vous permet de modéliser des structures organisationnelles internes et externes pour prendre en charge les utilisateurs finaux et fournir aux agents le niveau de visibilité adéquat sur les données et les demandes des membres.

Ticket

Enregistrement utilisé pour suivre et gérer un problème, une demande ou un incident spécifique d'un membre. Il est utilisé pour résoudre les problèmes soumis par le biais du Portail des services pour gouvernementfichier .

Tâche de ticket

Tâches créées pour le travail supplémentaire qui doit être accompli dans le cadre de la résolution d'un ticket de service pour gouvernement.

Membre

Un utilisateur final, tel qu'un citoyen, un résident, un visiteur ou un vétéran, qui peut demander des services auprès d'organismes gouvernementaux et suivre les résultats et les résolutions de ces demandes. Les membres sont également appelés demandeurs ou utilisateurs.

Table de décision

Les tables de décision offrent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier les attributs de tarification et dépendants. Chaque facteur est une entrée de décision dans ces tables. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à [Decision Tables](#) .

Élément de base d'installation (IBI)

Un élément de base d'installation est tout élément de configuration qui a été rendu accessible aux utilisateurs finaux. Public Sector Digital Services désigne ces éléments de base d'installation comme des éléments reçus.

Modèle de produit

Version ou configuration spécifique d'un service public proposé. Les modèles de produits fournissent aux agents et aux utilisateurs des services gouvernementaux une compréhension commune des services publics proposés et demandés.

Créateur d'enregistrement

Un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches, tels que des enregistrements de demande de service, à partir du catalogue de services. Le créateur d'enregistrement génère un enregistrement de tâche, tel qu'une plainte de service public, au lieu d'un élément demandé.

Définition du service

Enregistrements utilisés pour stocker les détails d'un service fourni aux utilisateurs finaux. Pour en savoir plus sur les définitions de service, reportez-vous à [Définitions de service pour Public Sector Digital Services](#).

Accord sur les niveaux de service (SLA)

Accord qui précise la période pendant laquelle le service doit être fourni. Les définitions de SLA sont configurées pour inclure les informations nécessaires à la création et à la progression des SLA pour les tickets de service pour gouvernement.

Définition de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Définition qui inclut les délais, les conditions, les workflows et d'autres informations nécessaires pour créer et faire progresser les accords sur les niveaux de service (SLA) des tâches, vous permettant d'utiliser un système SLA pour les tâches de votre agence.

Notes de gestion spéciale

Notes, créées avec l'application Special Handling Notes, qui portent à l'attention de l'utilisateur des informations importantes sur les enregistrements individuels. Il est possible d'affecter un état, une priorité et une date d'expiration.

[store-future: BEGIN review]

Données de démonstration installées avec Public Sector Digital Services

Les données de démonstration disponibles fournissent Public Sector Digital Services des exemples des types de données pour illustrer leur utilisation.

Playbook pour les licences et les autorisations

Les données de démonstration incluses fournissent Playbook pour les licences et les autorisations un exemple du processus de bout en bout d'une demande de permis de pêche. Pour plus d'informations sur ce cas d'utilisation, reportez-vous à [Cas d'utilisation dans Public Sector Digital Services](#).

Information Request Playbook

Les données de démonstration fournies avec Information Request Playbook sont fournies.

Service Request Playbook

Les données de démonstration fournies avec Service Request Playbook sont fournies.

[End]

Définir les processus et les données d'un ticket de service gouvernemental

Vous pouvez utiliser un ticket de service pour gouvernement, qui est basé sur le type de ticket de service pour gouvernement, afin de développer un ticket de service client. En utilisant un type de ticket, vous pouvez définir les processus et les données nécessaires pour résoudre vos demandes de service pour gouvernement.

Vue d'ensemble d'un type de ticket

Un type de ticket représente les données et les processus nécessaires pour résoudre un type spécifique de demande d'entreprise ou de membre. En plus d'utiliser des définitions de service, vous pouvez utiliser la fonctionnalité des types de tickets pour créer et configurer les différents types de tickets de service gouvernemental que votre agence gère. Pour plus d'informations sur les définitions de service, reportez-vous à [Définitions de service pour Public Sector Digital Services](#).

Le type de ticket de service pour gouvernement de base est appelé ticket de service pour gouvernement et est une extension du type de ticket de service clientèle de l'application Gestion du service clientèle. L'application Public Sector Digital Services dispose également d'un type de ticket de demande de service (également appelé type de ticket de demande de service 311), qui est une extension du type de ticket de service pour gouvernement de base.

Pour plus d'informations sur le type de ticket de service pour gouvernement de base, consultez [Formulaire de ticket de service pour gouvernement](#). Pour plus d'informations sur le type de ticket de demande de service, consultez le [formulaire de ticket de demande de service](#).

En tant qu'administrateur, vous pouvez étendre ce type de ticket de base pour créer des types de ticket supplémentaires pour les différents services gouvernementaux proposés par votre agence.

La création d'un type de ticket comprend la création d'une table qui est une extension d'un ticket existant ou la création d'une table de type de ticket entièrement nouvelle. En règle générale, vous créez des rôles, des modules, des espaces de travail et d'autres entités requises pour le type de ticket.

Vous pouvez utiliser à la fois les types de tickets et les définitions de service pour définir les données et les processus nécessaires pour résoudre une demande de service gouvernemental. Pour plus d'informations sur les définitions de service dans la section, reportez-vous à Public Sector Digital Services [Définitions de service pour Public Sector Digital Services](#).

Tâches de type de ticket pour les administrateurs

Vous pouvez configurer un type de ticket en créant une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table de tickets de base de services pour gouvernements. Ensuite, vous pouvez configurer une série de processus et de composants pour ce type de ticket.

- Pour obtenir une vue d'ensemble de ce processus, consultez [Configuration guidée des types de tickets de service pour gouvernement](#).
- Pour plus de détails sur la configuration des types de tickets à l'aide de Guided Setup, consultez [Configuring customer service case types](#).

Un agent peut ensuite utiliser ce type de ticket personnalisé pour créer un ticket afin de résoudre une demande de membre ou d'entreprise. .

Module d'extension Government Service Case Types

Le module d'extension Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) est activé lorsque vous activez le module d'extension Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core).

L'activation de ce module d'extension ajoute le module Types de tickets au navigateur d'application. Vous pouvez utiliser ce module pour créer et gérer des types de tickets, ainsi que pour étendre le type de ticket de base de Government Service.

Pour plus d'informations sur les modules d'extension installés avec l'application Public Sector Digital Services Core, consultez [Composants installés avec Public Sector Digital Services Core](#).

Configuration guidée des types de tickets de service pour gouvernement

L'activation du module d'extension Customer Service Case Types ajoute la section Types de tickets au Guided Setup pour Public Sector Digital Services Core.

Accédez à la **Tous > Service membre > Administration > Configuration guidée** et utilisez les tâches de cette section pour créer et configurer un type de ticket.

Vous pouvez configurer plusieurs processus et composants différents pour un type de ticket de service pour gouvernement à l'aide de la configuration guidée, y compris les rôles, les listes de contrôle d'accès (ACL), les notifications, les actions et les créateurs d'enregistrement.

Pour créer et configurer un type de ticket, effectuez les tâches suivantes.

- Créez une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table Ticket de base (sn_gsm_government_service_case).
- Configurez les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients pour le nouveau type de ticket.
- Configurez les vues et les règles d'affichage, les rôles et les contrôles d'accès (ACL), les règles métier, etc. pour le nouveau type de ticket.
- Configurez les processus pour le type de ticket, y compris les producteurs d'enregistrements, les flux d'états et les notes de gestion spéciale.
- Créez un enregistrement de définition de type de ticket pour le nouveau type de ticket et ajoutez-le à la table Type de ticket (sn_case_type).
- Configurez le flux Obtenir des types de tickets et modifiez les conditions qui déterminent la visibilité pour un type de ticket.

Pour plus d'informations, consultez [Configuring customer service case types](#).

Pour en savoir plus sur l'utilisation de la configuration guidée pour, reportez-vous à [Public Sector Digital Services Configurer Public Sector Digital Services Core à l'aide de la configuration guidée](#).

Applications de type de ticket de service pour gouvernement

Le tableau suivant répertorie les applications disponibles depuis le ServiceNow Store qui utilisent le type de ticket Service pour gouvernement et ses extensions.

Applications de type de ticket de service pour gouvernement

Application	Description
Playbook de demande de service (sn_gsm_srvc_req)	Playbook qui fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de service gouvernemental. Ce playbook utilise le type de ticket de demande de service pour capturer les détails des demandes pour les différents types de maintenance de communauté. Pour plus d'informations, consultez Cycle de vie d'un ticket de demande de service gouvernemental .
Playbook de demande d'informations (sn_gsm_info_req)	Playbook qui fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande d'informations. Ce playbook utilise le type de ticket de demande d'informations pour capturer les détails d'une demande pour différents types d'enregistrements publics fédéraux, étatiques et locaux qui ne relèvent pas de neuf exemptions.
Playbook de demande de licence et d'autorisation (sn_gsm_info_req)	Playbook qui fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie du ticket de demande de licence ou d'autorisation. Ce playbook utilise le type de ticket de demande de licence et d'autorisation pour capturer les détails d'une demande de nouveau permis ou licence.

Passez en revue la liste [des applications Playbook de demande de service](#) , [Playbook de demande d'informations](#) ou [Playbook de licence et d'autorisation](#) dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Étapes du ticket de service pour gouvernement

Le type de ticket gouvernemental passe par les étapes répertoriées dans le tableau suivant.

Étapes du ticket de demande de service pour gouvernement

Étape	Description
Réception	Étape par défaut pour un nouveau ticket.
Revue	Étape au cours de laquelle l'état est mis à jour de Brouillon à Ouvert, car le ticket est affecté et a été accepté par l'agent nommé dans le champ Affecté à .
Processus	Étape où l'état est mis à jour d'Ouvert à Travail en cours.
Décision	Étape au cours de laquelle l'état est mis à jour de Travail en cours à Résolu.

Traduction automatique

États du ticket de service pour gouvernement

Le type de ticket gouvernemental passe par les états répertoriés dans le tableau suivant. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'un ticket de demande de service pour gouvernement](#).

États du ticket de demande de service pour gouvernement

État	Description
Brouillon	État par défaut pour un nouveau ticket.
Nouveau	Ticket qui passe de Brouillon à Nouveau lorsque l'utilisateur sélectionne Soumettre .
Ouvert	Ticket qui passe de Nouveau à Ouvert lorsqu'il est affecté et a été accepté par l'agent dans le champ Affecté à .
Travail en cours	Ticket qui passe de Ouvert à Travail en cours lorsque l'agent sélectionne Démarrer le travail .
En attente d'infos	Ticket qui passe de Travail en cours à En attente d'infos lorsque l'agent sélectionne Demander des informations .
Résolu	Ticket qui passe à l'état Résolu lorsque l'agent sélectionne Proposer une solution .
Fermées	Ticket qui passe à l'état Fermé lorsque le demandeur sélectionne Accepter la solution ou Fermer le ticket .
Annulé	Ticket passé à l'état Annulé. Cela peut se produire via un délai d'expiration automatique ou si le demandeur sélectionne Annuler .

Cycle de vie d'un ticket de demande de service pour gouvernement

Un ticket de demande de service pour gouvernement dans l'application Public Sector Digital Services Service Request Playbook peut avoir un état parmi plusieurs à mesure qu'il progresse dans le cycle d'exécution.

Étapes du ticket de demande de service

Une demande de service se déroule en quatre étapes :

- Réception
- Revue
- Processus
- Décision

Au fur et à mesure qu'un ticket de demande de service passe par les étapes énumérées ci-dessus et avance vers une résolution, l'état du ticket est mis à jour. L'étape et l'état sont liés l'un à l'autre, comme décrit dans le tableau suivant.

Traduction automatique

Étapes et statut du ticket de demande de service

Étape du ticket	État du ticket	Description
	Brouillon	Le ticket n'a pas encore été soumis et l'enregistrement de ticket de demande de service n'a pas encore été créé.
Réception Guide l'agent pour collecter les informations nécessaires à la création du ticket de demande de service.	Nouveau	L'état initial d'un nouveau ticket de demande de service créé par le biais du Government Service Portal ou du Service Request Playbook. Dans cet état, un agent du service gouvernemental peut effectuer l'une des actions suivantes : • Affecter à moi : S'affecter le ticket. L'état passe à Ouvert. • Accepter : si le ticket a été affecté à l'agent par un gestionnaire des services gouvernementaux, l'agent peut accepter ou réaffecter le ticket. Si elle est acceptée, l'état passe à Ouvert. • Mettre à jour : mettez à jour le ticket. • Fermer le ticket : fermez le ticket. • Supprimer : permet de supprimer le ticket. Dans cet état, un membre peut effectuer l'une des actions suivantes : • Mettre à jour : mettez à jour le ticket avec des informations supplémentaires. • Fermer le ticket : fermez le ticket.
	Ouvert	Un ticket passe de Nouveau à Ouvert lorsqu'un agent du service pour gouvernement s'affecte le ticket (Me l'affecter) ou accepte un ticket qui lui a été affecté par un gestionnaire du service pour gouvernement. Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes : • Mettre à jour : mettez à jour le ticket. • Demander des informations : demander des informations supplémentaires au membre. L'état du ticket passe à En attente d'infos. • Proposer une solution : proposez une solution pour le ticket. L'état du ticket est défini sur Résolu.

Traduction automatique

Étapes et statut du ticket de demande de service (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
		• Fermer le ticket : fermez le ticket. • Supprimer : permet de supprimer le ticket.
	En attente d'infos	Des informations supplémentaires ont été demandées au mandant. Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes : • Mettre à jour : ajoutez les informations demandées au ticket. Une fois cette information reçue, le ticket repasse à l'état Ouvert. • Fermer le ticket : fermez le ticket.
Revue Permet à l'agent d'effectuer le dépannage initial du ticket, de rechercher des demandes de ticket similaires ou en double et de déterminer quels services doivent être rendus.	Ouvert	Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes : • Vérifiez s'il existe des demandes similaires ou en double. Si tel est le cas, le ticket peut être déplacé directement vers l'état de progression. • Demander une inspection : si une inspection est demandée, l'état du ticket passe à Inspection en cours
	Inspection en cours	L'inspection de l'emplacement de service par un agent de service sur site est en cours. Une fois terminé, le ticket est déplacé vers Processus.
	En attente d'infos	Si un agent demande plus d'informations à tout moment pendant l'étape Examen, l'état du ticket passe à En attente d'infos. Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes : • Ouvrir le ticket : remplacez l'état du ticket par Ouvert. • Mettre à jour : mettez à jour le ticket. • Fermer le ticket : fermez le ticket. • Supprimer : permet de supprimer le ticket. Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

Étapes et statut du ticket de demande de service (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
		• Mettre à jour : ajoutez les informations demandées au ticket. Une fois que le membre met à jour le ticket, l'état passe à Ouvert. • Fermer le ticket : fermez le ticket.
Processus	Travail en cours	L'état du ticket passe à Travail en cours lorsque l'agent sélectionne Démarrer le travail . Une commande de travaux est maintenant en cours pour résoudre la demande de service.
	Affectation de travail en cours	Une commande de travaux est en cours et l'agent du service gouvernemental résout toutes les tâches de ticket ouvertes associées au ticket.
	En attente d'infos	Le ticket passe à l'état En attente d'infos lorsqu'un agent sélectionne Demander des informations pour demander plus d'informations au demandeur. L'agent a demandé plus d'informations pendant ou après avoir travaillé sur la résolution du ticket.
Décision Permet au demandeur d'examiner la décision de l'agent et de l'accepter ou de la rejeter.	Prêt pour la décision	Le ticket est prêt pour une décision de l'agent.
	Résolu	Une fois qu'un agent fournit un code de résolution, saisit les notes de résolution dans l'onglet Informations de résolution et sélectionne Proposer une solution, l'état du ticket passe d'En attente d'infos à Résolu. Les champs Code de résolution et Notes de résolution sont obligatoires pour qu'un agent propose une solution au ticket. Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes : • Mettre à jour : mettre à jour le ticket • Fermer le ticket : fermez le ticket. Un ticket ne peut pas être fermé par un agent ou un gestionnaire d'agent lorsqu'il est dans cet état. Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes : • Accepter la solution : acceptez la solution proposée par l'agent. L'état du ticket passe à Fermé et une enquête s'affiche.

Traduction automatique

Étapes et statut du ticket de demande de service (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
		• Rejeter la solution : rejetez la solution proposée par l’agent. L’état du ticket passe à Ouvert. • Supprimer : permet de supprimer le ticket.
	Fermées	Après avoir proposé une solution, l’agent attend la réponse d’un membre. • Si le membre clique sur Accepter la solution, l’état du ticket passe de Résolu à Fermé. • Si le membre clique sur Rejeter la solution, l’état passe de Résolu à Ouvert et l’agent doit proposer une autre solution. Fermer un ticket en tant qu’agent ou gestionnaire d’agent requiert l’ajout de commentaires dans le champ Notes de résolution . Cela n'est pas nécessaire lorsqu'un client ferme un ticket. Un ticket ne peut pas être mis à jour une fois fermé.
	Annulé	La demande de service est annulée.

i Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier un ticket de demande de service lorsque son état est défini sur **Fermé**, **Terminé** ou **Annulé**.

Listes connexes du formulaire de ticket de services publics

Le formulaire de ticket comprend des listes connexes qui stockent des informations sur les tickets et que les agents peuvent utiliser pour effectuer des tâches liées au ticket. Les agents gouvernementaux peuvent accéder à un ticket de demande de service, un ticket de demande d’informations ou un ticket de licence et d’autorisation et afficher les listes connexes suivantes.

Listes connexes du formulaire de ticket de service pour gouvernement

Liste connexe	Description
Tâches de tickets	Tâches qui ont été créées pour ce ticket par l’agent de service gouvernemental ou le gestionnaire d’agent. Lorsque vous créez une tâche ou modifiez l’état d’une tâche, l’information est enregistrée dans le champ Activité du ticket.

Listes connexes du formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Liste connexe	Description
	Lorsque vous créez une tâche de ticket, le système génère un numéro de tâche avec un préfixe. Les tâches de ticket nouvelles et existantes, quel que soit leur état, utilisent le préfixe CSTASK.
Parties connexes	Une liste des parties associées, telles que les contacts ou les membres, ajoutées au ticket.
Tickets connexes	Une liste de tickets créés pour le même compte ou contact.
Commandes de travaux	Une liste de commandes de travaux créées pour ce ticket.
Interactions	Liste exhaustive des interactions créées entre les électeurs et l'agent du service gouvernemental pour ce ticket. Les interactions utilisent le préfixe IMS.
SLA	Les accords sur les niveaux de service qui sont associés à ce ticket.
E-mails de brouillon	E-mails qui n'ont pas été envoyés.
E-mails	Le journal d'e-mail du ticket. Une liste des e-mails envoyés ou reçus dans le cadre de la résolution de ce ticket. L'agent des services gouvernementaux ou le gestionnaire d'agent peut envoyer des e-mails à partir du ticket, comme des mises à jour et des demandes de renseignements aux électeurs ou à d'autres agents ou partis. Un changement dans l'état du ticket déclenche un e-mail automatique à envoyer au membre. Les contacts membres peuvent créer et mettre à jour des tickets par e-mail et recevoir des mises à jour des agents des services gouvernementaux.
Tâches bloquées	Liste des tâches bloquantes créées pour ce ticket. Une tâche bloquante empêche l'agent de progresser vers la résolution du ticket.
Escalades	Une liste des enregistrements d'escalade liés à ce ticket.
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints comme solution proposée pour le ticket.
Lacunes en connaissances	Tâches de commentaire créées lorsqu'une lacune de connaissances est signalée.
Rendez-vous	Rendez-vous que l'agent du gouvernement fait avec l'électeur ou d'autres personnes dans le cadre de la résolution de ce cas. Lorsque vous créez un rendez-vous, un message de création de rendez-vous est enregistré dans le champ Activité du ticket. L'utilisateur sélectionné dans le champ À sur le formulaire de rendez-vous reçoit un e-mail avec les détails du rendez-vous.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement

Les agents peuvent créer un formulaire de ticket de service pour gouvernement afin d'afficher des informations détaillées sur les questions, les demandes et les problèmes

des membres, des personnes concernées de l’entreprise ou des agents. Les membres, les personnes concernées de l’entreprise ou les agents peuvent également consulter le formulaire pour voir l’état de leurs demandes et tickets de service.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des tickets utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Type de candidat	Type de demandeur : • Individuel • Business • Agence
Business	Nom du business. Si l’entreprise n’existe pas, l’agent peut créer un enregistrement professionnel à partir du ticket.
Contact professionnel	Nom du contact professionnel. Si le contact professionnel n’existe pas, l’agent peut créer un enregistrement de contact professionnel à partir du ticket.
Canal	Méthode utilisée par le membre pour initier le contact et pour l’ouverture du ticket : • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Réseau social • Communauté • Alerte • Virtual Agent • En personne
Membre	Nom du membre. Si le membre n’existe pas, l’agent peut créer un enregistrement de membre à partir du ticket.
Demandé par l'agence	Nom de l’agence qui a demandé le ticket.
Affecté à l'agence	Nom de l’agence affectée au ticket.
Service de sécurité	Service demandé indiqué dans le ticket.
Ouvert	Date et heure d’ouverture du ticket.
Priorité	La priorité affectée : • 1 — Critique • 2 — Élevée

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Champ	Description
	• 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Groupe d'affectation	Groupe d'agents des services pour gouvernement affecté.
Affecté à	Agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ Groupe d'affectation , l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Objectif primaire	Raison pour laquelle le membre a créé le ticket : • Avantages pour les membres : services que les électeurs peuvent demander. • Procédures de gouvernance : autres types de cas tels que les fraudes, les appels, les enquêtes, les plaintes.
Partenaire	Le nom de la société partenaire.
Contact du partenaire	Le nom du contact du partenaire pour ce ticket.
Description courte	Brève description de la question, de la demande ou du problème.
Informations sur le candidat	
Type d'identification primaire	Type de document utilisé comme identification du membre : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	L'un des champs suivants, basé sur la sélection dans le champ Type d'identification primaire : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
E-mail	L'adresse e-mail du demandeur.
Rue	Nom de rue de l'adresse principale.
Ville	Ville de l'adresse principale.
État/Province	État ou province pour l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.
Pays	Pays du demandeur.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Champ	Description
Informations sur l'application	
Date signalée	Date à laquelle le ticket a été soumis. Ce champ affiche par défaut la date de création du ticket, mais il est modifiable.
Date de la décision	Date à laquelle une décision concernant le ticket a été prise.
État de l'application	L'état de l'application : • Approuvé • Baissé
Description	Une description de l'état du ticket.
Notes	
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à Résolu ou Fermé . Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires visibles pour le ticket par le membre.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail de ticket ont été ajoutées. Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ Utilisateurs contributeurs .

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Champ	Description
	Si cet utilisateur est supprimé du champ Affecté à du formulaire de tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, il est également supprimé du champ Utilisateurs contributeurs .
Groupe de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ Groupe de contributeurs. Si l'utilisateur est supprimé du champ Affecté à du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ Groupe de contributeurs. Si un groupe est supprimé du champ Groupe d'affectation du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ Groupe de contributeurs.
Informations sur la résolution	
Résolu par	Agent auquel le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure de résolution du ticket.
Code de résolution	Liste des états de résolution pour le ticket. Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermées	Date et heure de fermeture du ticket.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent du service client ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un électeur ferme un dossier, ce n'est pas obligatoire.

Formulaire de ticket de demande de service

Un agent du service gouvernemental peut créer un ticket à l'aide du formulaire de ticket de demande de service pour recueillir des informations détaillées sur les questions, les demandes et les problèmes des membres, des personnes concernées de l'entreprise ou des agents. Les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents peuvent également consulter le formulaire pour voir l'état de leurs demandes et tickets de service.

Un agent des services gouvernementaux crée un ticket pour identifier la question ou le problème d'un électeur et suivre les activités associées à la résolution du problème. L'agent utilise également un ticket pour suivre les échanges avec le membre, y compris les canaux de communication utilisés.

Les activités du ticket incluent toute action mise en œuvre pour résoudre un problème. Cela peut inclure les appels téléphoniques ou les e-mails, les recherches dans la base de connaissances, les conversations avec des experts techniques et les demandes de répartition adressées aux agents de service sur site, ainsi que d'autres activités.

Dans le formulaire de ticket, un agent peut associer et stocker les informations connexes, telles que le nom, le numéro de téléphone et la société du membre. Les informations sur le compte ; des informations sur les produits et les actifs ; détails du contrat de service et de l'autorisation, ainsi que tout accord sur les niveaux de service (SLA) associé.

Il existe plusieurs fonctionnalités clés dans un ticket.

- Communication entre un agent et le membre ou entre un agent et d'autres employés au sein de l'organisation. Les détails de toutes les communications internes et externes sont enregistrés dans le formulaire de ticket.
- Toutes les tâches supplémentaires qui résultent d'un ticket, comme une commande de travaux. Les tâches sont suivies à partir d'une liste connexe sur le formulaire de ticket. Ces tâches peuvent être internes à l'organisation ou impliquer le membre.
- Les informations provenant du ticket qui peuvent être incluses dans la base de connaissances et utilisées pour aider à résoudre d'autres tickets.

Il existe deux vues différentes pour le formulaire de ticket : une vue détaillée qui est disponible pour les agents et les gestionnaires d'agents dans l'application Public Sector Digital Services et une vue simplifiée qui est disponible pour les membres externes à partir du Government Service Portal.

Vue de l'agent

La vue de l'agent pour le formulaire de ticket comprend les éléments suivants :

- Une chronologie qui fournit un affichage visuel des activités de ticket.
- Les entités référencées pour le ticket, y compris les informations de compte et de contact, les informations sur les produits et les actifs, les détails des contrats de service et des autorisations liées aux services, ainsi que les SLA pertinents. À l'exception des SLA, ces renseignements existent dans le système et peuvent être associés au ticket par l'agent ou le gestionnaire d'agent.
- Toute communication portant sur le ticket, à la fois externe et interne. Ces informations sont stockées dans le champ **Commentaires supplémentaires** (communications externes), le champ **Notes de travail** (communications internes) et le champ **Notes de résolution**. Le champ **Notes de résolution** stocke des détails à propos de la résolution du ticket, et le champ **Activité** qui stocke toutes les communications dans une liste chronologique.

Les agents et les gestionnaires peuvent afficher un formulaire de ticket dans l'application Public Sector Digital Services en accédant à **Listes > Demandes de service** et en sélectionnant l'une des options de menu suivantes :

- **Tous**
- **Mes tickets**
- **Mes éléments ouverts**
- **Non affecté pour mon groupe**

À partir de la liste de tickets, cliquez sur un numéro de ticket pour afficher le formulaire de ticket.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent)

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des tickets utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Ouvert	Date et heure d'ouverture du ticket.
Type de candidat	Type de demandeur : • Individuel • Business • Agence
Business	Nom du business. Si l'entreprise n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement professionnel à partir du ticket.
Contact professionnel	Nom du contact professionnel. Si le contact professionnel n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de contact professionnel à partir du ticket.
Membre	Nom du membre. Si le membre n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de membre à partir du ticket.
Priorité	La rapidité avec laquelle l'agent doit traiter la demande de service. Le classement des priorités est le suivant : • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Canal	Méthode utilisée par le membre pour initier le contact et pour l'ouverture du ticket : • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Réseau social • Communauté • Alerte • Virtual Agent • En personne
Objectif primaire	Raison pour laquelle le membre a créé le ticket : • Avantages pour les membres : services que les électeurs peuvent demander. • Procédures de gouvernance : autres types de cas tels que les fraudes, les appels, les enquêtes, les plaintes.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	La valeur par défaut est Avantages du membre .
Service	Service demandé indiqué dans le ticket. Par défaut, ce champ affiche les services publics avec « Type de service » = Demandes de service.
Affecté à l'agence	Nom de l'agence affectée au ticket.
Demandé par l'agence	Nom de l'agence qui a demandé le ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'agents des services pour gouvernement affecté.
Affecté à	Agent(s) auquel le ticket est affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ Groupe d'affectation , l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Service	Service demandé indiqué dans le ticket.
Description courte	Brève description de la question, de la demande ou du problème. Les utilisateurs peuvent utiliser les résultats de recherche connexes pour trouver une liste d'articles de la base de connaissances avec une solution possible.
Demander un emplacement	
Type d'adresse	Type d'emplacement où le problème est signalé. Adresse ou intersection
Rue	Adresse à laquelle se trouve le problème. Ce champ n'est requis que si le type Adresse est sélectionné.
Première rue transversale, deuxième rue transversale	Intersections où se trouve le problème. Ce champ n'est requis que si le type d'adresse est Intersection .
Ville	Ville où se trouve le problème.
État/Province	État ou province où se trouve le problème.
Code postal	Code postal où se trouve le problème.
Pays	Pays où se trouve le problème.
Latitude, Longitude	Coordonnées où se trouve le problème. Ce champ est obligatoire pour les deux types d'adresse et se remplit automatiquement en fonction des données d'adresse saisies.
Détails de la demande	
Date signalée	Date à laquelle le ticket a été soumis. Ce champ affiche par défaut la date de création du ticket, mais il est modifiable.
Description	Une description de l'état du ticket.
Informations sur le candidat	
Type d'identification primaire	Type de document utilisé comme identification du membre : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	• Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	L'un des champs suivants, basé sur la sélection dans le champ Type d'identification primaire : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
E-mail	L'adresse e-mail du demandeur.
Rue	Nom de rue de l'adresse principale.
Ville	Ville de l'adresse principale.
État/Province	État ou province pour l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.
Pays	Pays du demandeur.
Notes	
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à Résolu ou Fermé. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Commentaires supplémentaires (membre visible)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail de ticket ont été ajoutées.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ Utilisateurs contributeurs. Si cet utilisateur est supprimé du champ Affecté à du formulaire de tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, il est également supprimé du champ Utilisateurs contributeurs.
Groupes de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ Groupe de contributeurs. Si l'utilisateur est supprimé du champ Affecté à du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ Groupes de contributeurs. Si un groupe est supprimé du champ Groupe d'affectation du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ Groupes de contributeurs.
Informations sur la résolution	
Résolu par	L'agent à qui le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure de résolution du ticket.
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermées	Date et heure de fermeture du ticket.
Code de résolution	Liste des états de résolution pour le ticket. Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket. Par défaut, ce champ est défini sur Ressources non approuvées.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent des services gouvernementaux ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un électeur ferme un dossier, ce n'est pas obligatoire.
Enregistrements connexes	
Parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	i Remarque : lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.

Vue du membre

Les utilisateurs ayant le rôle de membre ou de contact professionnel peuvent consulter les formulaires de ticket en sélectionnant **Vos tickets** dans l'en-tête du portail de services pour gouvernement, puis en sélectionnant le numéro de ticket dans la liste Ticket.

La vue du membre ou du contact professionnel du formulaire de ticket comprend les composants suivants :

- Un formateur de flux de processus qui indique l'état actuel du ticket.
- Informations sur les entités connexes, y compris les informations sur l'agence et le contact, les informations sur la tâche de ticket de service en attente et les informations sur les demandes de service.
- Un champ **Activité** qui stocke toutes les communications liées au ticket dans une liste chronologique.

Formulaire de ticket de demande d'informations

Un agent gouvernemental peut créer un ticket à l'aide du formulaire de ticket de demande d'informations pour capturer des informations détaillées sur les demandes d'enregistrement public dont disposent les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou d'autres agents. Les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents peuvent également consulter le formulaire pour voir l'état de leurs demandes d'informations.

Formulaire de ticket de service d'informations

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des tickets utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Ouvert	Date et heure d'ouverture du ticket.
Pour le compte de	Nom du contact pour lequel l'enregistrement est demandé. Ce champ est obligatoire si la case Demande au nom de quelqu'un est cochée.
Type de candidat	Type de demandeur :

Formulaire de ticket de service d’informations (suite)

Champ	Description
	• Individuel • Business • Agence
Business	Nom de l’entreprise, si l’entreprise est sélectionnée comme type de candidat. Si l’entreprise n’existe pas, l’agent peut créer un enregistrement professionnel à partir du ticket.
Contact professionnel	Nom du contact professionnel. Si le contact professionnel n’existe pas, l’agent peut créer un enregistrement de contact professionnel à partir du ticket.
Membre	Nom de l’émandant, si la personne est sélectionnée comme type de candidat. Si le membre n’existe pas, l’agent peut créer un enregistrement de membre à partir du ticket.
Priorité	Priorité affectée : • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Service	Service demandé indiqué dans le ticket.
Canal	Méthode utilisée par le membre pour initier le contact et pour l’ouverture du ticket : • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Réseau social • Communauté • Alerte • Virtual Agent • En personne
Affecté à l'agence	Nom de l’agence affectée au ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d’agents gouvernementaux auquel ce ticket est affecté.
Affecté à	Nom de l’agent affecté à ce ticket. Si un groupe est sélectionné dans le champ Groupe d'affectation , l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Objectif primaire	Motif pour lequel le membre a créé le ticket :

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service d'informations (suite)

Champ	Description
	• Avantages pour les membres : services auxquels les membres peuvent faire une demande. • Procédures de gouvernance : Autres types de cas tels que les fraudes, les appels, les enquêtes ou les plaintes.
Description courte	Brève description de la question, de la demande ou du problème.
Informations sur le candidat	
Type d'identification primaire	Type de document utilisé comme identification du membre : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Méthode de communication préférée	Méthode de communication préférée du demandeur : • Néant • E-mail • Courrier • Appel
Champ d'identification	Champ basé sur la sélection dans le champ Type d'identification primaire : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
E-mail	Adresse e-mail du demandeur.
Rue	Nom de rue de l'adresse principale.
Ville	Ville de l'adresse principale.
État/Province	État ou province pour l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.
Pays	Pays du demandeur.
Informations sur l'application	
Description	Description de l'état du ticket.
Exonération des frais	Si le demandeur estime que le ticket est admissible à une dispense des frais.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service d'informations (suite)

Champ	Description
Justification de l'exonération des frais	Justification de l'admissibilité à l'exonération des frais. Certains types de demandeurs sont automatiquement admissibles à une exonération des frais.
Traitement accéléré	Si un traitement accéléré est nécessaire.
Justification du traitement accéléré	Justification de la demande de traitement accéléré.
Type de demandeur	Type de demandeur : • Représentant des médias d'information • Établissement d'enseignement • Institution scientifique non commerciale • Demandeur d'utilisation commerciale • Tous les autres demandeurs
Disposé à payer les frais	Estimation des frais que le demandeur est prêt à payer pour que cette demande soit satisfaite.
Frais estimés	Estimation des frais requis pour répondre à cette demande.
Aucun code d'exemption applicable	Case qui est cochée si aucune des neuf exemptions de la liste de vérification d'exemption ne s'applique à ce ticket.
Notes	
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à Résolu ou Fermé . Sélectionnez l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail. Sélectionnez l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires visibles pour le ticket par le membre.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.

Traduction automatique

Formulaire de ticket de service d’informations (suite)

Champ	Description
	Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail de ticket ont été ajoutées. Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l’administrateur, l’agent et le gestionnaire d’agent.
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ Utilisateurs contributeurs. Si cet utilisateur est supprimé du champ Affecté à du formulaire de tâche de ticket et qu’il n’est affecté à aucune autre tâche du ticket, il est également supprimé du champ Utilisateurs contributeurs .
Groupes de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ Groupe de contributeurs. Si l'utilisateur est supprimé du champ Affecté à du formulaire de tâche de ticket et qu’aucun autre membre de son groupe d’affectation n’est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d’affectation est supprimé du champ Groupes de contributeurs . Si un groupe est supprimé du champ Groupe d’affectation sur le formulaire de tâche de ticket et que le groupe n’est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d’affectation est supprimé du champ Groupes de contributeurs .
Informations sur la résolution	
Résolu par	Agent auquel le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure de résolution du ticket.
Code de résolution	Liste des états de résolution pour le ticket. Ce champ est requis lorsqu’un agent propose une solution pour un ticket.
Fermé par	Nom de l’utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermées	Date et heure de fermeture du ticket.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent du service client ou un gestionnaire d’agent ferme un ticket. Si un membre ferme un ticket, ce n’est pas obligatoire.

Listes connexes du formulaire de ticket de demande d’informations

Le formulaire de ticket comprend des listes connexes qui stockent des informations sur les tickets et que les agents peuvent utiliser pour effectuer des tâches liées au ticket.

Listes connexes du formulaire de ticket de demande d’informations

Liste connexe	Description
Parties connexes	Une liste des parties associées, telles que les contacts ou les membres, ajoutées au ticket.
Documents	Les agents peuvent : • Ajouter des documents à la demande d’informations sans les rendre visibles pour le demandeur • Afficher une liste des documents ajoutés à la demande d’informations • Afficher les documents approuvés pour être publiés pour le demandeur • Publier les documents approuvés pour le demandeur Pour afficher la liste connexe Documents, vous devez d’abord installer le module d’extension Document Management.
Escalades	Une liste des enregistrements d'escalade liés à ce ticket.
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints comme solution proposée pour le ticket.
Lacunes en connaissances	Tâches de commentaire créées lorsqu'une lacune de connaissances est signalée.
Rendez-vous	Rendez-vous que l’agent du ticket de demande d’informations effectue avec l’électeur ou d’autres personnes dans le cadre de la résolution de ce ticket. Lorsque vous créez un rendez-vous, un message de création de rendez-vous est enregistré dans le champ Activité du ticket. L'utilisateur sélectionné dans le champ À sur le formulaire de rendez-vous reçoit un e-mail avec les détails du rendez-vous.

Formulaire de tâche de ticket de demande de service

Le formulaire de ticket de demande de service affiche des informations détaillées sur une tâche de CAE de demande de service.

Le formulaire Tâche de ticket de demande de service affiche des informations sur les tâches de ticket de demande de service, qui sont créées et affectées aux agents pour terminer le travail de résolution des tickets de demande de service.

Le formulaire de tâche de ticket comprend les champs suivants.

Formulaire de tâche de ticket de demande de service

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche de ticket affecté automatiquement.
Priorité	Priorité affectée : • 1 - Critique • 2 – Élevé

Formulaire de tâche de ticket de demande de service (suite)

Champ	Description
	• 3 - Modéré • 4 - Faible (par défaut)
Parent	Ticket pour lequel cette tâche de ticket a été créée. Il peut s'agir d'un ticket de la table Ticket (sn_gsm_government_service_case) ou de toute table enfant de la table Ticket.
État	État actuel de la tâche de ticket : • Ouvert • En attente d'infos • En cours • Fermées
Table associée	Table associée à cette tâche.
Enregistrement associé	Enregistrements associés à cette tâche.
Affecté à	Utilisateur affecté.
Objet	Objet de la tâche de ticket.
Description	Description du travail qui doit être effectué pour terminer la tâche de ticket.
Liste de notes de travail	Liste personnalisable d'agents qui peuvent consulter les notes de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre visible uniquement par les agents affectés.
Commentaires supplémentaires	Notes visibles par le membre. Les agents peuvent utiliser ce champ pour demander plus d'informations au membre.

Liste de catalogue de services pour Government Service Portal

Les services suivants sont des éléments de catalogue du système de base proposés avec le Government Service Portal.

Ces services s'affichent automatiquement pour les utilisateurs connectés et, l'utilisation d'un de ces éléments de catalogue pour créer un ticket mappe automatiquement l'élément à certaines demandes prédéfinies.

Pour en savoir plus sur la configuration et la personnalisation des options affichées dans votre catalogue de services Government Service Portal, reportez-vous à la section [Configurer un service pour un membre, une entreprise ou une agence](#).

. Un utilisateur peut accéder au catalogue de services et créer un ticket à l'aide des catégories et sous-catégories décrites dans le tableau suivant.

Éléments de catalogue de demandes de services 311

Catégorie	Sous-catégorie		Description
Animal		Animal agressif	Signaler les animaux réellement agressifs, par opposition aux animaux qui ne font qu'aboyer ou errer en liberté
		Animal maltraité ou négligé	Signaler un animal domestique blessé, maltraité, négligé ou en danger
		Animal blessé	Signaler tout animal n'appartenant à personne, blessé ou malade, qui se trouve sur la voie publique, un lieu public, un parc municipal, un poteau, un fil électrique ou une voie ferrée
		Ramassage des animaux sauvages, errants ou morts	Signaler ou demander l'enlèvement d'un animal sauvage ou errant de l'emprise publique
Habitations, bâtiments et structures	Logement	Véhicule abandonné (propriété privée)	Signale les véhicules abandonnés sur les terrains privés occupés, les terrains privés vacants et les terrains publics vacants
		Inspection De Logement, Animal	Signaler les problèmes d'animaux résidentiels, tels que les excréments d'animaux, un trop grand nombre d'animaux et/ou des animaux exotiques sur une propriété privée occupée
		Inspection de logements, protection contre les incendies	Signaler les équipements de protection contre les incendies endommagés ou manquants (p. ex. extincteur, échelle d'incendie, détecteur de fumée) dans des propriétés de location résidentielle
		Inspection de logement, propriété résidentielle vacante	Signaler une propriété résidentielle devenue accessible au public et qui

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demandes de services 311 (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
Ordures, recyclage et graffiti	Ordures		représente un danger pour la communauté
		Prospectus illégaux	Signaler des prospectus illégaux sur une propriété privée
		Remplacement d'une poubelle endommagée	Soumettre une demande de remplacement d'une poubelle endommagée
		Problème de poubelles publiques	Signaler des poubelles publiques qui débordent afin qu'elles soient vidées
	Recyclage	Décharge sauvage	Signaler la présence de grandes quantités de sacs poubelles, d'éléments en vrac ou de matériaux de construction qui sont apparus pendant la nuit ou un acte de décharge à partir d'un véhicule dont on a été témoin
		Collecte d'ordures ménagères manquée	Signaler une collecte d'ordures ménagères manquée
		Collecte de recyclage manquée	Signaler une collecte de recyclage résidentiel manquée
Parcs et arbres	Parcs	Graffiti	Signaler des graffitis sur une propriété privée ou publique
		Poubelles de parcs	Demande que les poubelles débordantes et les déchets autour des poubelles soient retirés des propriétés de parcs et loisirs
		Entretien des parcs	Demander de l'entretien dans un parc public ou dans une structure de parc (p. ex., pavillon ou belvédère). Les demandes d'entretien typique des parcs comprennent les déchets au sol, le remplacement de ballons de basket, les réparations de courts de tennis/basket-ball, les réparations de

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demandes de services 311 (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
	Arbres		clôtures, les réparations de bancs, les travaux de maçonnerie, les réparations de fontaines à eau et d’autres fuites d’eau extérieures.
		Partie d'un arbre tombée	Signaler une branche détachée ou tombée d'un arbre de la rue de la ville qui constitue un danger pour le transport ou la sécurité publique
		Inspection d'un arbre dans la rue	Demander une inspection d'un arbre de la rue de la ville susceptible de nécessiter d’être enlevé ou élagué
		Demande de plantation d'arbre	Demandes de plantation d'un arbre sur la promenade municipale située devant votre maison
		Demande d'enlèvement d'arbre	Demander l'enlèvement d'un arbre mort ou malade sur la voie publique
Sécurité publique		Plainte sur le bruit d'équipements	Signale les bruits excessifs provenant de climatiseurs, de compresseurs, de générateurs ou de toute autre pièce d'équipement industriel ou commercial
		Déversements ou décharge dans les cours d'eau naturels	Signaler la pollution dans les rivières, les lacs ou les égouts
		Problèmes d'approvisionnement en eau	Signaler des problèmes d'approvisionnement en eau ou l'absence d'eau dans la propriété
Rues et trottoirs	Rues	Demande de nettoyage des rues	Demander le balayage des déchets de la rue par une balayeuse de voirie
		Eau stagnant dans la rue	Signaler de l'eau stagnant dans la rue en raison de la rupture de bouches d'incendie, de canalisations...

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demandes de services 311 (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
		Supprimer une obstruction au droit de passage (ROW)	Signaler les éléments tels que les poteaux en béton, le bois, les outils, les pièces automobiles et autres, qui constituent des obstructions au droit de passage (ROW)
		Nids-de-poule	Signaler un nid-de-poule (dommage au niveau de la surface d'une rue ou dépression/creux dans la surface d'une route causé par l'usure ou l'affaissement)
	Trottoirs	Demande d'inspection de trottoir	Signaler l'état des trottoirs de la ville ou des problèmes de rampe d'accès (ADA).
Trafic et stationnement	Stationnement	Parcmètre cassé	Signaler un parcmètre cassé
		Plaine concernant le stationnement	Signaler un stationnement illégal suspecté
	Trafic	Panneaux « Défense d'entrer » endommagés ou manquants	Signaler les problèmes de maintenance de panneaux « Défense d'entrer » endommagés ou manquants
		Panneaux stop endommagés ou manquants	Signaler les problèmes de maintenance de panneaux « Stop » endommagés ou manquants
		Plaque de nom de rue endommagée ou manquante	Signaler une plaque de nom de rue endommagée ou manquante à remplacer ou à réparer
		Feu de signalisation	Signaler les feux de signalisation et/ou les feux pour piétons qui ne fonctionnent pas ou qui clignotent
Eau et égouts	Égout	Examen des égouts	Signalez tout problème lié aux égouts, tel que l'endommagement ou l'absence d'un couvercle de regard d'égout, une odeur d'égout sans preuve visuelle ou la présence

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demandes de services 311 (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
	Eau		de racines d’arbre dans une bouche d’égout susceptible de provoquer un refoulement.
		Débordement d'égout	Signaler des fuites ou des débordements d'eau d'égout provenant de tuyaux extérieurs.
		Couvercle de compteur d'eau manquant ou endommagé	Signalez un couvercle de compteur d’eau manquant ou endommagé.
		Odeur ou mauvais goût de l'eau	Signaler toute odeur ou goût inhabituel associé à l'eau du robinet d'un logement
		Bouche d'incendie ouverte	Signaler que de l'eau s'écoule de la buse d'une bouche d'incendie.

Formulaire Profil d’entreprise

Utilisez le formulaire Fiche d’établissement pour Public Sector Digital Services capturer et afficher les détails d’une entreprise. Vous pouvez ajouter le nom et l’adresse du propriétaire de l’entreprise, le statut de la marque, les informations sur le secteur, les enregistrements des partenaires ou la structure de l’entreprise.

Le formulaire Fiche d’établissement affiche des informations détaillées sur une entreprise et ses contacts. Ces renseignements sont recueillis lors de l’inscription au portail de services gouvernementaux.

Formulaire Profil d’entreprise

Le formulaire Fiche d’établissement affiche des renseignements détaillés sur une entreprise et ses contacts qui sont recueillis lors de l’inscription au portail de services gouvernementaux.

Champ	Description
Business	
Nom	Nom du business.
E-mail	Adresse e-mail du contact principal de l’entreprise.
Rue	Adresse postale où se trouve le business.
Ville	Ville où se trouve l’entreprise.
État/Province	État ou province où l’entreprise est située.
Code postal	Code postal de l’adresse de l’entreprise.
Pays	Pays où le business est situé.

Traduction automatique

Formulaire Profil d'entreprise

Le formulaire *Fiche d'établissement* affiche des renseignements détaillés sur une entreprise et ses contacts qui sont recueillis lors de l'inscription au portail de services gouvernementaux.

(suite)

Champ	Description
Tél. professionnel	Numéro de téléphone du contact principal de l'entreprise.
Informations sur le business	
Client	Contact du client pour le business.
Partenaire	Partenaire de l'entreprise.
Numéro d'identification	Numéro de référence de l'entité d'entreprise.
Numéro d'ID de taxe	Numéro d'ID fiscal.
Structure commerciale	Détails sur la structure de l'entreprise.
Nom d'entité juridique	Nom du propriétaire d'entreprise.
Marque commerciale	Marque de commerce de l'entreprise.
Nom supposé	Nom du propriétaire de l'entreprise enregistrée.
Date d'immatriculation	Date de constitution de l'entreprise.
Secteur	Secteur d'activité de l'entreprise.
Informations supplémentaires	
État Détenues par des minorités	Option pour indiquer qu'une entreprise est détenue par une minorité.
État Basé dans une zone rurale	Option pour indiquer qu'une entreprise est basée dans une zone rurale.
État d'affiliation tribale	Option pour indiquer que le propriétaire de l'entreprise est affilié à une tribu.
État Détenues par des femmes	Option permettant d'indiquer qu'une entreprise appartient à une femme.
État Détenues par des anciens combattants	Option permettant d'indiquer qu'une entreprise appartient à un ancien combattant.
Informations sur l'enregistrement du contact	
Code d'enregistrement du business	Code d'inscription. Si une demande est soumise avec un code d'inscription valide, les informations du compte professionnel sont automatiquement détectées et ajoutées à l'enregistrement professionnel.
Coordonnées du contact principal	

Traduction automatique

Formulaire Profil d'entreprise

Le formulaire *Fiche d'établissement* affiche des renseignements détaillés sur une entreprise et ses contacts qui sont recueillis lors de l'inscription au portail de services gouvernementaux.

(suite)

Champ	Description
Type d'identification primaire	Type d'identification primaire : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	Type d'identification. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ Type d'identification primaire : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare

Formulaire Profil de l'agence

Utilisez le formulaire Profil de l'agence dans l'application Public Sector Digital Services pour capturer et afficher les détails d'une agence et des tickets dans lesquels elle est impliquée.

Le formulaire Profil de l'agence affiche des informations détaillées sur une agence et ses agents.

Formulaire Profil de l'agence

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'agence.
Nom	Nom de l'agence.
Responsable	Nom du responsable de l'agence.
Agence mère	Nom de l'agence parente.
Rue	Adresse postale de l'agence.
Ville	Ville dans laquelle l'agence est située.
État/Province	État ou province dans lequel l'agence est située.
Code postal	Code postal de l'agence.
Site web	URL du site web de l'agence.
E-mail	Adresse e-mail du contact principal de l'agence.
Téléphone	Numéro de téléphone du contact principal de l'agence.

Traduction automatique

Formulaire Profil de l'agence (suite)

Champ	Description
Numéro d'identification	Numéro d'identification généré automatiquement pour l'agence.
Type	Type par défaut Agence
Sous-type	Sous-type d'agence : • Local • Comté/Région • État • Fédéral

Formulaire Profil du membre du service de l'agence

Utilisez le formulaire Profil du membre des services de l'Agence dans l'application pour afficher des renseignements détaillés Public Sector Digital Services sur un membre, comme le nom et l'adresse, la date de naissance, les coordonnées et le choix de la langue.

Le tableau suivant décrit les informations détaillées que vous pouvez ajouter au formulaire Constituant du service d'agence.

Formulaire du membre du service d'agence

Champ	Description
Référence du consommateur	Numéro de référence du ticket constitutif.
Prénom	Prénom.
Nom de famille	Nom.
Deuxième prénom	Deuxième prénom.
Numéro	Numéro de téléphone de l'émandant.
Suffixe	Suffixe du nom du membre. Le suffixe peut inclure MD ou Jr.
Tél. mobile	Numéro de téléphone mobile de l'électeur.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel de l'électeur.
Fax	Numéro de fax.
Photo	Photo de l'électeur.
E-mail	Adresse e-mail du membre.
Sexe	Sexe de l'électeur.
Date de naissance	Date de naissance du membre.
Pays de naissance	Pays de naissance de l'émandant.
Âge	Âge du membre.
Informations d'identification	

Traduction automatique

Formulaire du membre du service d’agence (suite)

Champ	Description
Type d'identification primaire	Type d'identification primaire : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	Type d'identification. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ Type d'identification primaire . • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Informations sur la correspondance primaire	
Type d'adresse principale	Type d'adresse principale du membre : • Adresse du domicile • Adresse de l'entreprise • Adresse postale
Rue	Rue de l'électeur.
Ville	Ville où réside l'émandant.
État/Province	État dans lequel réside le constituant.
Code postal	Code postal de l'adresse du membre.
Latitude	Latitude de l'adresse du membre.
Longitude	Longitude de l'adresse du mandant.
Numéro de téléphone principal	Numéro de téléphone principal du membre.
Information supplémentaire	
État matrimonial	• Marié(e) • Unique • Divorcé(e) • Veuf(ve) • Je ne souhaite pas fournir ces informations

Traduction automatique

Formulaire du membre du service d’agence (suite)

Champ	Description
Statut professionnel	• Salarié(e) • Sans emploi • Travailleur indépendant • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Course	• Indien d'Amérique ou d'Alaska • Asiatique • Natif d’Hawaï ou d’une autre île du Pacifique • Noir ou afro-américain • Blanc • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Origine ethnique	• Hispanique ou latino • Ni hispanique, ni latino • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Statut militaire	• Service actif • Vétéran • Pas de service militaire • Je ne souhaite pas fournir ces informations
État d'invalidité	• Oui, j'ai un handicap • Non, je n'ai pas de handicap • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Niveau d'éducation le plus élevé	• Secondaire ou équivalent • Certificat technique ou professionnel • Diplôme d'études supérieures • Quelques cours universitaires suivis • Licence • Master • Doctorat

Traduction automatique

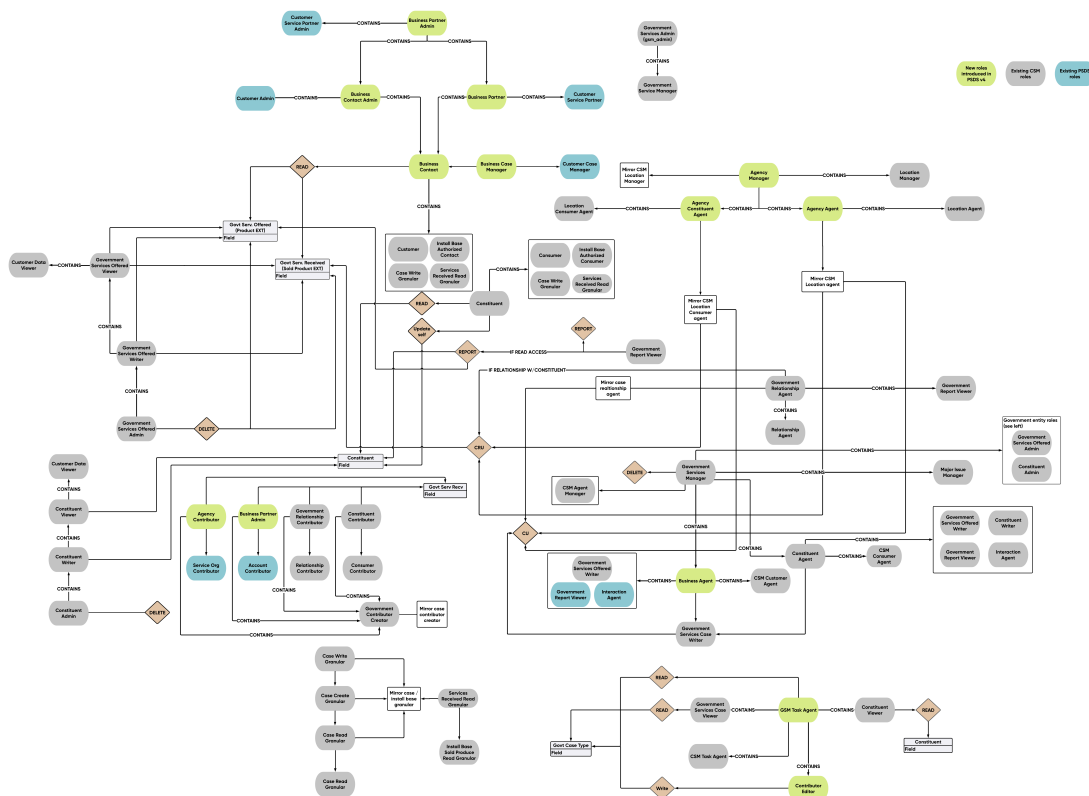
Formulaire du membre du service d'agence (suite)

Champ	Description
	• Professionnel • Autre
Choix de la langue primaire	• Anglais • Espagnol
Notes	
Notes	Notes supplémentaires sur le membre ou le ticket.

Relations des rôles principaux

Le diagramme suivant montre les relations des rôles principaux au sein de l'application Public Sector Digital Services . Utilisez ce diagramme pour comprendre comment chaque rôle est lié aux autres rôles au sein de l'application.

Relations des rôles principaux



[store-future: BEGIN review]

Cas d'utilisation dans Public Sector Digital Services

Il existe de nombreuses façons de l'intégrer Public Sector Digital Services en fonction des besoins de votre entreprise. Cette section décrit certains des cas d'utilisation les plus courants. Vous pouvez déployer chacun de ces cas d'utilisation séparément ou les combiner pour répondre à vos besoins spécifiques.

i Remarque :

L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation montrent uniquement des implémentations génériques pour les cas d'utilisation indiqués. La mise en œuvre réelle peut être différente.

- Cas d'utilisation 1
- Cas d'utilisation 2
- Cas d'utilisation 3
- Cas d'utilisation 4

[End]

Traduction automatique